



Votre partenaire en outsourcing depuis plus de 20 ans

Expérience Client • BPO & Back-office • Technologie CX & AI

NEWSLETTER #1

UNE ANNÉE QUI PROLONGE LA DYNAMIQUE DES 20 ANS

Après une année 2025 marquée par notre 20^{ème} anniversaire et par des avancées majeures dans l'expérience client augmentée, **2026 s'ouvre avec la même énergie : innovation, IA, nouveaux canaux et reconnaissance internationale.**

Dans cette édition de février un focus sur les actualités qui donnent le ton de cette nouvelle année.



+800

COLLABORATEURS

2

SITES STRATÉGIQUES

8

LANGUES PARLÉES

4

CONTINENTS

NEW CANAL

WhatsApp Business API : un pilier des parcours clients 2026

MCC enrichit son dispositif omnicanal avec l'intégration de **WhatsApp Business API**, devenue indispensable dans les stratégies CX modernes.

Ce nouveau canal permet de :

- communiquer instantanément et en toute sécurité,
- personnaliser les échanges à grande échelle,
- activer des campagnes proactives à forte valeur,
- rapprocher les marques des usages quotidiens.



EXCELLENCE CLIENT

Groupe PVCP : 5 ans de collaboration et 6 trophées "Élu Service Client de l'Année"



Le début d'année s'ouvre avec une fierté partagée :

Le Groupe Pierre & Vacances – Center Parcs a remporté 6 distinctions "Élu Service Client de l'Année" : 3 fois en France et 3 fois en Allemagne.

Un accomplissement majeur qui témoigne de :

- **5 ans de collaboration solide** entre MCC et PVCP,
- une exigence quotidienne portée sur la qualité du service,
- un pilotage précis et une amélioration continue,
- un engagement partagé : celui de placer l'expérience client au centre.

Ces distinctions réaffirment un modèle fondé sur performance, proximité et excellence opérationnelle.

[En savoir plus](#)

NEWS IA

LAB IA by MCC : Copilote AI s'impose comme un standard opérationnel



2026 démarre avec une accélération majeure autour de **Copilote AI**, désormais utilisé sur un périmètre élargi.

Les impacts mesurés en production confirment un changement d'échelle :

- **-40 %** sur les délais de réponse,
- **-30 %** sur les charges opérationnelles,
- **-15 %** sur le churn,
- un **coaching en temps réel** qui améliore durablement la qualité.

Le **LAB IA** continue ainsi d'inscrire MCC comme un acteur clé de la **relation client augmentée, multilingue et responsable**, où la technologie amplifie la performance tout en préservant la dimension humaine.

[En savoir plus](#)

Évènement CX

MCC sera présent au CCW Berlin 2026, rendez-vous européen de référence de la relation client

Du **24 au 26 février**, les équipes échangeront avec les décideurs CX autour de modèles d'externalisation performants, de conduite d'activité et d'usages concrets de l'IA appliquée aux opérations.

Un temps fort pour confronter les pratiques, partager les retours terrain et adresser les exigences des marchés les plus matures.

[En savoir plus](#)

