



Genesys participe au salon Stratégie Clients et vous convie à 3 ateliers et 2 tables-rondes

Stand n° B10/B12/C11/C9, Hall 1, Porte de Versailles

Du 16 au 18 mars 2010

Paris, le 2 mars 2010 - Genesys Telecommunications Laboratories, une division logicielle d'Alcatel-Lucent, sera présent lors du salon STRATEGIE CLIENTS consacré à la Relation Client, les 16, 17 et 18 mars prochains, Hall 1, Porte de Versailles.

Pour cette première édition de STRATEGIE CLIENTS qui réunit en un même lieu 3 événements : SeCA, CRMing et DATAs, plus de 12 000 visiteurs professionnels sont attendus.

A cette occasion, Genesys Telecommunications présentera sur son stand n° **B10/B12/C11/C9**, plus spécifiquement les solutions Genesys intelligent Workload Distribution (iWD), pour tirer le meilleur parti de l'infrastructure de l'entreprise, et Genesys eServices, dédiée à la gestion du multi canal.

Genesys animera également 3 ateliers et prendra part à 2 tables-rondes (voir programme ci-dessous).

Pour en savoir plus sur le salon STRATEGIE CLIENTS :
http://www.strategieclients.com/animations_16_70_99_p.html

Programme ateliers Genesys et tables-rondes

Planning des ateliers Genesys Telecommunications

- **Atelier 1 – Mardi 16 mars 2010 - 14h15-15h00 (Salle 1)**

Genesys iWD – Optimiser Centre de Contact et Back-office

73% des activités de relation clients sont réalisées hors centre de contacts. Lors de cet atelier, les entreprises pourront découvrir comment optimiser leurs activités de back-office et :

- Placer les collaborateurs au centre des processus pour un suivi et une personnalisation optimum.
- Maîtriser la qualité de service, avec une organisation agile et efficace.
- Piloter et suivre les activités en temps réel pour une réactivité adaptée.

Genesys iWD (intelligent Workload Distribution) les y aide.

Rémy Claret, Responsable avant-vente Genesys Telecommunications, effectuera cette présentation.

- **Atelier 2 – Mardi 16 mars 2010 - 11h30-12h15 (Salle 2)**

Genesys eServices – La gestion du multi canal

Genesys eServices permet aux clients de communiquer avec une entreprise à travers divers canaux de communication Web et mobiles. Il offre la possibilité d'aller au-delà du simple service téléphonique et de s'ouvrir à d'autres canaux que la voix, tels que e-mails, chat, co-browsing, SMS, Web self-service ou encore, call-back.

Genesys eServices permet une gestion unifiée des interactions multicanal, afin de fournir un service clients homogène de bout en bout.

Eric Mulot, Consultant avant-vente Genesys Telecommunications, animera cet atelier.

- **Atelier 3 – Jeudi 18 mars 2010 - 10h30-11h15 (Salle 2)**

SIP : LE standard des flux multimédia

Les nouveaux besoins des utilisateurs, combinés aux défis technologiques, mettent le centre de contacts sous pression. Accès multimédia et multimodal, informations client homogènes, déploiement rapide et global... : autant de requêtes auxquelles seul SIP est en mesure de répondre.

Genesys SIP constitue aujourd'hui le palliatif idéal aux anciens systèmes propriétaires, permettant aux sociétés d'orchestrer la relation clients avec sérénité et efficacité.

Renaud Perrier, Consultant avant-vente Genesys Telecommunications, sera l'interlocuteur privilégié des participants de cet atelier.

Planning des tables-rondes

- **Mercredi 17 mars 2010- 12:15 -13:00 (CT14)**

Passer à la Voip et anticiper les évolutions de l'entreprise

Si la téléphonie sur IP s'est imposée pour ses aspects économiques et pour les services à valeur ajoutée qu'elle propose, reste que le choix d'une solution dans une offre riche, évolutive et parfois complexe mérite quelques éclaircissements.

Animateurs : **Bernard Dupré, Pt de Crestel, Chargé de Mission à la Ratp**
Renaud Perrier, Consultant avant-vente Genesys Telecommunications
Christophe Ereiraz, Plantronics et le témoignage de Pôle Emploi.

- **Jeudi 18 mars 2010 - 15:15-16:15 (CT26)**

Optimiser son centre de contacts : l'anticipation des demandes clients et l'utilisation de tous les canaux de contacts permettent de délester son centre d'appels et d'accroître la qualité du service. Une bonne anticipation et analyse des demandes clients permet dans bon nombre de cas le traitement automatisé par différents supports interactifs délestant le centre d'appels et permettant de réserver le dialogue humain pour les clients à forte valeur ajoutée.

Invités : **Thierry Guerin, Director of Business Development, NICE Systems EMEA – Jean-Luc Neveu, Directeur Général de Conecteo – Eric Mulot, Consultant avant-vente Genesys Telecommunications, et les témoignages de Guillaume Jungers, Responsable des outils de la relation commerciale, Lybnet Assurances (Groupe COVEA) - La Caisse d'Epargne.**

À propos de Genesys et d'Alcatel-Lucent

Genesys, faisant partie de la division ASG (Applications Software Group) d'Alcatel-Lucent, est le premier fournisseur de logiciels de gestion des interactions clients sur tout type de canal de communication. Les entreprises utilisent les applications Genesys pour améliorer l'expérience client, atteindre leurs objectifs commerciaux et optimiser leurs ressources. Au service de plus de 4000 entreprises et administrations dans 80 pays, les solutions Genesys traitent plus de 100 millions interactions clients par jour. Ces entreprises et administrations peuvent ainsi renforcer la satisfaction de leurs clients en tirant parti de toutes leurs ressources, depuis le centre de contact jusqu'au back-office. Pour de plus amples informations, consulter : <http://www.alcatel-lucent.com>