

Contacts presse

Prosodie-Capgemini
Mélanie Roetzinger
Tél. : 01 46 84 17 70
mroetzinger@prosodie.com

Capgemini
Hélène Delannet
Tél : +33 01 49 67 31 25
helene.delannet@capgemini.com

**Prosodie-Capgemini choisit Pegasystems pour
proposer une nouvelle offre de gestion de la relation client**

Boulogne-Billancourt, le 27 novembre 2014 – Prosodie-Capgemini, spécialiste des applications Front Office, lance avec Pegasystems, leader des solutions de gestion des processus métier, l'offre Customer Interaction Efficiency, permettant aux entreprises de gérer en mode Cloud, à l'aide d'un seul outil intégré et clé en main, la relation avec l'ensemble de leurs clients. Objectif : augmenter leur satisfaction, optimiser la gestion des interactions multicanal et valoriser le travail des conseillers.

Selon le cabinet Forrester¹, 80% des entreprises disposent de canaux de communication Web, téléphone et mobile non intégrés les uns aux autres, avec souvent pour conséquence l'augmentation de certains coûts, ainsi qu'une insatisfaction accrue des clients.

C'est pour répondre à cet enjeu que Prosodie-Capgemini et Pegasystems ont mis en commun leurs expertises. L'offre Customer Interaction Efficiency, basée sur les solutions de Prosodie-Capgemini (Odigo²) et de Pegasystems, permet ainsi aux entreprises de bénéficier d'une solution clés en main et d'obtenir une vision transverse des flux multicanaux de leurs clients. Grâce à cette vision à 360°, les entreprises ont la possibilité de gérer les interactions entrantes et sortantes avec leurs clients sur tous les canaux de façon centralisée et personnalisée tout en mesurant l'efficacité de ces interactions.

¹ *The Forrester Wave™ : Customer Service Solutions For Enterprise Organizations, Q2 2014, Forrester Research, Inc., Kate Leggett, Avril 2014*

² *Odigo appartient à la gamme Ready2Series, l'offre de solutions propriétaires du groupe Capgemini apportant gain de temps, fiabilité et innovation à ses clients.*

Les clients, de leur côté, peuvent entrer en relation avec les entreprises, quel que soit le canal ou le terminal utilisé, avec l'assurance d'être reconnus rapidement et d'obtenir une réponse sur-mesure. Ils peuvent démarrer un échange sur un canal tel que leur téléphone fixe et poursuivre cet échange sur un autre canal tel que leur mobile ou le Web.

Les conseillers, enfin, qui sont en relation directe avec les utilisateurs et clients finaux, bénéficient quant à eux d'un seul et même environnement de travail leur permettant de répondre efficacement à toutes les sollicitations. De façon automatique, le moteur décisionnel, intégré au CRM, leur suggère les actions à proposer à leurs clients.

« Au travers de cette plateforme 'omnichannel', notre objectif est de permettre aux entreprises la personnalisation des échanges avec leur clients, d'améliorer la qualité du service proposé par les conseillers et leur efficacité opérationnelle. Cette nouvelle offre est une étape supplémentaire dans notre partenariat autour du « digital » avec Prosodie-Capgemini » explique Benoît Chailloux, Managing Director chez Pegasystems.

« Connecter Odigo à Pegasystems nous permet d'une part de répondre à nos clients qui demandent une vision à 360° de leurs flux multicanaux, et d'autre part de déployer rapidement une solution, facturée à l'usage, en mode cloud tout en garantissant la performance et l'efficacité des processus métiers » conclut Nicolas Aïdoud, Directeur général de Prosodie-Capgemini.

Capgemini a remporté, en juin dernier, le prix de partenaire d'excellence Pegasystems.

Pour visualiser en image les bénéfices de cette nouvelle solution au travers d'exemples concrets :

<https://www.youtube.com/watch?v=Ac6dQ0MY550&feature=youtu.be>

A propos de Prosodie-Capgemini

Filiale du groupe Capgemini depuis juillet 2011, Prosodie-Capgemini conçoit et héberge les services Front Office des grands comptes. Elaborées à partir de technologies propriétaires innovantes, les solutions de Prosodie-Capgemini répondent à chacune des étapes du parcours numérique des utilisateurs. Proposés en mode cloud, ces services fournis en temps réel s'appuient sur une plate-forme technique hautement disponible et sécurisée. Prosodie-Capgemini bénéficie de la dimension internationale de Capgemini pour déployer son offre aux côtés des autres entités du Groupe.

Pour plus d'informations : <http://www.prosodie.fr/>

À propos de Pegasystems

La plate-forme Pegasystems Build for Change® est au cœur de l'amélioration de l'efficacité opérationnelle des entreprises. Elle leur permet d'être plus agiles, de régler rapidement les problèmes d'exécution et de saisir de nouvelles opportunités. Leader incontesté des solutions de gestion des processus métier (BPM, Business Process Management), des logiciels de gestion de la relation client (CRM, Customer Relationship Management) multicanal, des règles métier et des solutions d'analyse adaptative, Pegasystems permet aux entreprises de mobiliser les clients, de simplifier leurs opérations et de construire en vue du changement. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.pega.com.