



La qualité reconnue du conseil fourni par Genesys lui a valu une recommandation de présélection dans le rapport « IVR Decision Matrix » de Datamonitor

Datamonitor recommande aux entreprises d'étudier les solutions de Genesys lors du choix d'une plate-forme SVI (serveur vocal interactif)

DALY CITY, Paris, le 24 avril 2009 – Chaque jour, de plus en plus d'entreprises s'efforcent d'améliorer leurs capacités en termes d'interactions clients avec des solutions SVI (serveur vocal interactif – IVR/ interactive voice response) qui sont non seulement sophistiquées d'un point de vue technologique, mais offrent également une intégration transparente au système plus vaste de gestion de la relation clients de l'entreprise. Compte tenu de cette évolution, Datamonitor, cabinet d'analystes de marchés, dans son rapport indépendant intitulé « Decision Matrix – Selecting an IVR Vendor in the Enterprise », a sélectionné Genesys Telecommunications Laboratories, Inc., une société du groupe Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE : ALU) et son produit Genesys Voice Portal (GVP), comme l'un des deux seuls fournisseurs dont il recommande les produits et services dans sa liste de présélection.

Le rapport « IVR Decision Matrix » de Datamonitor est une source de conseils pour les entreprises envisageant de déployer des solutions SVI. Il fournit une analyse complète et objective des possibilités des plates-formes SVI sur site de neuf fournisseurs sur le marché et recommande celles à étudier ou à placer sur la liste de présélection d'une entreprise. La liste présélection représente une catégorie de fournisseurs jouissant d'une solide position commerciale et proposant un produit SVI qui est largement reconnu pour ses performances ou qui fait partie d'une suite logicielle plus globale.

L'évaluation des solutions en concurrence sur le marché SVI consiste à analyser pour chaque fournisseur, notamment Genesys, trois types de critères :

- Évaluation technologique : l'acquisition de VoiceGenie, la gestion des normes SIP et H.323, ainsi que des fonctions complémentaires de supervision et de reporting, ont valu d'excellents résultats à Genesys en évaluation technologique ;
- Impact commercial : le grand nombre de clients SVI et un taux de croissance continue à deux chiffres au cours des cinq dernières années en termes de ventes GVP ont valu d'excellents résultats à Genesys en impact commercial ;
- Avis de l'utilisateur final : Genesys a obtenu la meilleure note en termes d'avis d'utilisateurs finaux, ce qui prouve sa réputation en tant que fournisseur de confiance de plates-formes SVI.

« Genesys a obtenu des résultats inégalés à tous les niveaux dans notre rapport IVR Decision Matrix en raison de sa croissance continue sur le marché SVI et de sa solide réputation avec un important parc de clients », **déclare Aphrodite Brinsmead, analyste en technologies d'interactions clients chez Datamonitor et principal auteur du rapport.** « Nous avons été impressionnés par les applications de nouvelle génération sur lesquelles Genesys met l'accent. Le lancement de son architecture intelligent Customer Front Door (iCFD) atteste de son sens de l'innovation et de son engagement à enrichir les fonctionnalités de ses produits. »

« La solution iCFD nous fournit d'excellents outils en libre-service grâce auxquels nous améliorons nos niveaux de service client et notre efficacité opérationnelle, tout en augmentant notre chiffre d'affaires », **souligne Gerry Cools, directeur Stratégie commerciale et développement de Belgacom, le premier fournisseur de services de télécommunications intégrés en Belgique.** « Nous voulions réduire le nombre d'appels entrants que traite un agent sans nuire à la qualité du service client et sans imposer un système automatisé aux clients avec pour seul objectif la maîtrise des coûts. L'utilisation de la solution iCFD pour anticiper les besoins des clients nous a permis d'accroître leur satisfaction de 10 % et la capacité de génération de recettes de 3 %, tout en réduisant le nombre d'appels entrants que traite un agent de 1,1 million entre 2007 et 2008. »

Le rapport « Decision Matrix - Selecting an IVR Vendor in the Enterprise » est disponible gracieusement sur le site Web de Genesys à l'adresse suivante : http://www.genesyslab.com/news/analysts/090115_Selecting%20an%20IVR%20vendor%20AB%20FINAL.doc

À propos de Datamonitor

Datamonitor est une société leader de fourniture de services d'information spécialisée dans l'analyse des tendances industrielles. Elle assiste plus de 5 000 entreprises leaders dans le monde à résoudre leurs enjeux stratégiques essentiels. Grâce à ses bases de données exclusives et sa vaste expertise, Datamonitor fournit à ses clients des analyses avancées et objectives et des prévisions approfondies sur sept secteurs industriels : Automobile et logistique, Grande consommation, Énergie, Services financiers, Santé, Commerce de détail et Hautes technologies. Le siège social de Datamonitor est situé à Londres avec des implantations à New York, Francfort, San Francisco, Chicago et Sydney. Pour de plus détails, rendez-vous sur www.datamonitor.com.

À propos d'Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE : ALU) propose des solutions qui permettent aux fournisseurs de services, aux entreprises et aux administrations du monde entier d'offrir des services voix, données et vidéo à leurs propres clients. Leader dans les réseaux haut débit fixes, mobiles et convergés, les technologies IP, les applications et les services, Alcatel-Lucent développe des solutions complètes qui rendent possibles des services de communications innovants pour les utilisateurs, qu'ils soient chez eux, au travail ou en déplacement. Présent dans 130 pays, Alcatel-Lucent est un partenaire local avec une dimension internationale. L'équipe de service d'Alcatel-Lucent est la plus développée et la plus expérimentée de l'industrie. Le Groupe compte également l'une des plus grandes capacités de R&D dédiées aux communications. Alcatel-Lucent, qui a réalisé des revenus de 17,8 milliards d'euros en 2007, est une société de droit français, avec son siège social à Paris. Pour de plus amples informations, visitez le site d'Alcatel-Lucent à l'adresse <http://www.alcatel-lucent.com>

À propos de Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.

Genesys, une société du groupe Alcatel-Lucent, est le seul éditeur à se consacrer exclusivement au développement de logiciels de gestion des interactions clients par téléphone, Web et e-mail. La suite Genesys met dynamiquement en relation les clients avec la ressource appropriée, en self-service ou avec un agent, afin de satisfaire la demande du client, d'optimiser les objectifs de satisfaction clients et d'utiliser efficacement ses 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. Ainsi, Genesys favorise l'innovation, améliore l'efficacité et renforce la satisfaction des clients. Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site www.genesyslab.com.