



**Genesys lance une suite logicielle
pour gérer la performance du service clients dans toute l'entreprise :
depuis les équipes de direction jusqu'aux terminaux mobiles haut débit des
collaborateurs**

La suite Genesys Advisor tire parti d'une gestion visuelle en temps réel pour superviser et mesurer l'efficacité opérationnelle du service clients et adapter les activités aux exigences métier

Genesys, une société du groupe Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE : ALU), lance Genesys Advisor, une suite totalement intégrée de logiciels de gestion de l'efficacité opérationnelle destinée à superviser, adapter et optimiser les activités de l'ensemble de la chaîne du service clients.

Cette suite d'applications, véritable cockpit de pilotage, offre une plate-forme performante, souple et complète. Elle répond à la double exigence que doivent satisfaire aujourd'hui la plupart des centres de contacts, à savoir, accroître la qualité et la flexibilité opérationnelles, tout en gérant mieux les ressources et les coûts. Elle permet de contrôler et de visualiser entièrement et en temps réel, le système de service clients via un tableau de bord accessible à tous : du centre de contacts aux équipes de direction, en passant par les terminaux mobiles haut débit des collaborateurs. La suite Genesys Advisor tire parti des produits acquis suite au rachat d'Informiam, une société basée à Atlanta, pionnière en matière de logiciels de gestion de la performance. Elle les enrichit en intégrant la possibilité d'effectuer des modifications « à la volée ». Elle élargit également la technologie à d'autres plates-formes, par l'ajout de Genesys Mobile Advisor pour terminaux mobiles.

Un atout : le contrôle visuel en temps réel

Toutes les applications Genesys Advisor reposent sur le concept de contrôle visuel en temps réel (Visual RTM). Elles aident les agents du service clients à mieux comprendre les problèmes, à puiser dans un pool étendu de ressources internes, à agir sans délai et à exploiter l'expérience accumulée au fil du fonctionnement du service clients. Genesys Advisor intègre une approche graduelle pour :

- Visualiser : Consultation des informations, identification des problèmes et analyse de leur évolution. Tous les résultats deviennent visibles à chaque niveau de gestion.
- Collaborer : Création d'un processus normalisé pour exploiter les connaissances en actions. Tous les problèmes de performance sont affichés, ce qui permet une meilleure coopération entre les équipes sur la base des mêmes indicateurs et informations et d'affecter ainsi des actions aux membres d'une équipe.
- Agir : Permet d'utiliser le tableau de bord dynamique du centre de contacts pour traiter les informations afin d'optimiser les ressources et le trafic selon les objectifs à partir d'une seule application unifiée.

- Apprendre : les utilisateurs peuvent exploiter rapidement et en temps réel les résultats de leurs actions précédentes.

« Parmi les entreprises qui recourent aujourd’hui à des agents du service clients en télétravail : la supervision, la gestion et l’évaluation des opérations du centre de contacts en temps réel peuvent poser problème », déclare Merijn te Booij, vice-président Gestion des produits de Genesys. « Nous leur fournissons désormais un moyen d’analyser l’ensemble de leur organisation, notamment les départements et les opérations, et d’obtenir un reflet unique de la réalité (la performance de leur service clients) grâce auquel elles sont en mesure d’agir et d’aligner les activités sur les exigences métier. »

Genesys Advisor, une suite construite autour de cinq modules applicatifs

La suite logicielle Genesys Advisor est simple d’accès et facile à appréhender pour chaque utilisateur, qu’il soit agent du service clients, analyste commercial, membre de l’équipe informatique, dirigeant ou responsable du personnel. Elle comprend cinq modules applicatifs de base :

- Contact Center Advisor – Destiné aux dirigeants et responsables opérationnels du centre de contacts, ce module regroupe et corrèle en temps réel les données d’appel pour la chaîne du service clients dans un tableau de bord unifié, simple et convivial, et détecte les exceptions dans un contexte de gestion global de l’entreprise.
- Workforce Advisor – Ce module centralise les données provenant de plusieurs dispositifs et applications de gestion du personnel. Il aide les entreprises à résoudre l’équation offre et demande de leur centre de contacts.
- Frontline Advisor – Ce module permet aux superviseurs du centre de contacts et aux chefs d’équipe d’identifier les occasions de conseils « à chaud » et de piloter l’attitude commerciale ou d’assistance des agents en temps réel par corrélation de leur statut et de données financières avec des règles comportementales.
- Agent Advisor – Ce module permet aux agents du centre de contacts de suivre la performance de leurs propres activités en matière d’appel et de vente. Agent Advisor assure une visibilité en temps réel de leur comportement et leur permet de le corriger eux-mêmes, et les invite à agir selon les conseils de leur superviseur et suivant les meilleures pratiques.
- Mobile Advisor – Destiné aux gestionnaires nomades, ce module leur permet d’être connectés et informés sur les activités du centre de contacts où qu’ils se trouvent. Mobile Advisor offre un accès en temps réel à la performance du service clients depuis un téléphone mobile « intelligent » (smartphone).

La suite complète Genesys Advisor est disponible immédiatement pour déploiement, auprès de Genesys et de son réseau partenaires.

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 dédiée 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.