

Contact presse Capgemini :*Olivier Gardel*

+ 33 (1) 49 00 40 07

olivier.gardel@capgemini.com**Contact presse Genesys :***Lucette Gaillard*

+ 33 (1) 41 10 17 03

lucette.gaillard@genesyslab.com

Capgemini renforce sa relation avec Genesys dans la mise en œuvre de solutions de gestion de la relation client multi-canal

Paris, le 1er octobre 2009 – Capgemini Telecom Media Défense SAS (« Capgemini TMD »), l'entité du secteur Telecom & Media de Capgemini en France et acteur reconnu dans le domaine de l'intégration de solutions de centre de contacts, et Genesys Telecommunications, éditeur de solutions logicielles pour centre de contacts, renforcent leur collaboration de longue date en signant un accord de collaboration dans la mise en œuvre de solutions de gestion de la relation client multi-canal.

Grace à cette collaboration, Capgemini pourra accompagner ses clients dans le cadre de projets de mise en œuvre de solutions de gestion de la relation clients multi-canal assistées ou non assistées par ordinateur, depuis l'interaction avec le client jusqu'à son impact dans le système d'information. Cette collaboration « Capgemini – Genesys » permettra tout particulièrement de mettre en œuvre des solutions mettant l'ensemble de l'entreprise au service de ses clients en supprimant la barrière traditionnelle de front et de back-office.

« Nous avons décidé de renforcer notre collaboration avec Genesys dans le but d'apporter rapidement à nos clients les solutions permettant d'optimiser leurs processus de gestion de la relation client », souligne Eric Zimmermann, Directeur de Projet au sein de Capgemini Telecom Media Défense SAS. « Nous sommes persuadés que la qualité de service est un facteur déterminant dans un contexte où les clients sont de plus en plus exigeants. La suite logicielle Genesys permet véritablement de supporter une stratégie de relation client multi-canal globale avec la possibilité de procéder à des personnalisations adaptées à un plan de retour sur investissement élaboré en commun avec le client. »

« Les entreprises recherchent le juste équilibre entre les trois éléments suivants : améliorer l'accueil et la satisfaction des clients, accroître les revenus générés par le centre de contacts et maîtriser les coûts. Genesys a mis en place les outils pour piloter le « Dynamic Contact Center » afin d'aider les entreprises à améliorer l'efficacité et la réactivité du centre de contacts », explique Claudine Cherfan, Country Manager France Genesys Telecommunications.

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

Communiqué de presse

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

A Propos de Capgemini

Capgemini, un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, aide ses clients à se transformer et à améliorer leurs performances en leur conseillant les technologies les plus adaptées. Capgemini s'engage ainsi à favoriser la liberté d'action de ses clients et à accroître leurs résultats, en s'appuyant sur une méthode de travail unique - la "Collaborative Business ExperienceTM". Pour fournir à ses clients une solution optimale, le Groupe a organisé un modèle de production mondialisé baptisé Rightshore[®], qui réunit les meilleurs talents dans le monde pour les faire travailler comme une seule équipe sur un projet. Présent dans plus de 30 pays, Capgemini a réalisé en 2008 un chiffre d'affaires de 8,7 milliards d'euros et emploie 90 000 personnes dans le monde.

Plus d'informations sur : www.capgemini.com

Rightshore[®] est une marque du Groupe Capgemini