



Communiqué de presse

Paris, le 23 septembre 2010

CCA International : 1er outsourcing français à s'équiper de la toute dernière plateforme multicanale d'Avaya :

Avaya Aura™ Contact Center

CCA International, acteur majeur de la relation client à distance, est le premier outsourcing en France à s'équiper de la toute dernière offre Avaya Aura™ Contact Center, plateforme de gestion de flux multimédia permettant d'avoir une réelle vision à 360° des interactions clients.

Dans le cadre de la poursuite de son développement, CCA International, expert en gestion de centres de relation client, affirme son leadership technologique et renouvelle sa confiance à Avaya en déployant sur l'ensemble de ses sites la dernière plateforme de gestion des flux multicanaux : Avaya Aura™ Contact Center.

L'adoption de cette technologie vient enrichir l'offre de CCA International qui peut désormais proposer à ses clients de déployer de manière intégrée et optimisée des dispositifs de relation client multicanaux : voix, email, IM (instant messaging), Web chat, SMS, Vidéo et Fax.

« L'évolution du comportement des consommateurs, pour qui le web et les plateformes mobiles deviennent des moyens de contacts privilégiés, impose aux marques de repenser entièrement leur parcours client notamment en proposant un large éventail de canaux d'interaction et en organisant des rebonds d'un canal à l'autre. » explique **Eric Dadian Directeur Général Groupe CCA International**.

Grâce à une application agent unifiée, les conseillers sont capables de gérer à partir d'une même interface des contacts provenant de différents canaux et disposent d'outils interactifs leur permettant d'apporter une réponse pertinente. En ayant une visibilité sur le contexte de l'appel et l'historique des interactions client, les conseillers client sont à même de proposer un service hautement personnalisé et réellement orienté « First Time Resolution ». La solution Avaya Aura™ Contact Center apporte également un avantage en termes de pilotage d'activité puisqu'elle permet d'avoir une vision unifiée du centre de contacts en temps réel et par historisation quel que soit le canal de communication choisi.



« CCA International est un client historique des solutions Nortel et Avaya et bénéficie aujourd'hui de la politique R&D ambitieuse d'Avaya. Nous sommes heureux d'accompagner un groupe qui fait de l'innovation technologique un différentiateur clé pour ses clients. » déclare **Alexis Delb, Directeur Général Avaya France.**

A propos de CCA International...

CCA International, acteur majeur de la relation client à distance, est présent sur 3 marchés (France, Angleterre et Espagne). Spécialisé dans la gestion de centres de contacts, CCA International a développé une expertise sur toute la chaîne de la relation client : information avant vente, vente à distance, service client, assistance technique, fidélisation, recouvrement... La mission de CCA International est d'accompagner les marques dans leur réflexion et dans la mise en place de dispositifs de gestion de la relation client performants et innovants.

Les opérations de CCA International s'appuient sur plus de 4 000 collaborateurs présents dans 13 centres de contacts répartis dans 6 pays.

CCA International est coté au compartiment C du marché Euronext Paris de NYSE Euronext (Code ISIN: FR0000078339 – CCA - Reuters KLCA.LN).

Pour plus d'informations, vous pouvez en faire la demande au siège social de la société, 26 rue Cambacérès, 75008 Paris, ou bien consulter le site Web : www.ccainternational.com
