



Verint élargit son partenariat avec BT pour proposer l'ensemble de sa suite logicielle de gestion des ressources sous forme de service Cloud

BT et Verint proposent aux entreprises une solution de centre de contact globale en mode Cloud

Paris, le 16 septembre 2013 - Verint® Systems Inc. (NASDAQ : VRNT) annonce l'extension de son partenariat avec BT. BT propose désormais l'ensemble de la suite logicielle de [gestion des ressources](#) (WFO, Workforce Optimisation) de Verint sous forme de service hébergé. Les entreprises peuvent ainsi bénéficier des avantages de la solution WFO de Verint, leader du marché, de manière flexible et à la demande, à un prix démarrant à 30 £ par utilisateur et par mois.

Ce nouveau service Cloud, qui fait partie de l'offre [Optimise Contact](#) de BT, complète le centre de contact existant du client, qu'il soit hébergé ou local. Il s'exécute sur le vaste réseau mondial de BT, accessible dans plus de 190 pays, et constitue une solution flexible et efficace : les clients peuvent rapidement mettre en œuvre une solution de gestion des ressources, ajouter des agents et réduire leurs risques et leurs coûts, tout en améliorant la satisfaction de leurs clients.

Dans le cadre de leur relation pérenne et fructueuse, Verint et BT fournissent des solutions robustes et fiables à leurs clients à travers le monde depuis plus de dix ans. L'extension de la portée de cette relation leur offre plus de choix que jamais en leur permettant de déployer la solution WFO de Verint dans divers types d'environnement, allant de ceux sur site traditionnels à ceux de type Cloud.

« Cette collaboration nous permet d'introduire des solutions de gestion des ressources et d'analyse de la voix du client dans les entreprises via un "centre de contact dans le Cloud", ce qui représente une réelle opportunité. Dans le contexte économique actuel, les entreprises ont plus que jamais besoin d'un accès flexible aux technologies les plus avancées, notamment aux puissants logiciels SaaS payables à l'utilisation. Ce type de relation nous aide à répondre à ce besoin en atteignant de nouveaux marchés et en permettant à des fournisseurs tels que BT d'enrichir leurs offres », déclare David Parcell, directeur général EMEA de Verint, au sujet de l'extension de la relation de Verint avec BT.

Ce nouveau service Cloud couvre l'enregistrement des appels et le suivi de la qualité, ainsi que la gestion des ressources et l'analyse de la voix du client. La solution Voice of the Customer Analytics™ de Verint, qui comprend l'analyse de la voix et du texte, ainsi que la gestion des remontées d'informations, permet aux entreprises de collecter les commentaires des clients en tout lieu et à tout moment. Grâce à des tableaux de bord interactifs qui donnent une vue d'ensemble des données relatives aux clients, les décideurs peuvent analyser les interactions et prendre les mesures adéquates. La solution leur permet d'accéder instantanément à des informations en temps réel et de les partager, de placer des données et des rapports côte à côte, d'analyser les résultats et de surveiller des indicateurs critiques.

La disponibilité de ces technologies sous forme de service Cloud, plutôt que sur site, facilite leur accès pour bon nombre d'entreprises. En outre, la possibilité de redimensionner les services à la hausse ou à la baisse rend ces technologies plus attrayantes pour les clients dont le niveau d'activité varie considérablement tout au long de l'année.

« Nous sommes ravis de travailler avec Verint pour proposer une solution globale de gestion des ressources en mode Cloud. Nous pouvons désormais proposer à nos clients une offre intégrée pour traiter tous leurs besoins en matière de centre de contact. L'accès aux technologies de Verint, sous la forme d'un service hébergé ou sur site, leur sera bénéfique. Nous constatons chez nos clients une demande croissante non seulement de solutions de base, telles que l'enregistrement des appels, mais aussi d'applications avancées, telles que l'analyse de la voix, pour réduire les coûts et respecter les exigences réglementaires, tout en améliorant la qualité du service client. Nous pensons que c'est une excellente solution pour traiter ces besoins », souligne **Andrew Small, vice-président, CRM, UC et CPE, BT Global Services.**

L'extension de la relation entre Verint et BT fait suite à l'[annonce](#), au début de cette année, du leadership de Verint sur le marché des services hébergés de gestion des ressources. Bénéficiant d'investissements permanents et de solutions et processus éprouvés, des dizaines de milliers d'utilisateurs tirent profit des applications de gestion des ressources de Verint en mode Cloud.

Fidèle à sa tradition, Verint travaille avec ses partenaires stratégiques et ses revendeurs pour optimiser la valeur ajoutée de son portefeuille d'offres en mode Cloud. Avec un modèle de sécurité conçu pour garantir la protection de toutes les données des clients dans un environnement « multi-tenant », conformément aux normes PCI-DSS et SAS-70, le vaste écosystème de partenaires revendeurs de Verint permet aux entreprises de travailler avec le partenaire Verint de leur choix pour traiter leurs besoins actuels et futurs.

À propos de BT

Présent dans plus de 170 pays, BT est l'un des premiers fournisseurs mondiaux de services et de solutions de communication. BT propose principalement des services informatiques en réseau à l'échelle mondiale, des services de télécommunications locales, nationales et internationales fixes et mobiles, destinés aux particuliers et aux professionnels, des produits et des services haut débit et Internet, ainsi que des produits et des services de convergence fixe/mobile. BT opère principalement au travers de quatre divisions : BT Global Services, BT Retail, BT Wholesale et Openreach.

Pour son exercice clos le 31 mars 2013, le groupe BT a annoncé un chiffre d'affaires de 18,103 M£ et un résultat avant impôt de 2,315 M£.

British Telecommunications plc (BT) est une filiale à 100 % de BT Group plc et détient la quasi-totalité des activités et actifs de BT Group. BT Group plc est coté à la bourse de Londres et de New York.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.btplc.com

À propos de Verint Enterprise Intelligence Solutions

Le portefeuille Verint® Enterprise Intelligence Solutions™ permet aux entreprises de toutes tailles d'enregistrer et d'analyser les interactions avec les clients, leur ressenti ainsi que les tendances sur divers canaux de communication pour améliorer leurs performances et optimiser l'expérience client. Ce portefeuille de solutions inclut la suite Impact 360® Workforce Optimization™ et le logiciel Voice of the Customer, qui sont des outils stratégiques permettant aux entreprises de mieux satisfaire et fidéliser leurs clients, d'améliorer leurs produits et services, de réduire leurs coûts d'exploitation et d'augmenter leur chiffre d'affaires.

À propos de Verint Systems

Verint® (NASDAQ : VRNT) est un leader mondial des solutions de veille décisionnelle et des services à valeur ajoutée associés. Son portefeuille de solutions de gestion des ressources et de sécurité aide les entreprises à prendre des décisions plus pertinentes et plus opportunes en leur permettant d'enregistrer et d'analyser le riche contenu de sources d'informations complexes et souvent sous-exploitées telles que la voix, la vidéo et les données non structurées. Aujourd'hui, plus de 10 000 entreprises de plus de 150 pays, dont plus de 80 % des entreprises du classement Fortune 100, utilisent les solutions Verint pour améliorer leurs performances et pour un monde plus sûr. Basée aux États-Unis, dans l'État de New York, Verint possède des bureaux dans le monde entier et s'appuie sur un réseau mondial de partenaires. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.verint.com.

Le présent communiqué de presse contient des déclarations prévisionnelles, notamment des déclarations concernant les attentes, prévisions, perspectives, opportunités, plans, stratégies et convictions de Verint Systems Inc., ainsi que des déclarations de nature équivalente. Ces déclarations prévisionnelles ne garantissent pas les performances futures de l'entreprise. Fondées sur les attentes de la direction, elles comportent un certain nombre de risques et d'incertitudes. Les résultats réels peuvent donc différer sensiblement de ceux qui sont formulés explicitement ou implicitement dans ces déclarations prévisionnelles. Pour en savoir plus

sur les facteurs de risque, consultez le rapport annuel (formulaire 10-K) de l'exercice fiscal arrêté le 31 janvier 2013, le rapport trimestriel (formulaire 10-Q) du trimestre fiscal arrêté le 31 juillet 2013 et les autres documents déposés ponctuellement par la société à la commission américaine des opérations de bourse (SEC). Les déclarations prévisionnelles figurant dans le présent communiqué de presse sont valables à sa date de publication et, sauf disposition légale particulière, Verint décline toute obligation d'actualiser ces informations ou de justifier les divergences potentielles entre les résultats réels et ceux énoncés.

VERINT, ACTIONABLE INTELLIGENCE, MAKE BIG DATA ACTIONABLE, CUSTOMER-INSPIRED EXCELLENCE, INTELLIGENCE IN ACTION, IMPACT 360, WITNESS, VERINT VERIFIED, VOVICI, GMT, AUDIOLOG, ENTERPRISE INTELLIGENCE SOLUTIONS, SECURITY INTELLIGENCE SOLUTIONS, VOICE OF THE CUSTOMER ANALYTICS, NEXTIVA, EDGEVR, RELIANT, VANTAGE, STAR-GATE, ENGAGE, CYBERVISION, FOCALINFO, SUNTECH et VIGIA sont des marques commerciales ou déposées de Verint Systems Inc. ou de ses filiales. Les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Contacts presse

OXYGEN RP

Amandine Bonnefis / Maëlle Garrido

01 41 11 37 72

amandine@oxygen-rp.com