



Genesys et Microsoft élargissent le champ de leur collaboration pour une expérience client de premier plan

L'allocution conjointe lors du G-Force 2015 et l'arrivée de Microsoft dans la marketplace Genesys AppFoundry marquent l'entrée dans une nouvelle ère d'expérience client personnalisée.

PARIS, le 02 novembre 2015 — Leader des solutions de centre de contacts et d'[expérience client omnicanal](#), Genesys (www.genesys.com/fr) a été rejoint par Microsoft sur la scène du [G-Force 2015](#) pour annoncer ensemble le renforcement de leur collaboration autour de l'intégration de Skype Entreprise dans la [Plateforme d'Expérience Client Genesys](#). Objectif annoncé : aller encore plus loin dans la transformation et la personnalisation de l'expérience client.

[Paul Segre](#), PDG de Genesys et Zig Serafin, Vice-président des services Skype Entreprise chez Microsoft, ont évoqué leur vision commune pour des solutions nativement intégrées, tout en se réjouissant des possibilités futures de Skype Entreprise dans le cloud.

Toujours dans une optique de renforcement de cette relation de longue date, Microsoft déploie actuellement en interne la solution Genesys de [centre de contacts dans le cloud](#). En étendant l'infrastructure PBX Skype Entreprise et le système de conférence et de messagerie utilisé quotidiennement par environ 100 000 salariés Microsoft à l'international, cette structure est appelée à devenir l'une des plus importantes du genre dans le monde.

« Genesys et Microsoft partagent la vision d'une connexion plus personnalisée des utilisateurs », a déclaré Zig Serafin, Vice-président des services Skype Entreprise chez Microsoft. « Nous considérons Genesys comme un leader des solutions de centre de contacts. Ensemble, nous allons transformer les modes d'engagement des clients sur n'importe quel terminal Skype, tant en interne qu'en externe à travers le chat, la voix et la vidéo. »

Les deux entreprises ont profité de cette intervention pour annoncer l'arrivée d'un adaptateur pour le connecteur multimédia de Skype Entreprise dans [Genesys AppFoundry](#), la nouvelle marketplace spécialisée dans les solutions d'expérience client. Également annoncée lors du G-Force 2015 la semaine dernière, l'AppFoundry a pour vocation de devenir un véritable vivier d'applications, d'intégrations et de services d'expérience client que ses utilisateurs pourront découvrir, explorer et télécharger pour répondre à leurs besoins spécifiques.

« Skype Entreprise transforme en profondeur le volet productivité des communications omnicanal. De son côté, Genesys révolutionne l'expérience client omnicanal. Ensemble, nous développons des solutions sans équivalent sur le marché » a déclaré [Paul Segre](#), PDG de Genesys. « Nous sommes très enthousiastes à l'idée de renforcer notre collaboration et d'apporter la preuve concrète de nos innovations en travaillant avec Microsoft à la mise en place d'une solution cloud mondiale qui aboutira à une expérience d'un nouveau genre pour les clients Microsoft. »

Annoncée en mai 2015, [l'intégration de Skype Entreprise](#) à la Plateforme d'Expérience Client Genesys permet aux entreprises et à leurs clients d'interagir via les canaux vidéo, voix et messagerie instantanée. Les clients de Genesys et Skype Entreprise peuvent désormais orchestrer un engagement client adapté à chaque interaction et parcours individuel, en dirigeant leurs clients vers les agents ou spécialistes les plus à même de résoudre leurs problèmes, quel que soit leur département et leur site de rattachement. Ce focus sur le client par un engagement individuel et personnalisé devient désormais une réalité concrète, tant au niveau du centre de contacts que de toute l'entreprise.

À propos de Genesys

Sur site comme dans le cloud, Genesys s'impose comme le leader des solutions de centre de contacts et d'[expérience client omnicanal](#). Notre mission : aider les entreprises de toutes tailles à capitaliser sur l'excellence de leur expérience client. La [Plateforme d'Expérience Client Genesys](#) assure une expérience optimale et homogène sur l'ensemble des points de contact, canaux et interactions. Vos clients se transforment ainsi en véritables ambassadeurs de votre marque. Avec plus de 4 500 [clients](#) dans 80 pays, Genesys gère quotidiennement plus de 100 millions d'interactions sur les canaux numériques et vocaux. Pour plus d'infos, rendez-vous sur www.genesys.com/fr, contactez-nous au +33 1 78 90 26 43 ou sur Twitter : [@Genesys](#).

Contact presse – H+K Strategies

Victor Esteves / Agnès Gicquel

01 41 05 44 47 / 44 48

Victor.esteves-sousa@hkstrategies.com / agnes.gicquel@hkstrategies.com