

## Communiqué de presse

Contacts :

Genesys Telecommunications Laboratories  
Lucette Gaillard  
Tel: +33 (0)1 41 10 17 03  
[lucetteg@genesyslab.co.uk](mailto:lucetteg@genesyslab.co.uk)

Inpressme  
Daniela Boers / Muriel Grimaldi  
Tél: +33(0)1 78 94 05 71/75  
[dboers@inpressme.com/](mailto:dboers@inpressme.com)  
[mgrimaldi@inpressme.com](mailto:mgrimaldi@inpressme.com)

## Genesys classé dans le quadrant des Visionnaires d'un rapport Gartner Inc. sur les suites de e-services

**Paris, le 27 octobre 2009** - Genesys Telecommunications Laboratories Inc., filiale d'Alcatel-Lucent, annonce son classement par Gartner Inc. dans le quadrant des Visionnaires du dernier rapport « *Magic Quadrant for E-Services Suites* ». Ce rapport a été publié en septembre 2009. Il a été rédigé sous la direction de Johan Jacobs et Michael Maoz.

Dans ce document, Gartner souligne que « *La situation économique actuelle a conduit à un intérêt croissant pour les initiatives de self-service et nous constatons l'augmentation du nombre de contrats conclus dans ce domaine. Les assistants virtuels ainsi que la communication par SMS ou multimodale ne sont pas encore largement répandus, mais ils sont prévus au programme de nombreuses entreprises. On constate une tendance à regrouper les offres de e-service dans le cadre d'un CIH plus étendu, où le centre de contacts et les canaux de e-service sont intégrés au lieu d'être des produits isolés.* »

« *Pour nous, le futur service clients via plusieurs modes de communication décloisonne les eServices pour apporter un service différencié, conforme à la marque et sur tous les canaux* », déclare Nicolas De Kouchkovsky, président de Genesys Telecommunications Labs. « *Notre vision du Dynamic Customer Engagement élargit les possibilités du centre de contacts en intégrant les contacts clients établis via l'ensemble des canaux de communication : téléphoniques, Web, en face à face et mobile et en s'appuyant sur toutes les ressources de l'entreprise : ses centres de contacts, ses agences, son back-office et ses experts.* »

Selon Gartner, les éditeurs du quadrant des Visionnaires ont « *de l'avance sur leurs concurrents en matière d'innovation de produits ou de modes de livraison. Ils anticipent l'évolution des besoins en termes de service clients et occupent le nouvel espace de marché. Ils ont la capacité d'influencer l'orientation du marché du e-service mais ils rencontrent des difficultés pour répondre aux besoins de toutes les entreprises, à cause de contraintes géographiques, de taille ou de l'absence de produits spécifiques. En général, leurs produits et leur présence sur le marché sont encore insuffisamment établis pour s'attaquer aux leaders.* »

# # #

### **À propos du Magic Quadrant**

Ce Magic Quadrant est la propriété de Gartner Inc. 2009. Il est utilisé ici avec son autorisation, laquelle ne signifie nullement que Gartner conseille spécifiquement un éditeur ou un produit de ce quadrant. Le Magic Quadrant est une représentation analytique de l'analyse d'un marché; il exprime l'opinion de Gartner Inc. à un moment précis et pour une période donnée. Il compare les éditeurs par rapport à des critères définis par Gartner pour un marché donné. Le classement établi s'appuie sur l'interaction complexe de nombreux facteurs. Gartner ne conseille pas de sélectionner systématiquement les éditeurs du quadrant des Leaders. Dans certains cas, ceux des autres quadrants (Visionary, Challenger et Niche Player) peuvent mieux convenir aux besoins. Le choix d'un fournisseur ne doit donc pas se baser uniquement sur le Magic Quadrant. Le Magic Quadrant se comprend comme l'une nombreuses sources d'informations disponibles, parmi d'autres publications et l'interaction directe avec les analystes. Gartner n'accorde dans le cadre de cette étude aucune garantie, implicite ou explicite, y compris les garanties de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier.

### **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 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](http://www.genesyslab.com).