

**Les solutions de centre de contact IP d'Alcatel-Lucent et Genesys préconisées
par le rapport de Datamonitor**

*Datamonitor présélectionne les offres d'Alcatel-Lucent et Genesys pour les entreprises
qui doivent choisir une solution de centre de contact IP et SIP*

Paris, le 12 juin 2009 – Dans son rapport « *Decision Matrix - Selecting an IP Contact Center Vendor* », Datamonitor présente une analyse comparative des principaux fournisseurs de centres de contact IP présents sur le marché des entreprises. Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE : ALU) et sa filiale Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. sont l'un des deux seuls fournisseurs que Datamonitor recommande de présélectionner lorsqu'une entreprise recherche un centre de contact IP.

« *L'analyse Decision Matrix met en évidence qu'Alcatel-Lucent et Genesys créent une culture d'innovation unifiée. La démarche produite ciblée des deux entreprises leur permet de fournir des solutions adéquates à un large éventail d'entreprises quelle que soit leur taille* », a déclaré Ian Jacobs, analyste senior de Datamonitor et auteur du rapport. « *Grâce à ce champ d'application très vaste, et aux excellentes notes techniques attribuées aux caractéristiques et fonctions de la solution, sa fiabilité, son évolutivité, et la stratégie fournisseur, Alcatel-Lucent et Genesys ont incontestablement leur place en 'shortlist'.* »

Les entreprises équipées d'anciens systèmes de centre d'appel investissent de plus en plus dans de nouveaux systèmes de centre de contact IP afin de mieux servir leurs clients. Ces systèmes plus modernes, qui sont installés chez le client ou fournis en tant que logiciel-service (SaaS, *software-as-a-service*), sont dotés de caractéristiques et de fonctionnalités avancées qui n'existent pas sur les vieux systèmes TDM. De nombreuses entreprises découvrent que les systèmes IP leur permettent non seulement de réduire leurs coûts mais également d'améliorer considérablement le service fourni au client.

« *La solution IP d'Alcatel-Lucent s'intègre aisément dans notre système de centre d'appel existant et nous permet de mieux gérer nos opérations quotidiennes, ce qui se traduit par une réduction durable de nos coûts d'exploitation* », a déclaré Charnporn Jotikasthira, directeur exécutif et directeur informatique de Siam Commercial Bank PCL, et client utilisateur de la solution Alcatel-Lucent OmniGenesys. « *Les clients comme les agents de notre centre d'appel bénéficient maintenant d'un service de meilleure qualité, ce que nous considérons comme un moyen de gagner en compétitivité.* »

Dans cette analyse de la dynamique concurrentielle du marché des centres de contact IP, chaque fournisseur - dont Alcatel-Lucent/Genesys - a été évalué dans trois catégories : l'évaluation technologique, l'impact sur le marché et le sentiment de l'utilisateur final. Selon le rapport, Alcatel-Lucent/Genesys a obtenu le meilleur score global de la catégorie Évaluation technologique, avec des notes particulièrement élevées pour les caractéristiques et les fonctions de la solution, sa fiabilité, son évolutivité et la stratégie fournisseur. Ces excellents résultats, assortis d'autres excellentes notes dans les catégories Sentiment de l'utilisateur et Impact sur le marché, ont propulsé l'entreprise au rang des fournisseurs à sélectionner en shortlist.

Des informations complémentaires sur les solutions de centre de contact IP [Alcatel-Lucent](#) et [Genesys](#) sont disponibles en ligne. Alcatel-Lucent et Genesys mettent gracieusement à votre disposition un exemplaire du rapport « *Decision Matrix - Selecting an IP Contact Center Vendor* » à l'adresse :

http://www.genesyslab.com/news/analysts/090115_Selecting%20an%20IVR%20vendor%20AB%20FINAL.doc

À propos de Datamonitor

Datamonitor est le principal fournisseur mondial de plates-formes de données prévisionnelles et analytiques en ligne pour les marchés verticaux clés. Il aide ses clients - 5000 des plus grandes entreprises du monde - à profiter de décisions plus judicieuses et plus opportunes. Grâce à ses bases de données propriétaires et à l'étendue de son savoir-faire, ses clients bénéficient d'analyses d'expert impartiales et de prévisions détaillées pour sept secteurs industriels : automobile et logistique, marchés grand public, énergie, services financiers, santé, vente de détail et technologie. Datamonitor est basé à Londres et possède des agences régionales à Francfort, New York, San Francisco, Chicago et Sydney. Pour de plus amples informations, consultez le site www.datamonitor.com.

À propos de Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.

Genesys, une société d'Alcatel-Lucent, est la seule entreprise entièrement dédiée aux logiciels permettant de gérer les interactions avec les clients par téléphone, via le web ou par courrier électronique. La suite de logiciels Genesys connecte dynamiquement les clients avec les ressources qui conviennent - libre-service ou service assisté - pour répondre à leurs demandes d'informations, optimiser les objectifs de gestion des clients et utiliser efficacement les ressources. Les logiciels Genesys gèrent chaque jour plus de 100 millions d'interactions clients pour 4000 entreprises et administrations de 80 pays. Ces entreprises publiques et privées peuvent exploiter toute leur organisation, du centre de contact au back-office, pour améliorer l'expérience globale de leur clientèle. Ainsi, Genesys contribue à améliorer le niveau de satisfaction des clients, à renforcer l'efficacité et à accélérer l'innovation commerciale. Pour plus d'informations, consultez le site www.genesyslab.com.

A propos d'Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE: ALU) est le partenaire privilégié des fournisseurs de services, des entreprises et des administrations du monde entier, leur offrant des services voix, données et vidéo pour leurs propres utilisateurs et clients. Leader dans les réseaux haut débit fixes, mobiles et convergés, les technologies IP, les applications et les services, Alcatel-Lucent s'appuie sur l'expertise technique et scientifique unique des Bell Labs, une des plus grandes organisations de recherche de l'industrie des communications. Avec une présence dans 130 pays, et l'équipe de service la plus expérimentée de l'industrie, Alcatel-Lucent est un partenaire local avec une dimension internationale. Alcatel-Lucent qui a réalisé des revenus de 16,98 milliards d'euros en 2008, est une société de droit français, avec son siège social à Paris. Pour plus d'informations, visitez le site d'Alcatel-Lucent à l'adresse <http://www.alcatel-lucent.com>

Contacts Presse Alcatel-Lucent

Régine Coqueran	Tel: + 33 (0)1 40 76 49 24	regine.coqueran@alcatel-lucent.com
Laurent Dunoyer de Segonzac	Tel: + 33 (0)1 40 76 15 04	laurent.dunoyer_de_segonzac@alcatel-lucent.com

Relations avec les investisseurs Alcatel-Lucent

Rémi Thomas	Tel: + 33 (0)1 40 76 50 61	remi.thomas@alcatel-lucent.com
Tom Bevilacqua	Tel: + 1 908-582-7998	bevilacqua@alcatel-lucent.com
Tony Lucido	Tel: + 33 (0)1 40 76 49 80	alucido@alcatel-lucent.com
Don Sweeney	Tel: + 1 908 582 6153	dsweeney@alcatel-lucent.com