

L'opérateur télécom MTS fait appel à Alcatel-Lucent pour le plus grand centre de contact de Russie

Paris, le 25 janvier 2011 - Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE : ALU) annonce avoir déployé sa solution de [centre de contact Genesys](#) dans le plus grand centre de contact de Russie, chez Mobile TeleSystems OJSC (MTS - NYSE : MBT), le principal opérateur télécom de Russie et de la CEI. Installé à Ulyanovsk, ce centre de contact peut prendre en charge plus de 10 millions de clients de MTS dans la région de la Volga et dans les districts fédéraux russes du nord-ouest, en traitant plus de 4 millions d'appels par mois.

Les fonctions avancées de routage et d'identification d'appel de Genesys permettent de diriger les appels des clients de MTS vers la personne la plus qualifiée pour répondre à leurs demandes. La solution d'Alcatel-Lucent permet également de distribuer équitablement la charge de travail sur plusieurs sites et d'éviter ainsi les problèmes de sur-utilisation ou de sous-utilisation des ressources, tout en optimisant les investissements de MTS en développement de centre de contact.

« Aujourd'hui, les principaux facteurs d'activité des opérateurs mobiles sont non seulement des services avancés pratiques, mais également une gestion des clients de haute qualité. Le déploiement de la solution innovante d'Alcatel-Lucent dans le centre de contact de MTS à Ulyanovsk représente un élément important de notre stratégie visant à fournir aux clients de MTS des services de la plus haute qualité, avec des technologies de traitement d'appel avancées, des outils de CRM innovants, de bonnes pratiques pour la formation du personnel, et beaucoup d'autres choses encore », a déclaré Alexander Popovsky, directeur de MTS en Russie.

« En utilisant une solution Alcatel-Lucent dans ses centres de contact de toute la Russie, MTS améliorera en permanence le service qu'il fournit à ses clients », a ajouté Adolfo Hernandez, président des activités d'Alcatel-Lucent pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique. « Le choix d'un produit Alcatel-Lucent pour le centre de contact intégré multi sites de MTS à Ulyanovsk confirme une fois de plus le succès de notre partenariat dans ce domaine et l'efficacité de notre solution. »

À propos des solutions logicielles de Genesys

Les solutions Genesys d'Alcatel-Lucent sont des logiciels de pointe qui gèrent les interactions clients par téléphone, sur le Web et sur les terminaux mobiles. La suite de logiciels Genesys traite les échanges clients à travers différents canaux et ressources (libre-service, service assisté, contact proactif) en répondant aux demandes des clients, en optimisant les objectifs de gestion des clients, et en utilisant 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*, en gérant dynamiquement l'expérience de leur clientèle. Pour plus d'informations, consultez le site www.genesyslab.com.

À propos de Mobile TeleSystems OJSC

Mobile TeleSystems OJSC (MTS) est le principal groupe de télécommunications de Russie, d'Europe de l'Est et d'Asie centrale. Il vend des services de téléphonie fixe et mobile, de communications haut débit, de télévision payante, ainsi que du contenu et des services de divertissement dans l'une des régions connaissant la plus forte croissance au monde. Avec ses filiales, le groupe sert plus de 105 millions d'abonnés mobiles en Russie, Ukraine, Ouzbékistan, Turkménistan, Arménie et Biélorussie, soit une région représentant une population totale de plus de 230 millions d'habitants. Les titres de MTS se négocient à la bourse de New York (New York Stock Exchange) depuis juillet 2000, sous le code MBT. En 2010, la marque MTS a été élue pour la troisième fois marque russe la plus cotée du classement BRANDZ™ Top 100 des marques les plus performantes, publié par le Financial Times et Millward Brown, un éminent cabinet de conseil et d'étude de marché mondial.

À propos d'Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE: ALU) est le partenaire privilégié de la transformation des fournisseurs de services, des entreprises, des secteurs stratégiques (défense, énergie, santé, transport) 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 et Optique, 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 15,2 milliards d'euros en 2009, 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>. Lisez les dernières notes du blog <http://www.alcatel-lucent.fr/blog> et suivez nous sur Twitter: <http://twitter.com/AlcatelLucent>.

Contacts Presse Alcatel-Lucent

Peter Benedict	Tel: + 33 (0)1 40 76 50 84	peter.benedict@alcatel-lucent.com
Valérie La Gamba	Tel: + 33 (0)1 40 76 12 28	valerie.la_gamba@alcatel-lucent.com

Relations avec les investisseurs Alcatel-Lucent

Frank Maccary	Tel: + 33 (0)1 40 76 12 11	frank.maccary@alcatel-lucent.com
Don Sweeney	Tel: + 1 908 582 6153	dsweeney@alcatel-lucent.com
Tom Bevilacqua	Tel: + 1 908 582 79 98	thomas.bevilacqua@alcatel-lucent.com