



Contacts presse
Prosodie-Capgemini
Mélanie Roetzing
Tél. : 01 46 84 17 70
mroetzing@prosodie.com

Capgemini
Hélène Delannet
Tél : +33 (0)1 49 67 31 25
Helene.delannet@capgemini.com

Microsoft France
Cécile Klawatsch
cecilkla@microsoft.com

Prosodie-Capgemini et Microsoft lancent un nouveau service unifié pour orienter toute l'entreprise au service du client.

Boulogne-Billancourt, le 20 octobre 2015 – Prosodie-Capgemini, expert du Front Office multicanal et Microsoft, mettent en commun leurs expertises pour lancer leur nouveau service.

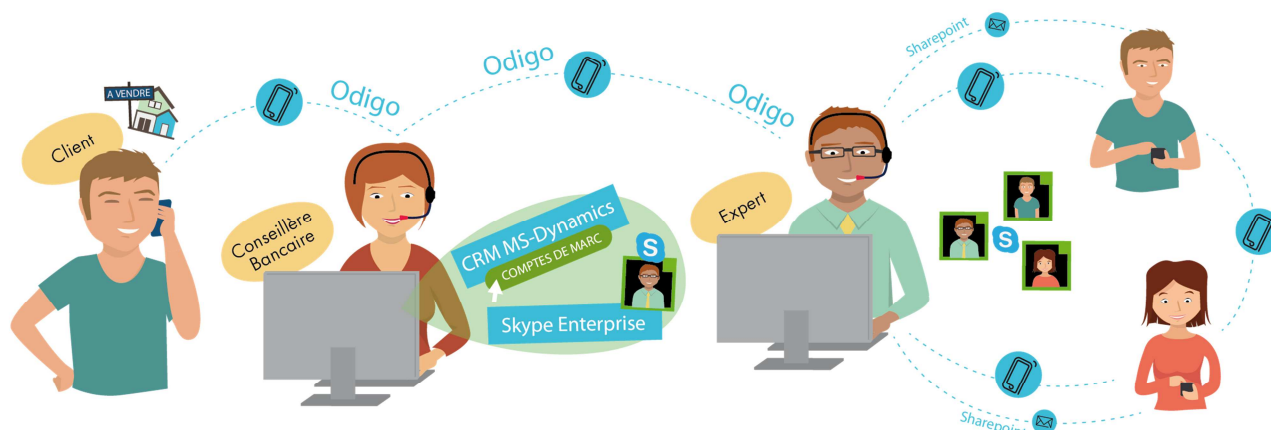
Prosodie-Capgemini et Microsoft entendent augmenter la satisfaction des clients, offrir à chaque acteur de l'entreprise un rôle pertinent dans la relation client et accélérer le traitement des demandes.

Cette nouvelle offre permet une collaboration efficace entre tous les services de l'entreprise grâce à un partage de l'ensemble des données clients. Cette suite unifiée s'appuie sur Odigo1, Microsoft Dynamics et Skype Enterprise. Elle permet aux utilisateurs ou clients d'être reconnus quel que soit le canal et d'obtenir rapidement une réponse à leur demande. Les conseillers disposent d'un seul et même environnement de travail et peuvent ainsi personnaliser leurs réponses.

Disponible en mode Cloud, cette solution repose sur un modèle économique à l'usage.

Prenons un exemple :

¹ Solution de gestion des interactions multicanales



Marc contacte Emma, sa conseillère bancaire au sujet de son projet de crédit.

Avec Odigo, Emma reçoit l'appel qualifié de Marc. Connectée au CRM MS-Dynamics, elle constate qu'il aurait besoin d'un expert. Grâce à la notion de « présence » de Skype Enterprise, Emma repère immédiatement qu'Eric, un expert crédit de la banque, est disponible. Emma lui transfère donc l'appel.

Intéressé par les recommandations de l'expert, Marc passe en appel vidéo et demande à sa femme, Camille, de se connecter à la conférence. Un peu plus tard, Eric enverra, avec SharePoint, à Marc et sa femme sa proposition de crédit.

« Nous sommes fiers de renforcer nos synergies avec Microsoft et de permettre aux entreprises de développer des relations plus personnalisées et engageantes avec leurs clients quel que soit le canal de communication », explique Jérôme Chavoix, Directeur de la division Front Office Business de Prosodie-Capgemini.

« Cette offre est une concrétisation parfaite de notre volonté de proposer un service client personnalisé, agile et proactif. Avec cette solution, nous aidons les agents à accéder directement à l'ensemble des informations disponibles pour répondre aux clients de façon pertinente et offrir la meilleure expérience possible, quel que soit le canal de communication », ajoute Wilfrid Guerit, Directeur de la Division Microsoft Business Solutions France.

« La transformation de l'offre de communications unifiées en communications universelles explique l'évolution de la marque Lync vers Skype Entreprise et exprime notre objectif de développer les usages et scénarii B2C riches et multicanaux. Cette offre s'inscrit résolument dans cette stratégie commune », précise Etienne Lacour, Chef Produit Communications Universelles – Skype.

A propos de Prosodie-Capgemini

Filiale du groupe Capgemini depuis juillet 2011, Prosodie-Capgemini conçoit et héberge les services Front Office. Elaborées à partir de technologies propriétaires innovantes, les solutions de Prosodie-Capgemini répondent à chacune des étapes du parcours numérique des utilisateurs. Proposés en mode cloud, ces services fournis en temps réel s'appuient sur une plate-forme technique hautement disponible et sécurisée. Prosodie-Capgemini bénéficie de la dimension internationale de Capgemini pour déployer son offre aux côtés des autres entités du Groupe.

Pour plus d'informations : <http://www.prosodie.fr/>

A propos de Microsoft

Fondée en 1975, Microsoft (cotée au NASDAQ sous le symbole MSFT) est le leader mondial des logiciels, services et solutions permettant au grand public et aux professionnels d'exprimer tout leur potentiel grâce au numérique. Créée en 1983, Microsoft France emploie 1500 personnes. Alain Crozier en assure la présidence depuis juillet 2012.