

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

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

Capgemini confirme sa position de Leader dans le dernier Magic Quadrant « Contact Center as a Service, Western Europe » de Gartner¹ grâce à sa plateforme Odigo²

Paris, le 7 novembre 2016 – Capgemini, l'un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, est reconnu, pour la deuxième année consécutive comme Leader dans le Magic Quadrant 2016 de Gartner dédié aux solutions de Centre de Contacts (CCaaS) sur le marché de l'Europe de l'Ouest.

« Nous sommes fiers d'être positionnés comme Leaders dans ce Magic Quadrant pour la deuxième année consécutive » précise Erwan Le Duff, CEO de Prosodie-Capgemini. *« Ceci récompense nos investissements en Recherche & Développement sur des sujets tels que l'intelligence artificielle ou encore l'analytics et salue notre politique de développement à l'international. Nous accompagnons désormais nos clients en Amérique du Nord et du Sud, au Brésil ou encore en Asie. Nos succès commerciaux viennent couronner cette stratégie de conquête ».*

Odigo gère à la fois le front et le back-office des interactions multicanales, dispose d'une base solide de clients à travers l'Europe et bénéficie de la forte implémentation du groupe Capgemini sur le marché de des services professionnels et de l'intégration des systèmes sur le plan mondial.

Avec Odigo, les entreprises peuvent mettre en place un parcours client omnicanal innovant, fluide et en phase avec les nouveaux comportements des consommateurs. Odigo gère aujourd'hui plus de 3 milliards d'interactions chaque année et est déployé auprès de 400 000 conseillers et utilisateurs dans le monde.

A propos du Magic Quadrant

Gartner ne préconise aucun des fournisseurs, produits ou services cités dans ses publications de recherche, et ne recommande nullement aux utilisateurs de limiter leur choix aux fournisseurs les mieux classés. Les publications de recherche de Gartner présentent les avis de l'institut de recherche Gartner et ne doivent pas être considérées comme un état de fait. Gartner décline toute responsabilité, expresse ou tacite, relative à cette étude, et ne saurait garantir la qualité marchande ou la pertinence de l'étude à des fins spécifiques.

¹ Gartner, [Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Western Europe](#), Steve Blood, Drew Kraus, Daniel O'Connell, 24 October 2016

² Odigo de Prosodie-Capgemini est une solution cloud servant à gérer les interactions clients multicanales.

A propos de Capgemini

Fort de plus de 180 000 collaborateurs et présent dans plus de 40 pays, Capgemini est l'un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance. Le Groupe a réalisé en 2015 un chiffre d'affaires de 11,9 milliards d'euros. Avec ses clients, Capgemini conçoit et met en œuvre les solutions business, technologiques et digitales qui correspondent à leurs besoins et leur apportent innovation et compétitivité. Profondément multiculturel, Capgemini revendique un style de travail qui lui est propre, la « [Collaborative Business Experience™](#) », et s'appuie sur un mode de production mondialisé, le « [Rightshore®](#) ».

Plus d'informations sur : www.capgemini.com

Rightshore® est une marque du groupe Capgemini