

Contact Presse Capgemini :

Hélène Delannet

Tel : 01 49 67 31 25

E-mail : helene.delannet@capgemini.com

Capgemini lance l'offre *Customer Interaction Service* pour aider les entreprises à diagnostiquer et améliorer la performance de leur Relation Client Omnicanale

Paris, le 3 novembre 2016 – Capgemini, l'un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, propose aux responsables de la relation et de l'expérience client une solution en mode Saas, pour les aider à décrypter leur positionnement sur le marché grâce à un benchmark ciblé, les accompagner dans l'analyse quantitative de leurs interactions clients sur l'ensemble de leurs canaux, et leur proposer des actions concrètes permettant d'améliorer leur performance.

Customer Interaction Service rassemble les différentes expertises de Capgemini : le conseil en stratégie et transformation, la conception et l'hébergement de solutions Front Office et l'intégration de systèmes informatiques. Ce service fournit aux Directions Marketing, de la Relation Client, de l'Expérience Client et aux DSI un plan d'action et une estimation des gains potentiels sur les trois leviers principaux de transformation de la relation client : la croissance des revenus, l'optimisation des coûts d'opération du Service Client et l'amélioration de la satisfaction client.

En six semaines, *Customer Interaction Service* apporte aux organisations :

- un diagnostic de la performance de leurs interactions clients grâce à l'évaluation de leur degré de maturité par rapport aux pratiques du marché, à partir d'un benchmark constitué des données d'interactions anonymisées de plus de 200 entreprises issues d'Odigo¹.
- des indicateurs et analyses statistiques permettant d'explorer les données et d'éclairer les points forts et points faibles de leurs pratiques actuelles en matière de relation client,
- une interface Web ergonomique permettant à la fois de visualiser de façon concrète ces indicateurs, obtenir une estimation chiffrée des gains potentiels et bénéficier d'un plan d'actions adapté.

*« 77% des chefs d'entreprise mettent la transformation digitale en tête de leurs priorités² mais ils peinent parfois à la mettre en œuvre. Manque d'outils, de ressources, ou encore d'alignement stratégique... Les entreprises ne disposent pas toujours des bons indicateurs pour comprendre le changement rapide des usages de leurs clients ; pourtant elles détiennent beaucoup d'informations et de data au travers de leurs outils internes et leurs canaux digitaux. Les quelques initiatives innovantes que l'on peut observer sont trop souvent isolées et ponctuelles pour créer de la valeur de façon pérenne. L'offre *Customer Interaction Service* permet aux entreprises de saisir cette vague*

¹ Odigo de Prosodie-Capgemini est une solution servant à gérer les interactions clients multicanales.

² Etude réalisée en 2016 par « The Economist ».

d'accélération digitale, en mesurant et analysant les données clients omnicanales nécessaires à une prise de décision rapide », précise Arnaud Bouchard, en charge de la practice « Digital Customer Experience » chez Capgemini Consulting.

Customer Interaction Service offre un diagnostic exhaustif autour des cinq dimensions d'analyse de la relation client :

- **Touchpoints efficiency** : pour améliorer l'efficacité des interactions sur chaque canal de contact,
- **Client centricity** : pour offrir un parcours personnalisé adapté aux spécificités et aux attentes des clients,
- **Operations optimization** : pour piloter la performance opérationnelle des centres de contacts en cohérence avec les objectifs de l'entreprise,
- **People and skills** : pour garantir le meilleur niveau de qualité en attirant et en fidélisant les talents,
- **Customer Journey Analytics** : pour identifier les points forts et les axes d'amélioration des parcours clients.

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