

NextiraOne à nouveau certifié Gold Partner de Genesys

Barcelone, le 15 juin 2009 – NextiraOne, expert en communications, obtient le renouvellement de sa certification Genesys Gold Suite Certified Partner en France, en Allemagne, Autriche, Suisse, Belgique et pour la région Est-Centre-Europe. Cette certification récompense la qualité des déploiements et des formations réalisés par NextiraOne pour Genesys dans ces différents pays.

Lancé en 2005, le programme de certification de Genesys Telecommunications Laboratories, Inc., une société Alcatel-Lucent (Euronext Paris and NYSE: ALU), a pour objectif de répondre aux besoins des clients, qui souhaitent bénéficier du savoir faire de Genesys par le biais de leurs partenaires. Ce programme permet notamment, aux dits partenaires, de faire reconnaître leur expertise technique et leur haut niveau de service client.

" La certification Gold est gage de satisfaction client et de qualité des déploiements," commente Peter Deen, Vice President, Customer Satisfaction, Genesys. *" NextiraOne a, une nouvelle fois, été récompensé pour son engagement à fournir un service de qualité et sa capacité à satisfaire les clients."*

" Nous prenons très au sérieux notre partenariat avec Genesys ainsi que la qualité des solutions de centre de contact que nous délivrons ", ajoute Rafi Kouyoumdjian, CEO de NextiraOne, *" Nous sommes honorés que Genesys reconnaisse une fois encore notre expertise centre de contacts, car cela nous permet de montrer à nos client qu'ils peuvent avoir une totale confiance en notre capacité à délivrer des projets correspondant parfaitement à leurs exigences."*

Pour être éligible à la Certification Gold, un partenaire doit répondre aux critères suivants :

- Justifier de témoignages clients réussis au cours des 2 dernières années. Genesys a analysé plus d'une quinzaine de projets d'envergure déployés et exploités par NextiraOne.
- Obtenir une haute satisfaction client
- Disposer d'un laboratoire permettant de certifier et de promouvoir tous les produits Genesys
- Offrir une formation approfondie à ses collaborateurs pour tous les produits Genesys. Depuis début 2007, plus d'une vingtaine de certifications Genesys délivrées par un organisme indépendant ont complété les 7600 heures de formations dispensées à 120 collaborateurs de NextiraOne.
- Mettre en place une méthodologie de services et de bonnes pratiques
- Bénéficier d'infrastructures de support technique, personnel et pratique

Enfin, les partenaires certifiés Gold sont les seuls à bénéficier des avantages du programme marketing, d'outils techniques et de services. Pour plus d'informations, consultez le site : <http://www.genesyslab.com/partners>.

A propos de Genesys :

Genesys Telecommunications Laboratories, Inc., filiale à 100% d'Alcatel, se consacre exclusivement au développement de logiciels de centres de contacts. Estimant que la qualité des interactions influence la réussite commerciale des entreprises et leur image de marque, Genesys aide les plus grandes entreprises mondiales, les administrations et les opérateurs télécoms de 80 pays à offrir un service client haut de gamme. Ses solutions de service client traitent plus de 100 millions d'interactions clients par jour. Ses fonctionnalités performantes de routage et de reporting multicanaux – téléphone, e-mail et web – garantissent aux clients une mise en relation rapide avec la ressource appropriée, et ce dès le premier appel ou e-mail. Les solutions de Genesys couvrent le service client, les services d'assistance technique, de réception de commande et de recouvrement, la vente par téléphone et la gestion des ressources humaines. De plus amples informations sur Genesys sont disponibles sur www.genesyslab.com.

A propos d'Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE: ALU) propose des solutions qui permettent aux fournisseurs de services, aux entreprises et aux administrations du monde entier d'offrir des services voix, données et vidéo à leurs propres clients. Leader dans les réseaux haut débit fixes, mobiles et convergés, les technologies IP, les applications et les services, Alcatel-Lucent développe des solutions complètes qui rendent possibles des services de communications innovants pour les utilisateurs, qu'ils soient chez eux, au travail ou en déplacement. Présent dans 130 pays, Alcatel-Lucent est un partenaire local avec une dimension internationale. L'équipe de service d'Alcatel-Lucent est la plus développée et la plus expérimentée de l'industrie. Le Groupe compte également l'une des plus grandes capacités de R&D dédiées aux communications. Alcatel-Lucent, qui a réalisé des revenus de 17,8 milliards d'euros en 2007, 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>

A propos de NextiraOne

Avec son siège à Paris, NextiraOne est le leader des solutions et des services intégrés d'infrastructures qui assurent l'efficacité et la fiabilité des communications d'entreprise. Nous intégrons, déployons et exploitons les solutions de communications de nos clients dans les domaines de la voix, des données, de la vidéo et des applications de mobilité et de sécurité. Nous proposons des solutions intégrant les meilleures technologies de nos partenaires, leaders sur leur marché. Pour en savoir plus, <http://www.nextiraone-eu.com>

Contacts presse

Trimedia pour NextiraOne

Florence Préault / Céline Bitauld

T. 01 55 30 71 01

celine.bitauld@trimedia.fr

Alcatel-Lucent Enterprise

David Grout

Relations Presse France

Tél. : +33 (0) 1 55 66 79 37

david.grout@alcatel-lucent.fr