



NextiraOne umacnia swoją pozycję w obszarze Contact Center Status Złotego Partnera Genesys o największym zasięgu w Europie

Warszawa, 3 stycznia, 2012 – NextiraOne poinformowała, że jako jedyna firma specjalizująca się w rozwiązaniach Contact Center zdobyła status Genesys Gold Certified Partner w czterech europejskich regionach, a także 41 indywidualnych certyfikacji we Francji, Niemczech, krajach Beneluksu oraz regionie CSE, w tym także w Polsce. Taki zakres certyfikacji oznacza, że NextiraOne jest przygotowana do dostarczania zaawansowanych rozwiązań contact centre dla lokalnych i globalnych organizacji nawet o najbardziej złożonych potrzebach w tym zakresie. Status Genesys Gold Certified Partner jest najwyższym stopniem kwalifikacji przyznawanym przez firmę Genesys swoim partnerom.

NextiraOne od wielu lat ściśle współpracuje z Genesys i znacznie inwestuje w budowę ogólnoeuropejskiej oferty. Firma umocniła swoje doświadczenie i potencjał w obszarze contact centre we wszystkich krajach konsolidując europejski zespół. Umożliwiło to skuteczne dzielenie się umiejętnościami i najlepszymi praktykami oraz świadczenie usług na poziomie europejskim globalnym klientom firmy.

NextiraOne podobnie jak wszystkie firmy legitymujące się tytułem Genesys Gold Certified Partner musiała wykazać się udokumentowaną wiedzą, doświadczeniem oraz sukcesami w zakresie dostarczania wysokiej jakości rozwiązań i usług, ściśle dostosowanych do potrzeb klientów. Aby uzyskać recertyfikację na poziomie Gold Partner, firma musiała przejść rygorystyczny audyt swoich usług, procesów wsparcia i zasobów, a także szkolenia produktowe oraz certyfikację. NextiraOne musiała również wykazać, że jest w stanie optymalizować inwestycje w rozwiązania Genesys u swoich klientów, wspomagając ich tym samym w osiągnięciu szybszego zwrotu poniesionych nakładów, a także w obniżaniu kosztów i zwiększaniu ich zadowolenia z wdrożonych rozwiązań.

“Jesteśmy jednym z wiodących europejskich dostawców rozwiązań contact center, dlatego status Genesys Gold Partner jest dla nas ogromnie ważny.” - powiedział Guillaume Baraton, European Business Development Director, Contact Center, NextiraOne. “W ostatnim półroczu wdrożyliśmy ambitny program, którego celem było spełnienie nowych wymagań stawianych przez Genesys oraz rozszerzenie europejskiego zasięgu naszego statusu Gold Partner. Cieszymy się, że udało się nam to osiągnąć w czterech kluczowych regionach EMEA, tzn. na większym obszarze, niż jakiegokolwiek innemu partnerowi Genesys. Jesteśmy dumni, ponieważ świadczy to zarówno o zadowoleniu klientów z oferowanych przez nas usług, jak i spójności naszego europejskiego zespołu zdolnego stworzyć naprawdę wyjątkową ofertę.”

NextiraOne jest wiodącą w Europie firmą świadczącą usługi komunikacyjne i legitymującą się bogatymi referencjami w obszarze contact center, które obejmują ponad 2 500 wdrożeń w Europie, wspieranych przez ponad 500 000 agentów. NextiraOne jest także długoletnim partnerem firmy Alcatel-Lucent i jej partnerem strategicznym we wszystkich 15 europejskich krajach, gdzie działają biura firmy. NextiraOne zatrudnia ponad 100 certyfikowanych ekspertów rozwiązań Genesys w całej Europie i jest jednym z największych i najbardziej innowacyjnych partnerów Genesys w obszarze EMEA, legitymującym się wieloma międzynarodowymi projektami, w tym wdrożeniami z obszaru iWD (Intelligent Workload Distribution), SIP oraz optymalizacji pracy.

“Nasza współpraca z NextiraOne w Europie i na świecie jest dla nas znacząca. Fakt legitymowania się statusem Gold Partner przez NextiraOne jest dla jej klientów gwarancją najwyższego poziomu wiedzy i usług w obszarze oferowanego portfolio.” – powiedział Tom Eggemeier, senior vice president Global Sales, Genesys.

Firma Genesys uruchomiła swój program partnerski w roku 2005 w celu zaspokojenia poprzez sieć partnerów potrzeb stale rosnącej grupy klientów. Program gwarantuje jego uczestnikom status eksperta w zakresie wiedzy technicznej Genesys oraz doskonałej obsługi klientów. NextiraOne legitymowała się już statusem Genesys Gold Certified Partner. Obecnie musiała spełnić zmodyfikowane kryteria w celu uzyskania recertyfikacji.

Otrzymanie statusu Gold Certification wymaga od partnera spełnienia wymogów takich, jak:

- Udokumentowana historia kompleksowych wdrożeń u klientów, w tym implementacji obejmujących SIP lub infrastrukturę IP, zaawansowane raporty, np. Genesys InfoMart, systemy samoobsługowe, np. Genesys Voice Portal, rozwiązania z zakresu optymalizacji pracy, a także specyficzne wdrożenia u klientów
- Zadowolenie klientów udokumentowane badaniami kluczowych klientów oraz referencje dużych klientów korzystających z wielu rozwiązań technologicznych
- Laboratorium dla wszystkich certyfikowanych i wspieranych produktów Genesys
- Intensywny program szkoleń pracowników z zakresu wszystkich certyfikowanych i wspieranych produktów Genesys
- Profesjonalna metodologia oraz najlepsze praktyki w zakresie usług
- Infrastruktura wsparcia technicznego oraz wykwalifikowany personel

* * * * *

NextiraOne jest międzynarodową firmą, która projektuje, wdraża, utrzymuje i wspiera rozwiązania biznesowe i usługi komunikacyjne dla ponad 60,000 klientów z sektorów prywatnego i publicznego. Współpracujemy z wiodącymi światowymi firmami technologicznymi, aby dostarczać całościowe i niezawodne rozwiązania z zakresu Contact Center, Data Center, Unified Communications, bezpiecznej infrastruktury sieciowej i Managed Services.

NextiraOne prowadzi sprzedaż bezpośrednią i oferuje swoje usługi w 16 krajach, zatrudniając ponad 4 300 pracowników w Europie i USA, w tym 2 500 wykwalifikowanych ekspertów w zakresie usług. Centrala NextiraOne mieści się w Paryżu. Roczne przychody firmy w roku 2010 wyniosły ok. 1 mld euro.

NextiraOne w Polsce ma sześć oddziałów, Centrum Pomocy Technicznej, Centrum Szkoleniowe oraz sieć partnerów handlowych. Firma działa na polskim rynku od 1992 roku.

Dodatkowych informacji udziela:

Aneta Czyżyk-Piątkowska

NextiraOne Polska

tel. 0 504-119-411, (22) 553-50-05

e-mail: aneta.czyzyk-piatkowska@nextiraone.pl