

Communiqué de Presse

Neocase Software fait son entrée dans la catégorie *Plates-formes CRM dédiées aux centres de contacts des services clients* du « Magic Quadrant 2009 »

L'évaluation se fonde sur l'exhaustivité de la vision de la société et sur sa capacité à la concrétiser.

Levallois, le 13 mai 2009 - Neocase Software, leader dans l'édition de logiciels de Services Clients pour le marché des Centres de Services Partagés (CSP), a annoncé aujourd'hui son entrée dans la catégorie *Plates-formes CRM dédiées aux centres de contacts des services clients* du « Magic Quadrant 2009 ». Le rapport de Gartner Group, l'un des principaux bureaux de recherche indépendants dans le domaine de la technologie, met ainsi Neocase Software à l'honneur aux côtés de 15 autres fournisseurs.

En matière de plates-formes CRM dédiées aux centres de contacts des services clients, Gartner souligne qu'« *en raison du ralentissement économique, les chefs d'entreprises se focalisent sur le rôle central du service clients pour réduire les coûts tout en fidélisant leur clientèle. C'est dans cette optique qu'un remaniement du centre de contact clients s'impose, compte tenu de l'importance que revêt le centre de contacts aux yeux des clients et dans la mesure où il doit inclure le site Web* ». Selon les enquêtes de Gartner auprès des responsables des technologies de l'information, la nécessité d'« attirer et de fidéliser de nouveaux clients » est passée de la deuxième à la quatrième place en un an, alors que celle de « réduire les coûts » s'est hissée de la cinquième à la deuxième place dans la liste des priorités.

Grâce à ses solutions dédiées aux centres de contacts des services clients, Neocase Software est à même de répondre efficacement aux priorités actuelles des entreprises en termes de réduction des coûts. Les clients de Neocase, comme Renault-Nissan, Air France, Ratp et Arkemas, ont ainsi connu une réduction significative de leurs coûts et une hausse de leur productivité après l'implémentation des solutions Neocase dans leurs centres de contacts.

Michael Maoz, vice-président et « Distinguished Analyst » de Gartner, auteur du rapport Gartner 2009 relatif aux plates-formes CRM dédiées aux centres de contacts des services clients, écrit : « *La génération actuelle de fournisseurs d'applications CRM dédiées aux centres de contacts des services clients est à la traîne par rapport aux attentes de ses clients, tout spécialement en matière de gestion des processus métier natifs, de l'intégration des données clients, du support décisionnel en temps réel et de l'intégration des solutions de gestion des connaissances sur le poste de travail* ».

C'est pour cette raison que la dernière génération en date des solutions Neocase dédiées aux centres de contacts des services clients offre des fonctionnalités extensibles de gestion des processus métier, comme un éditeur de workflow et un moteur de règles commerciales, ainsi qu'un support décisionnel en temps réel complet s'appuyant sur des tableaux de bord et un reporting avancé. En outre, Neocase offre une base de connaissances intelligente dotée d'un moteur de recommandations étroitement intégré à la gestion des demandes.

« *L'intégration de Neocase Software dans la catégorie Plates-formes CRM dédiées aux centres de contacts des services clients du "Magic Quadrant 2009" est un grand honneur pour notre société* », se réjouit Julien Dahan, Président et CEO de Neocase Software. « *Cette décision met en lumière la pertinence et la force de la stratégie produits de Neocase, ses excellentes références clients, ainsi que des résultats remarquables en matière de croissance* ».

Le rapport complet est disponible pour les clients de Gartner à l'adresse www.Gartner.com.

Pour en savoir plus sur les solutions de services clients de Neocase, consultez le site Web :
www.neocasesoftware.com

À propos de Neocase Software

Neocase Software est un éditeur de solutions visant à optimiser la performance et les processus des Centres de Services Partagés (CSP) et les centres d'appel à destination des grandes entreprises. Grâce à une plate-forme technologique flexible unique, les solutions Neocase accroissent l'efficacité des processus, réduisent les coûts opérationnels et améliorent le niveau de service à l'intention des clients internes et externes de l'entreprise. Neocase Software propose une offre complète articulée autour de solutions verticales adaptées aux métiers des CSP : Neocase HR pour les ressources humaines, Neocase CS pour le service client collaboratif et FR pour la résolution des litiges financiers. L'ensemble des solutions Neocase est disponible sous forme de licences sur site ou on demand/SaaS. Neocase Software équipe actuellement plus de 200 grandes entreprises parmi lesquelles Air France, Renault-Nissan, L'Oréal, RATP, Brinks, CORPTAX, Callidus Software, FOX Systems et encore International Decision Systems. Les solutions Neocase sont régulièrement primées. Elles apportent efficacité et rentabilité aux CSP et aux départements des services clients notamment grâce à son portail self-service, sa base de connaissances, sa gestion du SLA, ses services collaboratifs (agents/partenaires), ses tableaux de bord et ses flux automatisés.

À propos des Magic Quadrants

Les Magic Quadrants de Gartner Inc. sont protégés par copyright en date d'avril 2009 et sont utilisés avec l'autorisation de Gartner. Un Magic Quadrant est une représentation graphique d'un marché sur une période de temps définie. Il résume l'analyse faite par Gartner de certains fournisseurs en fonction de critères définis par Gartner pour ce marché. Gartner ne soutient aucun fournisseur, produit ou service décrit dans le Magic Quadrant et ne conseille en aucun cas aux acheteurs potentiels de choisir exclusivement les fournisseurs figurant dans le quadrant « Leaders ». Le Magic Quadrant doit être uniquement considéré comme un outil d'analyse et non comme un guide d'achat. Gartner réfute toute garantie, expresse ou implicite, liée à ces études et notamment toute garantie de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier.

###

Contact Presse:

BondPR Paris

Judith Martin-Tardivat

judith@bondpr.com

Tél. : 01 58 18 35 83

Gartner "Magic Quadrant for CRM Customer Service Contact Centers" by Michael Maoz, April 3, 2009