**Le Cloud, acteur suprême de la croissance de Genesys en 2018**

*En garde, Avaya ! Plus de 700 de vos clients ont choisi Genesys en raison de son agilité en matière d'innovation et ses résultats commerciaux plus rapides*

SAN FRANCISCO, 12 février 2019 /PRNewswire/ -- Genesys® (www.genesys.com), le leader mondial de l'expérience client omnicanale et des solutions pour centres de contact, a annoncé une hausse de 32 % de ses ventes de services dans le cloud par rapport à l'année précédente. La croissance du cloud touche tous les segments du marché, avec des hausses de 70 % sur le marché des entreprises des ETI de 50 % pour les PME et de 30 % pour les grandes entreprises[1].

La plateforme PureCloud® de Genesys se distingue par son hyper-croissance avec des ventes qui ont plus que triplé depuis 2016. L'expansion rapide de PureCloud et son impressionnante dynamique commerciale stupéfient ses pairs. En effet, PureCloud a dépassé les plates-formes SaaS à la croissance la plus rapide, dont Workday, Zendesk, ServiceNow[2], avec un taux de croissance annuel des revenus prévu de près de 130 % depuis 2017. En outre, les clients de PureCloud bénéficient des innovations de façon ample et constante, avec plus de 300 nouvelles améliorations apportées au cours des deux dernières années uniquement.

**Genesys renforce sa liste de clients grâce à son succès dans le cloud**
En 2018, les ventes de solutions cloud de plus de 1 million de dollars ont augmenté de 110 % par rapport à l'année précédente. La plupart résultent du programme PureBridge de Genesys qui a aidé près de 1 200 entreprises à mettre à jour leurs systèmes hérités tels que ceux d'Avaya et Cisco vers la plateforme moderne d'expérience client de Genesys.

**Alberta Treasury Branches** (exerçant ses activités sous le nom d'ATB Financial), la plus grande institution financière de l'Alberta, au Canada, en fait partie. « La migration vers une solution cloud de Genesys fait partie de l'approche centrée sur le client d'ATB Financial. », a déclaré David Bradshaw, vice-président du service clientèle et ventes chez ATB Financial, « Elle nous permet de mieux dialoguer avec nos clients et d'améliorer la communication avec nos employés, la planification au travail et la gestion des coûts. »

Une **grande agence d'information en matière de crédit à la consommation**, qui a opté pour un service cloud de Genesys dans le but de remplacer un environnement archaïque Avaya, constitue un autre exemple. Dans le cadre d'un contrat de plusieurs millions de dollars, sa migration vers Genesys donne à cette société les fondations qui lui permettront de prendre en charge tous les canaux de communication et de révolutionner rapidement son expérience client en tirant parti de l'intelligence artificielle (IA). En outre, elle devrait améliorer les capacités de libre-service numérique et réduire les coûts de maintenance.

**L'union fait la force**
Au cours des deux dernières années, Genesys a conclu plus de trois contrats de remplacement du

système obsolète d'un concurrent par jour, dont plus de 700 provenaient uniquement d'Avaya. Plus de la moitié des migrations ont été effectuées vers une solution en cloud de Genesys en 2018. Les partenaires de la société ont joué un rôle déterminant pour insuffler cet élan. Pas moins de 86 % des contrats de nouveaux logos ont été signés par l'intermédiaire d'un partenaire dans un contexte d'augmentation de plus de 250 % des ventes par rapport à l'année dernière.

**Des marques leaders tirent parti de Genesys pour améliorer leurs résultats commerciaux**
« Notre expérience en matière de création de valeur et d'innovation continue est telle que les entreprises affluent vers Genesys, qui effectue des centaines de migrations depuis le site vers le cloud. », a déclaré Paul Segre, directeur général de Genesys, « Nos clients savent à quel point les canaux numériques, l'IA et le cloud sont étroitement liés, et souhaitent travailler avec un partenaire stratégique capable de répondre à ces besoins de manière globale. »

Les entreprises ayant migré vers les services de Genesys réalisent des retours sur investissement énormes :

- **Coca-Cola Business Service North America**, numéro un mondial de la boisson, a réduit son coût total de possession de 50 % ;
- **Heineken Mexico** a amélioré l'efficacité de ses appels de plus de 40 % et de ses ventes de 6 %, ainsi que celle de ses agents, avec une réduction de 1,5 heure par agent par journée de travail ;
- **Westpac New Zealand** a réduit ses coûts d'infrastructure, augmenté son nombre d'appels d'assistance clientèle sortants de 100 % et atteint une rentabilisation rapide. Ses premiers agents de service à la clientèle ont été opérationnels en trois mois seulement.

Paul Segre a expliqué : « Nous comprenons avant tout que, pour pouvoir exceller sur leurs marchés, nos clients ont besoin d'un retour sur investissement plus rapide. Cela signifie qu'ils doivent innover et adopter l'IA en parallèle à d'autres technologies, améliorer leur expérience client, faciliter le travail de leurs employés, augmenter leurs ventes et réduire leurs coûts. Grâce au cloud, nous leur permettons d'atteindre ces objectifs plus rapidement et à un coût jamais égalé. »

Au cours de l'année écoulée, Genesys a réalisé d'importants progrès dans le but de faciliter le succès de ses clients, notamment via :

- **des déploiements et migrations plus rapides** : avec plus de 100 cas d'utilisation normatifs, sur site et dans le cloud, Genesys a réduit de moitié le temps de déploiement pour ses clients. Les clients des services en cloud de Genesys ayant des exigences très complexes sont généralement opérationnels en moins de six mois ;
- **une amélioration de la vitesse de mise sur le marché** : la transition de Genesys vers une approche DevOps et une architecture de microservices permettent aux clients d'adopter des innovations et d'atteindre leurs objectifs plus rapidement ;
- **des investissements dans l'innovation** : Genesys investit chaque année plus de 250 millions de dollars américains dans la recherche et développement (R & D) afin que ses clients puissent accéder à des solutions innovantes répondant aux besoins de la prochaine vague de changement, qu'il s'agisse du comportement des consommateurs, des avancées technologiques ou des mutations industrielles.

Apprenez-en davantage sur la migration de Coca-Cola Business Services North America vers le cloud avec Genesys.

*[1] Pour Genesys, le marché intermédiaire est composé d'entreprises de moins de 3 000 employés, de petites et moyennes entreprises de 3 000 à 10 000 employés et de grandes entreprises de 10 000 employés ou plus.*
*[2] Source : D'après les données financières disponibles au public provenant des dossiers de la Securities and Exchange Commission (à l'exception de PureCloud)*

1) *Twilio : chiffre d'affaires total de décembre 2013 à la fin de l'exercice fiscal en décembre 2015*
2) *Netsuite : chiffre d'affaires total de décembre 2004 à la fin de l'exercice fiscal en décembre 2006*
3) *ServiceNow : revenu d'abonnement de juin 2009 à la fin de l'exercice fiscal en juin 2011*
4) *Zendesk : chiffre d'affaires total de décembre 2011 à la fin de l'exercice fiscal en décembre 2013*
5) *Workday : chiffre d'affaires total de décembre 2009 à la fin de l'exercice fiscal en janvier 2012 (37 mois)*
6) *PureCloud : chiffre d'affaires de décembre 2017 à la fin de l'exercice fiscal décembre 2019 (prévu)*

**À propos de Genesys**
Genesys® orchestre plus de 25 milliards des meilleures expériences clients au monde chaque année. Son succès repose sur la connexion entre ses employés et ses clients sur divers canaux. Chaque jour, 11 000 entreprises dans plus de 100 pays font confiance à sa plate-forme d'expérience client n°1 pour générer d'excellents résultats commerciaux et créer des relations durables. En combinant le meilleur de la technologie et de l'ingéniosité humaine, elle met au point des solutions qui rappellent les modes de communication naturelle et fonctionnent de manière intuitive. Ses solutions leaders sur le marché favorisent un véritable engagement omnicanal, dans la mesure où elles sont aussi performantes sur l'ensemble des canaux, sur site et dans le cloud. Faites l'expérience de la communication optimale : fluide, instinctive et profondément stimulante. Consultez le site genesys.com ainsi que le blog de Genesys, et suivez les comptes Genesis sur Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn.

*© 2019 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. Tous droits réservés. Genesys, le logo Genesys et Genesys PureCloud sont des marques de commerce et/ou des marques déposées de Genesys. Tous les autres noms et logos de sociétés peuvent être des marques déposées ou des marques de commerce de leurs sociétés respectives.*

**Rachel Faulkner**
Directrice des relations publiques
Genesys
rachel.faulkner@genesys.com
+1 317-715-8109

**Adriana Saldaña**
Sterling Communications
genesys@sterlingpr.com
+1 408-395-5500