

Capgemini nombrada líder en el Cuadrante mágico de Gartner en la categoría *Contact Center as a Service*

Madrid, 16 noviembre 2018– Capgemini —a través de su unidad de negocio Prosodie— se posiciona como líder en el Cuadrante mágico de Gartner, en la categoría *Contact Center as a Service* para Europa Occidental por cuarto año consecutivo. Capgemini Prosodie ha sido una de las ocho empresas evaluadas por su visión integral y su capacidad de ejecución.

Los proveedores posicionados por Gartner en el cuadrante de líderes son descritos como *“aquellos proveedores que ofrecen un producto multicanal y tienen la capacidad de adaptarse a la demanda de empresas pequeñas y grandes. Los líderes también tienen una oferta presente en Europa, así como un equipo de venta y soporte local”*.

Odigo, la solución ofrecida por Capgemini Prosodie, es una plataforma de *contact center as a service* que ofrece características de usabilidad, seguridad e innovación para mejorar la experiencia del cliente. Permite mayor eficiencia y la posibilidad de adaptación a nivel local junto con sinergias globales, con el respaldo de un equipo altamente cualificado y experimentado de más de 400 expertos, para proporcionar resultados de negocio a clientes de todo el mundo.

“Estamos encantados de que Gartner nos reconozca como líderes por cuarto año consecutivo. Esto es resultado de la combinación de nuestras fortalezas en tecnología y consultoría junto con una base de clientes muy amplia”, dijo Erwan Le Duff, director general de Odigo. *“La clave para la transformación del negocio de empresas y organizaciones es mejorar la experiencia del cliente y adaptarse a la rápida evolución del entorno digital. Capgemini tiene el firme compromiso de apoyar a sus clientes en ese camino, impulsados por la plataforma de Odigo, con su combinación exclusiva de capacidades robóticas y humanas para ofrecer los mejores servicios de atención al cliente”*.

Puede obtener una copia gratuita del informe completo [aquí](#) (Gartner, Inc., *Magic Quadrant para el Contact Center as aService, en Europa Occidental*, Simon Harrison, Steve Blood, Drew Kraus, Daniel O'Connell, 17 de octubre de 2018).

Acerca de Gartner

Gartner no respalda a ningún proveedor, producto o servicio mencionado en sus publicaciones de investigación ni recomienda a los usuarios de tecnología elegir únicamente a los proveedores que obtienen las mejores calificaciones u otra designación. Las publicaciones de investigación de Gartner contienen sus opiniones y no deben ser interpretadas como declaraciones de hechos. Gartner renuncia a todo tipo de garantías, explícitas o implícitas, con respecto a esta investigación, incluidas las garantías de comercialización o adecuación a un propósito específico.

Acerca de Capgemini

Un líder global en servicios de consultoría, servicios de tecnología y transformación digital, Capgemini está a la vanguardia de la innovación para abordar la diversidad de oportunidades que tienen sus empresas clientes en el dinámico entorno de las plataformas, la nube y lo digital. Respaldada por una sólida trayectoria de 50 años y una dilatada experiencia multisectorial, Capgemini ayuda a las compañías a alcanzar sus objetivos de negocio mediante una amplia gama de servicios que cubre desde la estrategia, hasta las operaciones. Capgemini actúa bajo la firme convicción de que el valor de negocio de la tecnología se genera y desarrolla a través de las personas. Capgemini es una compañía multicultural de 200.000 profesionales,



presente en más de 40 países y, en 2017, registró unos ingresos mundiales de 12.800 millones de euros.

Más información en <https://www.capgemini.com/es-es/>
People matter, results count