

Relations presse Capgemini :

Christel Lerouge

01 47 54 50 76

christel.lerouge@capgemini.com

Nicolas Atlan

01 47 54 50 71

nicolas.atlan@capgemini.com

Capgemini crée une nouvelle ligne de services mondiale pour accompagner les entreprises dans la digitalisation de leurs interactions avec leurs clients

Paris – le 11 février 2014 - [Capgemini](#), un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, regroupe ses ressources et ses solutions digitales dans le cadre d'une nouvelle ligne mondiale de services baptisée [Digital Customer Experience \(DCX\)](#). DCX propose aux entreprises une offre complète qui leur permet de définir leur stratégie digitale et d'adopter les plates-formes et solutions adaptées afin de transformer les modes d'interaction avec leurs clients. Cette nouvelle ligne de services repose sur l'expertise et la propriété intellectuelle de Capgemini en matière de transformation digitale. Capgemini a déjà mené avec succès des projets de digitalisation de l'expérience client dans divers secteurs, notamment pour Hydro Quebec. Capgemini a, en outre, recueilli de précieux enseignements dans le cadre d'un partenariat noué il y a trois ans avec le *MIT Center for Digital Business* autour de la transformation digitale. La ligne de service mondiale DCX s'appuiera sur un nouveau Centre d'Excellence dédié en Inde. Enfin Capgemini va renforcer ses équipes spécialisées dans le digital en recrutant des experts dans le monde entier.

« Aujourd'hui les clients sont de plus en plus exigeants et ne se satisfont plus d'une simple interface unique pour entrer en contact avec les entreprises. Celles-ci ont donc développé de multiples interfaces en plus de leurs sites web, parfois obsolètes : des sites dédiés aux mobiles, des applications, etc. Elles doivent repenser cette approche pour la rendre cohérente en partant de l'analyse des nouveaux besoins et comportements des clients » souligne Ron Rogowski II, Principal Consultant, Forrester.¹

DCX permet aux entreprises de tous les secteurs de digitaliser leur expérience client. L'objectif : renforcer l'intimité avec leurs clients, se différencier de leurs concurrents, et croître. DCX s'adresse à chaque interlocuteur au sein de l'entreprise : les directeurs du marketing qui souhaitent innover et développer rapidement des campagnes individualisées ; les directeurs des opérations et directeurs

¹ Source: Forrester, Improve Your Digital Customer Experience, Ron Rogowski II et al, June 2012

financiers attachés à la performance ; les DSI qui doivent s'assurer de disposer des meilleures technologies.

DCX combine l'expertise de Capgemini en matière de services applicatifs et de conseil en transformation digitale. DCX propose les offres suivantes :

- **une série de méthodes de transformation digitale** élaborées avec Capgemini Consulting telles que [All Channel Experience](#) (ACE);
- **l'élaboration des solutions digitales** de l'architecture de ces solutions à leur orchestration de services en mode cloud, en exploitant des solutions IP, telles que que [Capgemini Immediate](#) qui fait partie de la gamme [Ready 2 Series](#)
- **la gestion complète des services numériques et leur agrégation** tels que les services de cloud, mobile (incluant le testing), le stockage de données et l'analyse, la gouvernance et la conformité.

« Aujourd'hui, les clients attendent des interactions fluides et multicanales, et des réponses quasi instantanées. Pour ce faire, les entreprises doivent être plus efficaces, innovantes, sociales et mobiles. L'évolution technologique constante paralyse bon nombre d'entreprises au moment de décider quelle solution est la mieux adaptée à leurs opérations, leurs employés et leurs clients. Digital Customer Experience aide les entreprises à offrir une expérience pertinente à leurs clients », souligne Simon Short, en charge de la ligne mondiale de services Digital Customer Experience (DCX) de Capgemini.

Capgemini a travaillé en étroite collaboration avec Hydro-Quebec pour comprendre et mettre en œuvre sa stratégie de service client. Une stratégie multicanale et un plan de transformation ambitieux ont ensuite été élaborés parallèlement à la conception et à la mise en œuvre d'une feuille de route dédiée au système d'information. L'objectif était de renouveler le centre de contact et le portail web d'Hydro-Quebec, tout en mettant en œuvre une solution de CRM. Pour accélérer la transformation interne et assurer les avantages du programme à long terme, une nouvelle division « Customer Experience » a été créée.

Déclaration de Marcel Boyer, vice-président du service client d'Hydro-Quebec : « Notre collaboration avec Capgemini au cours de ce programme de transformation nous a non seulement permis de nous équiper d'outils et de processus internes plus efficaces, mais également d'acquérir les compétences requises pour offrir des services haut de gamme à nos clients ».

Capgemini et le MIT : un partenariat fructueux et de long terme

Outre sa solide expérience du déploiement de stratégies digitales pour ses clients, Capgemini s'est appuyé sur les résultats d'un programme de recherche réalisé en collaboration avec le MIT Center for Digital Business sur trois ans. Ce programme a examiné les habitudes de plus de 400 grandes entreprises dans le monde. La dernière étude publiée en octobre 2013, intitulée « [Embracing Digital Technology: A New Strategic Imperative](#) » et réalisée auprès de plus de 1 500 dirigeants dans 106 pays, révèle que les avantages potentiels de la transformation digitale sont évidents, mais que la

stratégie à mettre en œuvre pour en bénéficier l'est beaucoup moins. Les principaux enseignements sont les suivants : **78 %** des personnes interrogées estiment que la transformation digitale sera décisive pour leur entreprise au cours des deux prochaines années. Dans les entreprises où le déploiement d'un programme de transformation digitale fait partie des projets de la direction, **81 %** des sondés pensent qu'une telle initiative renforcera la compétitivité de leur entreprise.

L'étude de 2012 intitulée « The Digital Advantage: How Digital Leaders Outperform their Peers in Every Industry » indique que les entreprises qui ont réussi à transformer leurs processus grâce à la technologie bénéficient d'un « avantage digital » considérable et affichent de meilleurs résultats financiers que ceux de leurs pairs. À partir de cette étude, Capgemini a développé un outil d'évaluation du niveau de maturité digital qui permet aux entreprises de déterminer leur progression par rapport à leurs pairs.

A propos de Capgemini

Fort de plus de 130 000 collaborateurs et présent dans 44 pays, Capgemini est l'un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance. Le Groupe a réalisé en 2012 un chiffre d'affaires de 10,3 milliards d'euros. Avec ses clients, Capgemini conçoit et met en œuvre les solutions business et technologiques qui correspondent à leurs besoins et leur apporte les résultats auxquels ils aspirent. Profondément multiculturel, Capgemini revendique un style de travail qui lui est propre, la « Collaborative Business Experience™ », et s'appuie sur un mode de production mondialisé, le « Rightshore® ». Plus d'informations sur : www.capgemini.com
Rightshore® est une marque du groupe Capgemini.