

Contacts presse :*Hélène Delannet**Tél. : 01 49 67 31 25**helene.delannet@capgemini.com**Magali Rouault**Tél. : 01 49 67 58 77**magali.rouault@capgemini.com*

Capgemini n°1 en France de la satisfaction client pour les services d'infrastructure externalisés

Paris, le 25 janvier 2019 – Whitelane Research, cabinet indépendant spécialisé dans les études et les événements dédiés aux prestations d'externalisation IT, attribue à [Capgemini](#) la palme de la satisfaction client pour la fourniture de services d'infrastructure en France dans les domaines du data center, de l'infogérance et de l'hébergement. Capgemini se situe également dans le top 3 du classement français, soit une progression de 10 places par rapport à l'an dernier.

Cette 6^{ème} édition de l'étude a été menée par Whitelane Research en France auprès d'une population de dirigeants représentant 145 entreprises différentes et couvrant 500 contrats d'infogérance IT.

Olivier Tarrit, directeur exécutif de Cloud Infrastructure Services France au sein du groupe Capgemini, précise : *« Arriver en tête de ce classement sur la satisfaction client constitue un véritable motif de fierté pour nos équipes. Cela reflète les investissements effectués sur des sujets clés tels que la qualité de services, la maîtrise de programmes complexes multi-géographiques, l'adaptation de nos expertises aux évolutions technologiques et des réponses alignées aux enjeux business de nos clients. Le soin que nous apportons à ces sujets contribue à la fidélisation de nos clients sur le long terme et au succès de leurs projets de transformation digitale notamment l'hybridation du Cloud ».*

Trois domaines ont été étudiés :

- Développement d'applications, maintenance, testing et SaaS
- Data center, infrastructures managées (infogérance) et hébergement
- Services end-user et solutions de collaboration

La satisfaction des entreprises clientes interviewées a été évaluée selon quatre dimensions : relationnelle (qualité de la relation client, proactivité), commerciale (flexibilité contractuelle, niveau des prix), service délivré (qualité des services fournis) et transformation (compréhension des enjeux, innovation, capacité à accompagner une transformation).

En seulement une année, Capgemini réussit une percée dans le classement. Placé en 13^{ème} position en 2017 sur le plan hexagonal, le Groupe se retrouve aujourd'hui 3^{ème} sur le podium, en passant de 71 à 77% de taux de satisfaction.

Capgemini devance le score moyen des indicateurs de performance dans l'ensemble des 8 catégories et notamment sur les trois critères les plus appréciés par les entreprises interrogées, à savoir la compréhension fine de leurs enjeux, la gestion de la relation client et la proactivité. Capgemini obtient ainsi un score de 87% sur le critère « Relation client » (moyenne des notes : 76%), 83 % sur le critère « Compréhension des enjeux » (moyenne des notes : 70%) et 73% sur le critère « Proactivité » (moyenne des notes : 65%).



Pour accéder au communiqué Whitelane Research sur ce sujet : cliquer [ici](#).

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, des services informatiques et de la transformation numérique. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte 200 000 collaborateurs présents dans plus de 40 pays. Il a réalisé un chiffre d'affaires de 12,8 milliards d'euros en 2017.

Plus d'informations sur www.capgemini.com. *People matter, results count.*