



**Contact presse :**

Hervé Leroux  
Tél. : +33 6 13 12 28 98  
Courriel : [herve.leroux@odigo.com](mailto:herve.leroux@odigo.com)

**Odigo<sup>1</sup> « leader » du Magic Quadrant 2019 de Gartner dans la catégorie  
« Contact Center as a Service »**

**Paris, le 7 novembre 2019 - Pour la cinquième année consécutive, [Odigo](#) est nommé « leader » du Magic Quadrant de Gartner dans la catégorie « Contact Center as a Service » (CCaaS) en Europe de l'Ouest<sup>2</sup>. Dans cette édition 2019, Gartner a évalué huit prestataires de services sur deux critères clés : leur capacité d'exécution et « l'exhaustivité de leur vision »<sup>3</sup>.**

Les « leaders » de ce Magic Quadrant de Gartner sont *des prestataires qui disposent d'un nombre important de clients pour un produit multicanal efficace, d'une offre de services associée. Ils sont également en mesure de déployer leurs solutions à l'échelle paneuropéenne et d'apporter un soutien opérationnel à leurs clients basés dans les principaux pays européens* ».

« Nous sommes très fiers que notre expertise soit reconnue par Gartner et ce pour la cinquième année consécutive », précise Erwan Le Duff, directeur général d'Odigo. « Elle vient récompenser la soif d'innovation partagée par nos collaborateurs qui sont les artisans de notre développement. Nous devons cette distinction avant tout à nos clients qui nous ont accordé leur confiance. C'est grâce à cette confiance sans cesse renouvelée, que nous avons pu atteindre le rang de ' leader ' sur le marché du 'Contact Center as a Service' (CCaaS) en Europe ».

[Odigo](#) est une solution de « Contact Center as a Service » appréciée par les entreprises pour ses qualités d'ergonomie, de facilité d'utilisation, et de fiabilité. Elle offre des options de personnalisation au niveau local tout en garantissant un déploiement et des synergies sur le plan mondial. Une équipe dédiée de plus de 400 experts hautement qualifiés travaille sur l'amélioration continue de cette solution pour aider les organisations à obtenir des résultats tangibles sur le plan mondial.

Cliquez sur le lien suivant pour télécharger gratuitement un exemplaire du rapport : <https://bit.ly/2Jl3f2E>

---

<sup>1</sup> Odigo, anciennement Prosodie-Capgemini, a changé de nom en janvier 2019 : <https://www.odigo.com/fr-fr/a-propos/la-societe-odigo/>

<sup>2</sup> Gartner, Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Western Europe, Simon Harrison | Steve Blood | Drew Kraus, 15 Octobre 2019.

<sup>3</sup> L'exhaustivité de la vision focalise sur le potentiel. Un prestataire dont la vision est supérieure anticipe, dirige et initie les tendances du marché, notamment s'il intègre sa vision pour une large gamme de domaines, et capitalise sur le développement de produits et de services.

**Clause de non-responsabilité de Gartner**

Gartner ne cautionne aucun fournisseur, produit ou service mentionné dans ses publications de recherche, ni ne recommande aux utilisateurs de technologies de faire leur choix uniquement parmi les solutions des fournisseurs en tête du classement ou distinguées de quelque autre forme que ce soit. Les publications de recherche Gartner reposent sur les avis des équipes de recherche de Gartner et ne doivent en aucun cas être considérées comme des déclarations de fait. Gartner exclut toute garantie, expresse ou tacite, concernant ces recherches, y compris toute garantie de commercialisation et d'adéquation à un usage particulier.

**À propos d'Odigo**

Odigo, une marque Capgemini, anciennement Prosodie-Capgemini, facilite les relations entre les grandes organisations et les individus grâce à une plateforme cloud de gestion de centre de contact de renommée mondiale. Nos technologies de pointe permettent une expérience client cross-canal harmonieuse et efficace puis favorisent la satisfaction et l'engagement des collaborateurs. Odigo accompagne plus de 400 000 utilisateurs sur tous les continents. Pionnier sur le marché depuis près de 25 ans, Odigo compte aujourd'hui 200 clients dans le monde. Rendez-vous sur : <https://www.odigo.com/fr>