

Capgemini Press contact:

Christel Lerouge

Tel.: 01 47 54 50 76

E-mail: christel.lerouge@capgemini.com

Nokia Siemens Press contact:

Riitta Mård

Tel.: +358 50 514 9718

E-mail: mediarelations@nsn.com

BPO : Nokia Siemens Networks confie à Capgemini la gestion globale de ses commandes clients

Paris, le 22 septembre 2010 - Capgemini, un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, vient de signer - via sa filiale Capgemini Outsourcing Services SAS ("Capgemini") - un contrat de longue durée avec Nokia Siemens Networks (NSN), l'un des principaux fournisseurs mondiaux de services de télécommunications. Ce contrat porte sur la gestion de l'ensemble des commandes clients de Nokia Siemens Networks. NSN bénéficiera de l'expertise de Capgemini dans le secteur des télécommunications ainsi que de son savoir-faire en externalisation des processus métier (BPO) appliquée à la chaîne logistique.

Capgemini prendra en charge la préparation des livraisons, la gestion des commandes clients, la distribution et la facturation des clients. Nokia Siemens Networks conservera de son côté les activités de *front office*. Capgemini utilisera sa plateforme technologique BPOpen™ et s'appuiera sur son système de production mondialisé Rightshore® pour harmoniser et standardiser les processus de NSN relatifs à la gestion des commandes dans le monde entier.

Selon les termes du contrat, près de 400 employés des filiales de Nokia Siemens Network au Brésil, en Chine, en Finlande, en Allemagne et en Inde rejoindront les équipes BPO de Capgemini en charge des services logistiques. Par ailleurs, Capgemini coordonnera le travail de plus de 300 sous-traitants pour le compte de NSN.

Pour Hubert Giraud, en charge de l'activité BPO de Capgemini au niveau mondial : *« Disposer d'une chaîne logistique efficace et respectueuse de l'environnement est essentiel pour faire face à la mondialisation croissante des marchés, à la hausse des coûts logistiques et un plus vaste « écosystème » de partenaires et de clients. Nous apportons aux grands groupes internationaux tels que Nokia Siemens Networks notre approche innovante de la chaîne logistique, notre expertise sectorielle et notre large palette d'outils et de technologies. Cela leur permet d'optimiser leurs opérations logistiques et de bénéficier d'un réel avantage compétitif. »*

«L'excellente réputation de Capgemini, sa solide expérience en matière d'optimisation des processus métier et son modèle de production mondial ont été déterminants dans notre choix. Nous sommes convaincus que cette collaboration va nous permettre d'améliorer considérablement nos process de gestion des commandes et de gagner encore en performance. Ceci grâce à une réduction du temps de traitement des demandes et une meilleure qualité de service. Nous pourrions ainsi nous concentrer plus spécifiquement sur les activités qui impliquent un contact direct avec la clientèle », explique Johannes Giloth, en charge de la chaîne logistique de Nokia Siemens Networks au niveau mondial.

À propos de Nokia Siemens Networks

Nokia Siemens Networks est un fournisseur de services de télécommunications international de premier plan. En mettant l'accent sur l'innovation et le développement durable, la société propose une gamme complète de technologies pour les réseaux mobiles, fixes et convergents, ainsi que des services professionnels tels que le conseil et l'intégration des systèmes, le déploiement, la maintenance et les services gérés. Il s'agit de l'une des plus grandes entreprises mondiales dans le domaine du matériel, des logiciels et des services professionnels pour le secteur des télécommunications. Nokia Siemens Networks exerce son activité dans 150 pays. Son siège se trouve à Espoo, en Finlande.

www.nokiasiemensnetworks.com

A propos de Capgemini

Capgemini, un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, aide ses clients à se transformer et à améliorer leurs performances en leur conseillant les technologies les plus adaptées. Capgemini s'engage ainsi à favoriser la liberté d'action de ses clients et à accroître leurs résultats, en s'appuyant sur une méthode de travail unique - la « Collaborative Business ExperienceTM ». Pour fournir à ses clients une solution optimale, le Groupe a organisé un modèle de production mondialisé baptisé Rightshore[®], qui réunit les meilleurs talents dans le monde pour les faire travailler comme une seule équipe sur un projet. Présent dans plus de 30 pays, Capgemini a réalisé en 2009 un chiffre d'affaires de 8,4 milliards d'euros et emploie 95 000 personnes dans le monde. Plus d'informations sur : www.capgemini.com

Capgemini dispose d'une expertise reconnue de **l'infogérance des processus métier (BPO)** dans les domaines suivants : Finance & Comptabilité, Service Client, Achats, Gestion de la chaîne logistique, Certification, Audit et Contrôle, Gestion et Traitement des Données. Partie intégrante du modèle de production Rightshore[®] de Capgemini, des experts en gestion des processus métier fournissent des services à de nombreux clients à travers le monde, 24h/24 et 7 jours sur 7, dans plus de 36 langues, à partir des centres situés en Australie, au Brésil, au Canada, au Chili, en Chine, aux Etats-Unis, au Guatemala, en Inde et en Pologne et en Suède.

Plus d'informations sur : www.capgemini.com/bpo

Rightshore[®] est une marque du Groupe Capgemini