



**Communiqué de presse  
de Nuance Communications, Inc.**

**Vocal Expo, jeudi 8 octobre au CNIT – Paris La Défense**

**Cegid a choisi la reconnaissance vocale de Nuance  
pour le routage des appels vers ses centres d'appels  
et l'amélioration de la satisfaction client**

*Aujourd'hui, 70% des appels reçus par les centres d'appels de Cegid sont orientés par la reconnaissance vocale vers des techniciens*

**Boulogne Billancourt, 02 octobre 2009** - Nuance Communications, Inc. (Nasdaq: NUAN), fournisseur leader de solutions de reconnaissance et de synthèse vocales, annonce que Cegid, premier éditeur français de logiciels de gestion, a choisi les technologies vocales de Nuance pour gérer les appels émis vers ses centres d'appels afin de proposer à ses clients une assistance qualitative, performante et intelligente.

Le groupe Cegid compte plus de 2 000 collaborateurs et 350 000 utilisateurs tant en France qu'à l'étranger. Il édite un grand nombre de solutions logicielles dédiées à la performance et au développement des entreprises. Chaque jour, ses centres d'appels doivent gérer près de 3 000 appels, répartis sur 11 sites, dédiés à l'assistance aux utilisateurs finaux, la télévente, le télémarketing, le recouvrement.

La reconnaissance vocale de Nuance assure en amont l'identification de la demande de l'appelant, du logiciel utilisé, et l'orientation vers la bonne compétence. Du gain de temps obtenu lors du guidage des appels résulte une satisfaction accrue des clients et une productivité plus importante des techniciens.

*«Nous éditons une offre très large de solutions. Il est donc nécessaire d'apporter un service de qualité, rapide et ciblé à nos nombreux clients. La reconnaissance vocale s'est révélée être la technologie la plus pertinente pour aiguiller les appels rapidement vers le bon technicien. Avec un taux de reconnaissance très élevé, la technologie vocale de Nuance basée sur l'identification du ou des logiciel(s) utilisé(s) par le client et ce, via un numéro unique, s'est vite imposée»,* précise Pascale Cornil, Responsable de Projet au sein de la Direction de l'Organisation.

Activeo, partenaire technologique de Cegid depuis 2003, s'est chargé du déploiement de la solution, du processus d'itération d'analyse d'appels, de l'écriture des scripts et de la mise à jour des grammaires.

Cette alliance entre Nuance et Activeo a permis de proposer à Cegid une solution opérationnelle et évolutive en seulement 3 mois. L'amélioration continue permet d'accroître le taux de reconnaissance lors des diverses phases de guidage :

- identification du client : 92 % de taux de reconnaissance
- choix du logiciel émis par le client : 90% de taux de reconnaissance

Aujourd'hui, 70% des appels reçus par les centres d'appels de Cegid sont routés vers la bonne compétence par la reconnaissance vocale de Nuance. Ainsi, Cegid fournit un service toujours plus pertinent, efficace et rapide aux 350 000 utilisateurs de ses solutions.

Pour plus d'informations concernant les solutions de Nuance pour le secteur des centres d'appels en France, veuillez consulter : <http://www.nuance.fr/contactcenter/>

#### **À propos de Cegid :**

Premier éditeur français de logiciels de gestion avec un chiffre d'affaires de 248 M€ en 2008, le groupe Cegid compte plus de 2 000 collaborateurs et 350 000 utilisateurs tant en France qu'à l'étranger. Directement implanté à Paris, New-York, Barcelone, Madrid, Milan, Londres, Casablanca, Shenzhen, Tokyo et Singapour, Cegid s'appuie aussi sur des accords de distribution partout dans le monde, afin d'accompagner ses clients dans leur développement international. Editeur de solutions dédiées à la performance des entreprises et à leur développement, le groupe Cegid a fondé son savoir-faire sur des expertises « métier » (Retail, Industrie/Manufacturing, Hôtels-Restaurants-Traiteurs, Services, Négoces, Profession Comptable, Secteur Public) et « fonctionnelles » (Comptabilité et gestion des immobilisations, fiscalité, gestion financière et reporting, gestion des ressources humaines/paie). L'offre de Cegid, également disponible en mode « on demand » (SaaS), est adaptée aux entreprises et établissements publics de toutes tailles. Avec des technologies qui s'intègrent naturellement et qui répondent aux enjeux métier des utilisateurs, Cegid donne une nouvelle dimension à l'informatique : la création de valeur pour l'entreprise et ceux qui contribuent à son développement. Depuis 1986, Cegid est listé sur l'Euronext Paris, dans le Compartiment C, ISIN Code FR0000124703.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.cegid.fr](http://www.cegid.fr).

#### **Contacts presse Cegid :**

Cegid : Isabelle Emerard – 04 26 29 52 39 – [i.emerard@cegid.fr](mailto:i.emerard@cegid.fr)  
i&e CONSULTANTS – Service de presse Cegid – 01 56 03 12 25 – [cegid.presse@i-e.fr](mailto:cegid.presse@i-e.fr)

#### **A propos de Nuance Communications :**

Nuance (Nasdaq: NUAN) est leader sur les marchés des solutions d'imagerie numérique et de reconnaissance et de synthèse vocales destinées aux entreprises et utilisateurs du monde entier. Ses technologies, applications et services optimisent la productivité des utilisateurs en révolutionnant la manière dont ils interagissent avec les informations et créent, partagent et utilisent leurs documents. Chaque jour, des millions d'utilisateurs et des milliers d'entreprises utilisent des applications de Nuance pour améliorer leur productivité. Pour plus d'information, rendez-vous sur [www.nuance.fr](http://www.nuance.fr).

#### **Contacts presse Nuance Communications :**

Nuance Communications : Vanessa Richter - + 32 9 2398031 - [Vanessa.richter@nuance.com](mailto:Vanessa.richter@nuance.com)  
Mediasoft Communications : Carole Scheppler - 01 55 34 30 00 – [carole.scheppler@mediasoft-rp.com](mailto:carole.scheppler@mediasoft-rp.com)

#### **A propos d'Activeo :**

Activeo se positionne comme le groupe français de référence dans le conseil et la mise en œuvre de solutions de gestion de la Relation Client. Activeo, intégrateur spécialisé de solutions à valeur ajoutée pour Centres de Contacts a pour mission de répondre aux besoins organisationnels, fonctionnels et technologiques des entreprises recherchant des solutions innovantes et performantes pour une maîtrise de l'interaction client afin d'améliorer la compétitivité, la mobilité et la qualité. Activeo propose une offre globale modulaire pour une gestion performante de la Relation Client (conseil en management et organisation, architecture, intégration et déploiement) et affiche de nombreuses références prestigieuses, principalement dans les secteurs de la finance, de l'industrie, des services et des télécoms.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur : [www.activeo.fr](http://www.activeo.fr).

###

*Nuance et le logo Nuance sont des marques ou des marques déposées de Nuance Communications, Inc. ou de ses filiales aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées ici sont la propriété de leur détenteur respectif.*