

## Atos et NICE inContact annoncent un partenariat pour développer l'adoption du Cloud dans les centres d'appels

### Atos va vendre CXone intégré à Circuit, sa solution cloud de Communications Unifiées & de Collaboration

Paris et Salt Lake City, le 5 août 2019 - Atos SE (CAC40) et NICE inContact, une filiale du NICE (Nasdaq : NICE), annonce aujourd'hui un partenariat dans le cadre duquel [Atos](#), leader international de la transformation digitale, fera de [NICE inContact CXone](#) une solution privilégiée de centres d'appels "as a Service". La solution sera ainsi délivrée aux actuels clients d'Atos – une centaine de milliers d'agents dans le monde - ainsi qu'aux futurs clients.

La solution CXone sera intégrée à Circuit et vendue par Atos sous le nom "**Cloud Contact Center - powered by CXone**", pour fournir une plateforme d'expérience client cloud unifiée et omnicanale. Cette plateforme vient compléter la solution "[OpenScape Contact Center](#)", qu'Atos continuera à proposer "sur site" ou de manière hébergée.

*"Les entreprises de centres d'appels de toute taille dans le monde entier se tournent vers le cloud pour générer des expériences clients renforcées et immersives pouvant réduire les coûts tout en renforçant la fidélité et la promotion", déclare Paul Jarman, PDG de NICE inContact. "Notre partenariat avec Atos accélère le développement international de NICE inContact. Nous sommes ravis de travailler ensemble pour apporter les avantages du cloud à des milliers d'agents et de clients."*

**Simon Skellon, Directeur des ventes de la division UCC d'Atos**, souligne : " Pour de nombreux clients, le passage au cloud est un élément central de leur stratégie de transformation digitale et la plateforme cloud de renommée mondiale NICE inContact, couplée au leadership avéré d'Atos dans les services pour les environnements de travail connectés, leur offrent l'opportunité parfaite de passer à [une véritable expérience client numérique omnicanale](#) – qu'elle soit directement fournie par Atos ou via un membre de notre vaste communauté de partenaires".

Ce partenariat permet à Atos d'occuper avec CXone une position de leader sur le marché des centres d'appels « as a Service » (CCaaS). NICE inContact a été nommé pour la quatrième année consécutive leader dans le [Magic Quadrant de Gartner pour les Centres d'appels as a Service, en Amérique du Nord](#)<sup>1</sup>. Dans [The Forrester Wave™ : Cloud Contact Centers, Q3 2018](#)<sup>2</sup>, NICE inContact CXone est leader parmi les solutions de centres d'appels cloud les plus importantes du marché. NICE inContact continue d'investir dans l'innovation pour aider ses clients à offrir des expériences client optimisées. Avec plus de 1 600 collaborateurs en R&D, NICE et NICE inContact détiennent plus de 300 brevets.

Pour NICE inContact, cette alliance permet de collaborer avec Atos, un partenaire technologique et de services informatiques de renommée et de confiance, occupant des positions de leader à la fois en [Europe et en Amérique du Nord dans les Magic Quadrants de Gartner « Managed Workplace Services »](#)<sup>3</sup>, et également selon [Aragon Research, Inc., dans son rapport « Globe for Unified Communication and Collaboration »](#)<sup>4</sup>, sous Unify, la marque Atos dédiée aux solutions de communication et de collaboration.

Avec la clientèle établie d'Atos allant des plus petites entreprises aux plus grandes sociétés et agences gouvernementales, les deux parties sont enthousiastes quant au potentiel de ce nouveau partenariat, qui prend effet immédiatement à l'échelle mondiale.

\*\*\*\*

<sup>1</sup> Gartner, "Magic Quadrant for Contact Center as a Service, North America," Drew Kraus, Steve Blood, Simon Harrison, Daniel O'Connell, 17 October 2018

<sup>2</sup> Forrester Research, Inc. "The Forrester Wave™: Cloud Contact Centers, Q3 2018," Art Schoeller, with Daniel Hong, Sara Sjoblom, and Peter Harrison; September 25, 2018

<sup>3</sup> Gartner, "Magic Quadrant for Managed Workplace Services, Europe," David Groombridge, Claudio Da Rold, Federica Troni, 14 January 2019. Gartner, "Magic Quadrant for Managed Workplace Services, North America," Daniel Barros, Mark Ray, 14 January 2019.

<sup>4</sup> Aragon Research, Inc. "The Aragon Research Globe for UCC, 2019" by Jim Lundy, April 2019.


*Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.*

### À propos d'Atos

Atos est un leader international de la transformation digitale avec plus de 110 000 collaborateurs dans 73 pays et un chiffre d'affaires annuel de plus de 11 milliards d'euros. Numéro un européen du Cloud, de la cybersécurité et des supercalculateurs, le groupe fournit des solutions intégrées de Cloud Hybride Orchestré, Big Data, Applications Métiers et Environnement de Travail Connecté. Partenaire informatique mondial des Jeux Olympiques et Paralympiques, le Groupe exerce ses activités sous les marques Atos, Atos Syntel, et Unify. Atos est une SE (Société Européenne) cotée sur Euronext Paris et fait partie de l'indice CAC 40.

La raison d'être d'Atos est de contribuer à façonner l'espace informationnel. Avec ses compétences et ses services, le groupe supporte le développement de la connaissance, de l'éducation et de la recherche dans une approche pluriculturelle et contribue au développement de l'excellence scientifique et technologique. Partout dans le monde, Atos permet à ses clients et à ses collaborateurs, et plus généralement au plus grand nombre, de vivre, travailler et progresser durablement et en toute confiance dans l'espace informationnel.

### Contact presse:

Sylvie Raybaud – [sylvie.raybaud@atos.net](mailto:sylvie.raybaud@atos.net) - +33 6 95 91 96 71 -  @Sylvie\_Raybaud

### A propos de NICE inContact

NICE inContact is the cloud contact center software leader with the world's #1 cloud customer experience platform. NICE inContact CXone™ combines best-in-class Omnichannel Routing, Analytics, Workforce Optimization, Automation and Artificial Intelligence on an Open Cloud Foundation. NICE inContact's solution empowers organizations to provide exceptional customer experiences by acting smarter and responding faster to consumer expectations. NICE inContact's DEVone developer program is an extensive partner ecosystem, providing applications from partner companies on the CXexchange marketplace that are designed to integrate with CXone. NICE inContact is recognized as a market leader by the leading industry analyst firms. [www.niceincontact.com](http://www.niceincontact.com)

**NICE** (Nasdaq: NICE) is the world's leading provider of both cloud and on-premises enterprise software solutions that empower organizations to make smarter decisions based on advanced analytics of structured and unstructured data. NICE helps organizations of all sizes deliver better customer service, ensure compliance, combat fraud and safeguard citizens. Over 25,000 organizations in more than 150 countries, including over 85 of the Fortune 100 companies, are using NICE solutions. [www.nice.com](http://www.nice.com)

### Corporate Media Contact

Cheryl Andrus, +1 801 320 3646, [cheryl.andrus@niceincontact.com](mailto:cheryl.andrus@niceincontact.com)

### Relations Investisseurs

Marty Cohen, +1 551 256 5354, [ir@nice.com](mailto:ir@nice.com), ET  
Yisca Erez +972 9 775 3798, [ir@nice.com](mailto:ir@nice.com), CET

*Trademark Note:* NICE and the NICE logo are trademarks or registered trademarks of NICE Ltd. All other marks are trademarks of their respective owners. For a full list of NICE's marks, please see: [www.nice.com/nice-trademarks](http://www.nice.com/nice-trademarks).