

Cegid accroît ses services à l'international

L'éditeur annonce le lancement de « Follow the Sun », une plateforme d'assistance internationale pour ses clients

Cegid lance « Follow the Sun », une nouvelle plateforme internationale et multilingue, qui permet la prise en charge des demandes des clients, quel que soit le pays dans lequel l'entreprise se situe.

Cette évolution du service support clients de Cegid, dédiée dans un premier temps aux clients Retail, s'inscrit dans la volonté de l'éditeur de poursuivre son développement à l'international et d'apporter des services et des réponses plus rapides et plus efficaces à ses clients.

Cegid, groupe international et premier éditeur français de logiciels de gestion, annonce la mise en ligne de sa nouvelle plateforme internationale « Follow the Sun », support d'assistance technique et fonctionnel pour ses clients.

Ce nouveau service permet de centraliser toutes les demandes d'assistance des clients au sein d'un outil unique et accessible par l'ensemble des équipes de supports clients. Disponible et opérationnelle depuis Mars 2011, « Follow the Sun » permet désormais aux clients Cegid de disposer, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et dans le monde entier, d'un même niveau de support.

De l'intervention locale dans le pays où se trouve l'entreprise, à l'assistance plus avancée avec la participation des experts R&D de Cegid, « Follow the Sun » répond à plusieurs niveaux de demandes de support de ses clients.

- **Support de niveau 1 : Prise en charge de la demande à distance.** L'intervention, disponible dans l'ensemble des pays d'Amérique du Nord, d'Asie et d'Europe, est réalisée dans la langue du pays par Cegid ou par son partenaire certifié. L'outil est adapté aux fuseaux horaires des pays concernés. Si, après l'analyse du problème, la demande ne peut pas être traitée au niveau 1, l'information est relayée automatiquement au niveau 2.
- **Support de niveau 2 : Intervention technique de niveau supérieur.** Ce niveau d'intervention permet d'identifier et traiter les sujets plus complexes. Les échanges se font en anglais dans trois centres, à Shanghai en Chine, à New York aux Etats-Unis ou à Lyon, en France.
- **Support de niveau 3 : Expertise de la R&D.** Ce support intervient pour les sujets de haute complexité et est traité par les experts R&D internationaux, bilingues et basés en France.

« Notre plateforme d'assistance internationale « Follow the sun » est volontairement orientée client et s'adapte parfaitement à leurs besoins de disposer en permanence de réponses rapides.

« Follow the sun » est un engagement supplémentaire de Cegid, preuve de notre accompagnement des enseignes dans le monde entier », précise Nathalie Echinard, Directeur des Marchés Sectoriels de Cegid.

Premier éditeur français de logiciels de gestion avec un chiffre d'affaires de 249,6 M€ en 2010, le groupe Cegid compte plus de 2 000 collaborateurs et près de 400 000 utilisateurs tant en France qu'à l'étranger. Directement implanté à Paris, New-York, Barcelone, Madrid, Milan, Londres, Casablanca, Shenzhen, Shanghai, Hong Kong et Tokyo, 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 » (Industrie, Services, Négoce, Retail, Hôtels-Restaurants, Profession Comptable, Associations, Entrepreneurs et TPE, Secteur Public) et « fonctionnelles » (Finance, Fiscalité, Performance Management, Ressources Humaines). L'offre Yourcegid, 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.**

Cotation depuis 1986 – Eurolist d'Euronext Paris Compartiment B
Code ISIN Actions : FR0000124703 - Reuters : CEGI.PA - Bloomberg : CGD FP
Segment NextEconomy – FTSE : 9537 Software
Indices : Small, Mid and Small, All-Tradable et ITCAC

Contacts presse

i&e CONSULTANTS – Service de presse Cegid – 01 56 03 13 39 – cegid.presse@i-e.fr
Cegid : Isabelle EMERARD – 04 26 29 52 39 – i.emerard@cegid.fr
Suivez également Cegid sur twitter : <http://twitter.com/cegidpresse>