

Extrait du FFII.FR

<http://www.ffii.fr/Avec-l-acquisition-de-Telera-Alcatel-mise-sur-la-convergence-voix-web-pour-se-positionner-sur-le-marche-des-self-services>

# **Avec l'acquisition de Telera, Alcatel mise sur la convergence voix-web pour se positionner sur le marché des self-services vocaux**

Date de mise en ligne : mercredi 29 mai 2002

- Acteurs - Acteurs économiques - Alcatel - Communiqués de presse -

---

**FFII.FR**

---

Alcatel et sa filiale Genesys se préparent à jouer un rôle majeur sur le marché des solutions de self-service vocal

**Paris, le 29 mai 2002** &mdash; Alcatel (Paris : CGEP.PA et NYSE : ALA) annonce aujourd'hui la signature d'un accord portant sur l'acquisition de Telera Corp., une société californienne. Telera a développé la première plate-forme voix-web utilisant le langage VoiceXML (Voice Extensible Markup Language) pour rendre les contenus web accessibles par téléphone. Au sein d'Alcatel, Telera s'intégrera à l'activité Solutions de centre de contacts de Genesys et se concentrera en premier lieu sur le marché des solutions de self-services vocaux, qui devrait représenter 600 millions de dollars d'ici 2005.

L'acquisition se fera en contrepartie de 136 millions de dollars d'actions Alcatel. Les liquidités de Telera, d'un montant de 30 millions de dollars, lui permettront de financer son développement. Les autres modalités de l'accord n'ont pas été communiquées.

La plate-forme voix-web brevetée de Telera utilise VoiceXML et d'autres standards ouverts pour permettre aux fournisseurs de services et aux entreprises de développer des applications voix avancées faisant du téléphone un puissant outil d'accès aux informations web. Capitalisant sur les capacités éprouvées de Telera en matière de VoiceXML, Alcatel créera un centre de compétence VoiceXML ayant pour vocation d'aider ses filiales à renforcer leurs offres produits.

« L'accès vocal à Internet amorce une profonde transformation des services offerts par les entreprises et les fournisseurs de services comme de la manière d'utiliser le web », déclare Olivier Houssin, Président du groupe eBusiness d'Alcatel. « L'acquisition de Telera par Alcatel est une étape majeure de notre stratégie visant à créer les applications qui piloteront le passage aux réseaux de convergence voix-données. »

« Telera supporte des technologies IP, telles que VoiceXML et SIP (Session Initiation Protocol), et révolutionne le secteur des télécommunications traditionnel en associant le caractère novateur et la flexibilité d'Internet au confort et à la fiabilité du téléphone », observe Prem Uppaluru, CEO et co-fondateur de Telera. « Nous sommes impatients d'unir les ressources de nos deux sociétés pour mettre plus rapidement au point des solutions de convergence voix-web. »

En devenant partie intégrante de Genesys, Telera enrichit la ligne de produits Genesys d'une plate-forme de self-services vocaux. Genesys domine déjà le marché des logiciels de centre de contacts, grâce auxquels les entreprises sont en mesure de fournir à leurs clients des services d'assistance et de support assistés par des agents. La société peut désormais offrir une solution complète et intégrée de self-services vocaux et de service client assisté par des agents.

### **Plate-forme d'application voix-web**

L'architecture de la plate-forme d'application voix-web de Telera est unique en ce qu'elle sépare l'application métier de l'infrastructure voix et recourt à des composants prêts à l'emploi et des standards ouverts, comme VoiceXML. Le logiciel, qui peut être déployé soit sur site soit en ligne, offre une redondance et une structure distribuée garantissant fiabilité et évolutivité. La combinaison de ces caractéristiques permet aux clients de réduire considérablement la complexité de leur réseau et le coût global de déploiement des applications voix avancées.

Des fournisseurs de services et de grandes entreprises, comme American Express et Travelers Insurance, ont déjà choisi de fonder sur la plate-forme d'application voix-web des services vocaux de dernière génération tels que :

- Des self-services vocaux permettant d'accéder à des informations web au moyen d'un téléphone utilisant la voix naturelle ou des commandes à fréquence vocale, dans des domaines d'applications tels que la banque en ligne, la consultation de l'état des commandes, la réalisation de sondages etc. Ces solutions de self-service peuvent être assorties d'un service assisté via l'intégration des solutions Genesys Framework et Enterprise Routing, qui dirige les appels vers l'agent de service client le plus approprié.
- Des notifications et alertes sortantes, pour contacter les clients en fonction d'évènements ou de conditions spécifiés, comme l'annulation d'un vol ou un changement de statut. L'intégration des logiciels de Genesys donne également aux clients la possibilité d'obtenir des informations supplémentaires auprès d'un self-service vocal ou d'un service assisté.
- Des solutions d'optimisation de productivité des employés, permettant à ces derniers d'accéder à des applications d'optimisation de productivité des employés basées sur le web - comme les annuaires téléphoniques, la messagerie et les agendas électroniques - et à d'autres informations d'ordre opérationnel à partir de n'importe quel type de téléphone.
- Un système de réponse vocale interactif dotant les principales fonctionnalités des systèmes RVI classiques de capacités accrues de programmation grâce à l'ouverture de VoiceXML et à l'environnement de développement.

La stratégie d'Alcatel concernant le marché Entreprise consiste à capitaliser sur la convergence des réseaux voix-données pour aider les entreprises à ouvrir de manière sécurisée et performante leurs réseaux internes au monde extérieur. Ces entreprises « sans frontière » sont plus compétitives parce que leurs réseaux sont capables de supporter des communications en temps réel avec les clients, les fournisseurs de services externalisés et autres partenaires majeurs. Genesys, et désormais Telera, jouent un rôle clé dans cette stratégie en développant les premières applications utilisant ce nouveau modèle.

L'acquisition devrait être finalisée en juillet 2002 sous réserve de l'approbation des actionnaires de Telera et autres conditions usuelles.

### **Informations destinées aux journalistes et aux analystes :**

Nous vous invitons à participer à l'une des deux conférences téléphoniques\* sur ce sujet :

#### **Pour les analystes :**

mercredi 29 mai, 2002  
18h00 (Paris)  
Tél : +1 630 395 0205

#### **Pour les journalistes :**

mercredi 29 mai, 2002  
19h00 (Paris)  
Tél : +1 630 395 0144

\*Merci de noter que ces deux conférences téléphoniques auront lieu en anglais

## À propos d'Alcatel

Alcatel conçoit, développe et construit des réseaux de communication innovants et compétitifs permettant aux opérateurs, aux fournisseurs de services et aux entreprises d'offrir tous types de contenus (voix, données et multimédia) à des clients du monde entier. A partir d'un portefeuille complet de solutions allant des infrastructures optiques aux réseaux fixes et mobiles et à l'accès haut débit, les clients d'Alcatel peuvent se consacrer à l'optimisation de leurs offres de services et de leurs sources de revenus. Forte de 99 000 salariés et présente dans plus de 130 pays, la société a enregistré un chiffre d'affaires de 25 milliards d'euros en 2001.

## À propos de Genesys

Genesys Telecommunications Laboratories est une société indépendante, filiale à 100% d'Alcatel (NYSE : ALA, Paris : CGEP.PA), et l'un des premiers fournisseurs mondiaux de solutions de centres de contacts fonctionnant de manière collaborative, ce qui en fait le composant essentiel de toute stratégie de gestion complète de la relation client. Sa suite intégrée d'applications ouvertes et indépendantes de l'infrastructure gère les interactions client sur tous les types de médias, de réseaux et d'applications, permettant un service client économique et personnalisé. Genesys fournit une fondation pour le déploiement à l'échelle de l'entreprise de processus engendrant des relations clients durables et profitables. Basée à San Francisco, Genesys possède des établissements partout dans le monde et s'appuie sur un réseau international de partenaires dont font partie, entre autres, Accenture, Alcatel, IBM et IBM Global Services, PeopleSoft, SAP et Siebel Systems. Pour plus d'informations sur les solutions Genesys et sur la société, visitez le site [www.genesyslab.com](http://www.genesyslab.com).

## À propos de Telera

Telera is a software company whose award-winning "Voice Web Application Platform" enables both wireline and wireless service providers to deliver advanced, business-centric voice applications, transforming the phone from a simple communications device into a powerful, anywhere-anytime information access tool. Telera-powered customer service, commerce transaction and self-service applications provide a more personalized and interactive caller experience, and ensure that mobile corporate users have access to critical business and customer information. Founded in 1998, Telera is privately held and based in Campbell, California and has secured more than \$100 million to date from leading technology investment firms and corporations. Visit Telera at [www.telera.com](http://www.telera.com) or call 408-626-6800.

Contact [press.alcatel.com](http://press.alcatel.com)