



Communiqué de presse

## **Avec PROSODIE, le PMU améliore la qualité de son accueil téléphonique pour ses 8 500 points de vente**

**Boulogne-Billancourt, le 6 avril 2006 : PROSODIE, opérateur de services en ligne pour l'échange à distance des informations des grands comptes, a été choisie par le PMU (Pari Mutuel Urbain) pour la gestion de son accueil téléphonique. Ce nouveau Serveur Vocal Interactif, accessible depuis trois numéros gratuits, et destiné aux points de vente du PMU, en améliore la capacité d'accueil et d'information de manière significative.**

### **Une volonté forte du PMU : améliorer la qualité de son assistance téléphonique**

Chaque jour, les télé-opérateurs du PMU traitent en moyenne plus de 1000 appels provenant de ses 8 500 points de vente.

Les demandes concernent des sujets liés au fonctionnement d'un point de vente au quotidien : la technique, la comptabilité, la logistique. Le nombre d'appels peut être plus élevé en cas d'événement exceptionnel.

Soucieux de la qualité de son service, le PMU a décidé de lancer, à l'automne 2005, un projet global d'amélioration de son service.

Un des axes retenus a été la mise en place d'un serveur vocal interactif permettant d'augmenter de façon significative la capacité d'accueil et d'information du PMU auprès de ses points de vente.

*« Aujourd'hui, grâce à la qualification et la répartition de charge en fonction des compétences de nos télé-opérateurs, nous avons réduit le temps d'attente moyen à 38 secondes. Nous perdons rarement les appels. Si tel est le cas, nous gardons la trace des appelants pour pouvoir les recontacter »,* souligne Milena Dell'Isola, Responsable de l'assistance téléphonique du PMU.

### **La solution : un serveur vocal interactif aux fonctionnalités avancées**

Depuis octobre 2005, pour toute question, les titulaires peuvent composer les numéros verts (dont un pour les communications en provenance des Départements d'Outre-Mer) pour être mis en relation avec les télé-conseillers de l'Assistance Téléphonique.

Le serveur vocal interactif achemine les appels en fonction de la charge et de la nature des demandes vers le télé-conseiller compétent et disponible pour y répondre.

Aujourd'hui, le PMU dispose d'une interface web qui lui permet de suivre en temps réel le trafic, d'établir des statistiques et de répartir les flux sur les plates-formes téléphoniques.

A tout moment, grâce à la solution « Vocal Editor » de PROSODIE, il peut modifier l'arborescence de son serveur vocal interactif en activant ou non certaines branches.

Enfin, pour réagir à l'actualité, le service lui permet de diffuser des messages flash. Les administrateurs de la solution mettent alors en ligne des informations préenregistrées ou créées par synthèse vocale, en temps réel.

Cette solution, quoique déjà très complète, s'est enrichie depuis le début de l'année d'une fonctionnalité supplémentaire, un système d'alerte.

« Nous avons mis en oeuvre un serveur d'appels sortants qui nous permet d'être proactifs vis-à-vis de nos points de vente. En cas d'incident, nous pouvons les prévenir de manière très ciblée par l'envoi de messages d'alerte et communiquer ainsi en amont des problèmes », conclut Milena Dell'Isola.

### **A propos de PROSODIE**

PROSODIE est un opérateur de services, expert en solutions télécoms et informatiques qui permettent aux clients, partenaires et collaborateurs des grands comptes publics et privés d'échanger à distance des informations qui leur sont destinées.

PROSODIE produit et diffuse également des informations pour son propre compte, à travers les trois marques grand public de son pôle PROSODIE Info, GENYcourses, METEO CONSULT et France-examen.

PROSODIE détient aussi 59% de nCryptone, acteur majeur des solutions d'authentification forte au format ISO avec une offre couvrant l'ensemble de la chaîne de valeur.

Présent en France, en Espagne, aux Etats-Unis et au Canada, le Groupe a réalisé en 2005 un chiffre d'affaires consolidé IFRS de 147,1 M€ en hausse de 6,2 % par rapport à 2004 (138,5 M€) et un résultat opérationnel 2005 de 11,5 M€ en hausse de 52,3 % par rapport à 2004.

PROSODIE fait partie du SBF 250, CAC small 90, CAC mid & Small 190 et du segment Next Economy d'Euronext.

PROSODIE a obtenu, en juillet 2003, le label ANVAR « Entreprise innovante » et en octobre 2005, la certification AFAQ ISO 9001 pour ses activités d'hébergement et d'infogérance sur ses sites de Boulogne-Billancourt et de Vélizy.

Code ISIN action : FR0004152031

Code ISIN BSA : FR0000309023

[www.prosodie.com](http://www.prosodie.com)

### **Contacts presse**

<b>PROSODIE</b> Mélanie Roetzinger Tel. : +33 1 46 84 17 70 E-mail : mroetzinger@prosodie.com  André Saint-Mleux Tel. : +33 1 46 84 11 64 E-mail : asaintmleux@prosodie.com	<b>CICOMMUNICATION</b> Delphine Decourty Tel. : +33 1 47 23 90 48 E-mail : decourty@cicommunication.com
--	--