



Communiqué de presse

La MGEN (Mutuelle Générale de l'Education Nationale) fait appel à PROSODIE pour réorganiser l'accueil téléphonique de ses adhérents.

Boulogne-Billancourt, le 5 septembre 2006 : La MGEN (Mutuelle Générale de l'Education Nationale), première mutuelle santé française, harmonise son accueil téléphonique en déployant, notamment, un service vocal interactif et propose désormais à ses adhérents un seul numéro d'accueil par section départementale pour la mise en relation avec un conseiller.

PROSODIE, opérateur de services en ligne pour l'échange à distance des informations des grands comptes, fournit la solution permettant l'optimisation de la gestion de l'accueil des adhérents par la collecte, le traitement et la distribution de leurs appels.

Le fil conducteur du projet : améliorer la qualité de service offerte aux adhérents

Afin d'harmoniser sur tout le territoire français la qualité de sa relation téléphonique avec ses 3 millions de mutualistes, la MGEN souhaitait réorganiser son accueil téléphonique à l'échelle nationale.

Avec plus de 20 000 appels reçus par jour, il devenait en effet primordial de trouver une solution pour répartir de manière rationnelle le trafic des appels entre les 101 sections que compte la MGEN et ses 3 centres d'appels, en fonction de l'information demandée et de la disponibilité des conseillers.

La solution choisie : un numéro unique par section départementale couplé à un service vocal interactif évolué et à une solution de gestion des flux téléphoniques

Pour faciliter une bonne mémorisation et canaliser l'ensemble des appels en un seul point, la MGEN a décidé de mettre en place un numéro unique par section départementale.

Le service vocal interactif mis en place par PROSODIE permet un traitement différent en fonction de la nature du besoin. Les demandes simples de type consultation de décompte de remboursement ou obtention d'une attestation sont traitées automatiquement 24h/24, 7j/7. Les demandes personnalisées sont dirigées, en fonction des sections et des horaires, soit vers un conseiller en section départementale, soit vers un conseiller en centre d'appels.

« Notre objectif était double, tout d'abord automatiser certaines réponses afin que nos conseillers, dans les sections ou au niveau des centres d'appels, puissent se concentrer sur les demandes personnalisées. Ensuite, nous souhaitons mieux répartir les flux entre les sections départementales et les centres d'appels pour une meilleure qualité de service » explique Sylvie Kermabon, Responsable projet Relation Client de la MGEN.

Déploiement et perspectives

La nouvelle solution fonctionne depuis juin 2005. Elle est aujourd'hui déployée sur une quarantaine de sections et devrait en couvrir 70% à la fin de l'année 2006.

« Nous avons choisi PROSODIE pour son savoir-faire reconnu sur les solutions d'accueil téléphonique et du fait de ses nombreuses références dans le domaine de la mutualité. Nous avons été satisfaits et continuons de lui confier d'autres projets », poursuit Sylvie Kermabon.

Par exemple, l'offre de Services à la Personne de la MGEN, ouverte le 15 mai 2006, utilise le numéro 0820 219 219 fourni par PROSODIE.

La solution Vocal Editor de PROSODIE permet d'ores et déjà à la MGEN de modifier elle-même les branches de l'arborescence de son service vocal interactif et de diffuser en temps réel des messages d'urgence.

La MGEN souhaite également intégrer le bandeau PROSODIE à l'interface du progiciel de CRM de Coheris.

Enfin, une solution SMS est envisagée depuis le site Internet de la MGEN.

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 au grand public sur trois domaines d'activités : la météo avec les marques METEO CONSULT et LA CHAINE METEO, l'hippisme avec la marque GENYcourses et les examens scolaires avec la marque France-examen. Ces 4 marques constituent le pôle PROSODIE Info.

PROSODIE détient également 100% 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 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 octobre 2005, la certification AFAQ ISO 9001 pour ses activités d'hébergement et d'infogérance sur ses sites de Boulogne-Billancourt et de Vélizy. et en juillet 2006, le renouvellement pour trois ans du label ANVAR « Entreprise innovante ».

Code ISIN action : FR0004152031

Code ISIN BSA : FR0000309023

www.prosodie.com

Contacts presse

PROSODIE

Mélanie Roëtzing

Tél. : +33 1 46 84 17 70

E-mail : mroetzinger@prosodie.com

Presse & Technologies

Philippe Grand / Séverine Godet

Tél. : +33 1 56 56 64 64

E-mail : sgodet@pressetech.fr

CICOMMUNICATION

Delphine Decourty

Tél. : +33 1 47 23 90 48

E-mail : decourty@cicommunication.com