



Communiqué de presse

Epson optimise son accueil téléphonique avec PROSODIE

Boulogne-Billancourt, le 17 octobre 2006 : PROSODIE, opérateur de services en ligne pour l'échange à distance des informations des grands comptes, accompagne Epson, un des principaux fabricants de produits et solutions pour l'impression et le traitement numérique de l'image, dans la refonte de son accueil téléphonique.

Chaque année, Epson reçoit 250 000 d'appels pour des demandes de renseignements techniques sur les produits en avant-vente et après-vente. Le nombre de numéros téléphoniques et les contraintes de qualification par produit posaient à Epson des problèmes de traitement des appels. Ce qui était surtout évident pour les grands comptes possédant des produits de diverses catégories.

Afin de mieux qualifier ces flux d'appels, Epson décide en septembre 2006 de simplifier son accueil téléphonique et de confier à PROSODIE la collecte des appels, le traitement et l'hébergement de son Serveur Vocal Interactif (SVI).

Un SVI ergonomique pour un traitement optimum des appels

Depuis septembre 2006, les services Epson sont accessibles par 3 **numéros** *fil*; un numéro pour les produits professionnels sous garantie, un numéro pour les produits BtoC sous garantie et un numéro pour les produits BtoC hors garantie. Le SVI qualifie ensuite les appels par gamme de produits et les dirige vers un des plateaux téléphoniques externalisés.

Epson a prévu dans l'arborescence du SVI un accès privilégié pour les grands comptes et les revendeurs afin de faciliter le traitement de leurs diverses requêtes. De même, un service automatique de localisation téléphonique permet de connaître rapidement les coordonnées du centre réparateur Epson le plus proche.

Plus ergonomique pour les clients, le SVI de PROSODIE apporte à Epson des statistiques précises pour contrôler et superviser ses flux d'appels.

« Dans un contexte d'externalisation de nos plates-formes téléphoniques, il est primordial de connaître le volume des appels entrants ainsi que les temps d'attente. Le traitement des appels par gamme de produits facilite l'analyse de nos flux d'appels. Ces modifications contribuent à améliorer l'image de Epson. Ce SVI constitue une première étape avant la mise en place d'une solution en Reconnaissance Vocale Assistée par Opérateurs (RVAO) » conclut Patrick Blusseau, Directeur des Services de Epson France.

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

Séverine Godet / Aurélie Jacquot

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