



Communiqué de presse

CANALCE confie sa téléphonie d'entreprise sur IP à PROSODIE

Boulogne-Billancourt, le 22 mars 2007 : CANALCE, leader français des prestataires de services aux comités d'entreprise (CE) et à leurs salariés, retient PROSODIE, opérateur de services voix et données, pour héberger son service de téléphonie d'entreprise sur IP et ses solutions de traitement et de distribution des appels dédiées à la relation client.

Ce service de téléphonie d'entreprise est hébergé sur la plate-forme mutualisée Centrex One2IP de PROSODIE à Boulogne (92).

Sous-traiter sa téléphonie d'entreprise sur IP

Présent sur le marché des comités d'entreprise depuis 15 ans, CANALCE accompagne plus de 2 500 d'entre eux sur plus de 80 départements en France, ce qui représente environ 800 000 salariés ayant-droits.

En 2005, CANALCE a fait le pari de migrer sa téléphonie vers une solution externalisée. *« Nous souhaitons que tous nos sites actuels et à venir (Boulogne, Lyon, Bordeaux, Lille) puissent bénéficier des mêmes fonctionnalités téléphoniques. Pour CANALCE, le téléphone est un véritable outil de vente et de communication avec ses clients. Aussi, en début 2006, avons nous décidé de nous appuyer sur un prestataire unique et leader du marché, Prosodie, désormais seul responsable du bon fonctionnement des télécommunications de notre entreprise. Il s'agissait d'offrir à nos clients, un accueil téléphonique optimal »* déclare Sandra Le Grand, Présidente-directrice générale de CANALCE.

Souple et flexible, la solution One2IP Centrex, hébergée sur des infrastructures mutualisées, permet à CANALCE de bénéficier de fonctionnalités de téléphonie avancée, d'une homogénéité des services téléphoniques sur tous ses sites et d'une amélioration de son service.

Optimiser son accueil téléphonique client

CANALCE profite également du savoir-faire de PROSODIE dans la Relation client pour donner une autre perspective à son accueil téléphonique. Des solutions de traitement et de distribution des appels sont mises en place pour optimiser la gestion des flux entrants.

CANALCE met deux numéros d'accès à la disposition de ses clients, un numéro dédié aux professionnels et un numéro pour les particuliers.

La qualification des appels clients se fait par un Serveur Vocal Interactif (SVI) en DTMF ou en Reconnaissance Vocale Assistée par Opérateurs (RVAO) en fonction des requêtes.

Si l'appel doit être distribué à l'issue de la phase de traitement, la plate-forme de services ODIGO de PROSODIE, jouant le rôle d'ACD virtuel, sélectionne le conseiller

disponible le plus compétent pour traiter la demande du client. Cette sélection est conditionnée par un ensemble de critères statiques et dynamiques définis par CANALCE.

« Ce système nous a permis d'améliorer de manière considérable la gestion de nos flux d'appels et la qualité de l'accueil de nos clients. Depuis sa mise en place, nous avons observé une amélioration de la qualité du son, une souplesse sans précédent dans la gestion de l'arborescence de notre SVI et des droits en interne ainsi que la perspective d'une gestion optimale de notre téléphonie dans le cadre du développement de notre activité en région. Nous sommes aussi fiers d'avoir concentré sur notre société tous les savoir-faire de PROSODIE » conclut Sandra Le Grand.



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 2006 un chiffre d'affaires consolidé IFRS de 165,3 M€ en hausse de 12,4 % par rapport à 2005 (147,1 M€).

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

PROSODIE a obtenu, en décembre 2006, l'extension de la certification AFAQ ISO 9001 à l'ensemble de ses activités sur l'ensemble de ses sites de production français, et en juillet 2006, le renouvellement pour trois ans du label ANVAR « Entreprise innovante ».

Code ISIN action : FR0004152031

www.prosodie.com

Contact presse

PROSODIE

Mélanie Roëtzing

Tél. : +33 1 46 84 17 70

E-mail : mroetzing@prosodie.com

Presse & Technologies

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

A propos de CANALCE

CANALCE est une Société Anonyme au capital de 556 580 € fondée par Sandra Le Grand et animée par 50 professionnels du CE. Implantée en région parisienne avec son siège à Boulogne Billancourt et deux agences régionales à Lyon et à Bordeaux, CANALCE rayonne au niveau national.

CANALCE profite aujourd'hui de 15 années d'expérience sur le marché des CE et confirme sa position de leader.

Notre métier c'est : accompagner les membres du CE au quotidien, avec des services sur mesure ; négocier pour les salariés des remises permanentes et leur offrir un large choix de spectacles, activités culturelles ou sportives.

CANALCE possède la 1^{ère} et seule billetterie certifiée ISO 9001 garantissant un niveau de service sans cesse amélioré à ses clients.

CANALCE a reçu le label ANVAR en septembre 2006 consacrant ainsi sa politique d'innovation volontariste au service de ses clients et de son rayonnement.

Enfin, CANALCE est membre de la FEVAD et a signé la Charte de la Diversité.

Quelques chiffres :

2 500 CE abonnés

800 000 salariés abonnés

48 000 spectacles et événements culturels

4 000 offres de loisirs

1 500 salles de cinéma partout en France

Plus de 50 parcs de loisirs et zoos en France et à l'étranger

300 partenaires dans les secteurs de la billetterie, des voyages, des services, des chèques-cadeaux, des formations ...

Chiffre d'affaires 2006 : 22M€

www.canalce.com

Contact presse

CANALCE

Anne-France RIGO

Tél : +33. 1.41.31.63.15

E-mail : afrigo@canalce.com

Jean-François BOISSON

Directeur des Opérations

Tel : +33 1 41 31 63 89

E-mail : jfboisson@canalce.com