



Communiqué de presse

## **PROSODIE et GENESYS Telecommunications renforcent leur partenariat**

**Boulogne-Billancourt, le 18 octobre 2007 : PROSODIE, opérateur de services en ligne pour l'échange à distance des informations des grands comptes, signe le contrat de partenariat Premium de Genesys Télécommunications, éditeur de solutions logicielles pour centre de contacts.**

**Deux références significatives, Le 118 000 et le Groupe CANAL+, utilisent déjà la solution de centre d'appels virtuels Genesys, opérée et hébergée par PROSODIE.**

Avec ce partenariat, PROSODIE élargit sa gamme de solutions Contact Manager. Dédiée à la Gestion de la Relation Client, Contact Manager propose l'ensemble des services nécessaires depuis la collecte d'un contact sur le réseau jusqu'à sa distribution vers la meilleure compétence disponible.

*« Prosodie, acteur majeur de la Relation Client, constitue un partenaire privilégié pour développer nos activités autour des centres de contacts hébergés par l'opérateur. Prosodie nous a montré des compétences importantes dans le domaine des centres d'appels virtuels et des solutions vocales »* ajoute Claudine Cherfan, Country Manager de Genesys France.

*« L'offre Dynamic Contact Center de Genesys constitue une brique stratégique pour Prosodie. Nous pouvons ainsi proposer à nos clients un choix plus large de solutions pour améliorer l'efficacité et le pilotage de leurs centres de contacts. Sur le plan technique, nos relations étroites avec Genesys ont permis à nos équipes d'acquérir une forte expertise. Nous sommes aujourd'hui en mesure de satisfaire toutes les demandes de nos clients quels que soient les niveaux de personnalisation et de complexité exigés pour mettre en place une solution »* déclare Sébastien Parmentier, Responsable d'offre Centre d'Appels de la division Contact Client de Prosodie.

D'ailleurs, Le 118 000 et le Groupe CANAL+ ont opté pour la solution PROSODIE-GENESYS dans le cadre de leur projet de centre d'appels virtuel.

Le 118 000, filiale du Groupe telegate, leader européen des renseignements téléphoniques, souhaitait bénéficier de l'offre de routage Genesys pour obtenir plus de finesse dans la distribution de ses appels et une meilleure gestion de l'activité de ses centres d'appels.

Quant au Groupe CANAL+, la mise en place du centre d'appels virtuel pour les appels les plus complexes a permis de mieux exploiter les compétences, de prioriser certains appels et de garantir une meilleure répartition des flux en interne.

PROSODIE et GENESYS travaillent en ce moment au développement et à l'intégration de projets pour des clients qui souhaitent optimiser la répartition des flux entrants en amont de leurs centres d'appels, canaliser les accès sur leur réseau d'agences ou fédérer leurs ressources existantes sous la forme d'un centre d'appels virtuel.

### **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€) pour un résultat opérationnel courant de 12,3 M€..*

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

### **À propos de Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.**

*Genesys, une société du groupe Alcatel-Lucent, est le seul éditeur à se consacrer exclusivement au développement de logiciels de gestion des interactions clients par téléphone, Web et e-mail. La suite Genesys met dynamiquement en relation les clients avec la ressource appropriée, en self-service ou avec un agent, afin de satisfaire la demande du client, d'optimiser les objectifs de satisfaction clients et d'utiliser efficacement ses ressources. Au service de plus de 3 500 entreprises et administrations dans 80 pays, les solutions Genesys traitent plus de 100 millions interactions clients par jour. Ces entreprises et administrations peuvent ainsi renforcer la satisfaction de leurs clients en tirant parti de toutes leurs ressources, depuis le centre de contact jusqu'au back-office. Ainsi, Genesys favorise l'innovation, améliore l'efficacité et renforce la satisfaction des clients. Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site [www.genesyslab.com](http://www.genesyslab.com) ou le blog sectoriel [www.betterinteractions.com](http://www.betterinteractions.com).*

### **Contacts presse**

#### **PROSODIE**

Mélanie Roëtzing

Tél. : +33 1 46 84 17 70

E-mail : [mroetzing@prosodie.com](mailto:mroetzing@prosodie.com)

#### **Presse & Technologies**

Séverine Picault / Emmanuelle Renauld

Tél. : +33 1 56 56 64 64

E-mail : [spicault@pressetech.fr](mailto:spicault@pressetech.fr)

#### **CICOMMUNICATION**

Delphine Decourty

Tél. : +33 1 47 23 90 48

E-mail : [decourty@cicommunication.com](mailto:decourty@cicommunication.com)