



Communiqué de presse

SATAS fait appel à PROSODIE pour l'accueil téléphonique de ses clients en reconnaissance vocale

Boulogne-Billancourt, le 30 octobre 2007 : SATAS, expert des solutions courrier, rejoint les 40 autres entreprises qui ont choisi d'optimiser leur accueil téléphonique avec la solution de Reconnaissance Vocale Assistée par Opérateurs (RVAO) de PROSODIE, opérateur de services en ligne pour l'échange à distance des informations des grands comptes.

Filiale d'un groupe mondial coté en bourse, SATAS est l'un des principaux acteurs du marché du traitement du courrier. Chaque année, le plateau SATAS Contact, chargé de l'accueil téléphonique, reçoit près de 300 000 appels issus de plus de 100 000 clients professionnels de tous les secteurs d'activités.

Souhaitant pouvoir répartir les appels sur deux plateaux distincts, un plateau spécialisé sur les traitements techniques et un plateau dédié au commerce et à la gestion administrative des dossiers clients, SATAS remet en cause la navigation en DTMF qui s'avère contraignante pour les entreprises et décide d'installer, en juillet 2007, un service d'accueil téléphonique en Reconnaissance Vocale Assistée par Opérateurs (RVAO).

Livré clés en main, ce service permet d'accueillir 100% des appels et de gérer sans surcoût les transferts inter-sites.

Via le numéro unique de SATAS porté chez PROSODIE, le 0 820 000 111, les clients entrent en contact avec les conseillers en prononçant les mots clés correspondants : « service après-vente, commercial, administratif, fourniture ou autres ». En quelques secondes, ils sont mis en relation avec le département concerné. Grâce à ces choix possibles, SATAS obtient une meilleure répartition des appels. Le traitement des demandes est à la fois plus rapide et mieux réparti. Il est à noter que le nombre d'appels à destination du choix « autres » (divers) a été réduit de 50%.

"Selon une étude réalisée après sa mise en place, nous avons observé un taux de reconnaissance élevé des choix clients, alors qu'il reste encore à affiner la grammaire de la RVAO et les messages d'accueil. Les équipes de PROSODIE ont été de réels partenaires. Ils ont fait preuve de beaucoup de réactivité et de rigueur dans la mise en œuvre et la gestion du projet" conclut Bruno Albanèse, Responsable de la relation clients chez SATAS.

A terme, SATAS pourra également enrichir son accueil téléphonique avec de nouvelles solutions comme l'enregistrement des communications et le quality monitoring, de façon à mieux mesurer et évaluer la qualité de service.

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

Contact presse

PROSODIE

Mélanie Roëtzinger

Tél. : +33 1 46 84 17 70

E-mail : mroetzinger@prosodie.com

Presse & Technologies

Séverine Picault / Emmanuelle Renauld

Tél. : +33 1 56 56 64 64

E-mail : spicault@pressetech.fr

CICOMMUNICATION

Delphine Decourty

Tél. : +33 1 47 23 90 48

E-mail : decourty@cicommunication.com