



Communiqué de presse

La Banque Populaire Rives de Paris lance son nouveau Portail Vocal, mis en place par PROSODIE

Boulogne-Billancourt, le 22 novembre 2007 : La Banque Populaire Rives de Paris retient PROSODIE, opérateur de services en ligne pour l'échange à distance des informations des grands comptes, pour la mise en place de son nouvel accueil téléphonique accessible par un numéro unique facilement mémorisable. Ce Portail Vocal améliore le taux d'appels accueillis et facilite leur répartition entre les services automatiques, les agences et les centres de contacts.

Une volonté d'harmoniser l'accueil téléphonique

Client historique de PROSODIE, la Banque Populaire Nord de Paris fusionne en 2004 avec la BICS et donne naissance à la Banque Populaire Rives de Paris. Fort de plus de 200 agences et 600 000 clients, la Banque Populaire Rives de Paris devait homogénéiser son accueil téléphonique, se doter d'une tarification identique quelle que soit l'agence appelée et simplifier l'accès des clients à tous les services de la banque.

« L'expérience du serveur vocal interactif mis en place depuis 5 ans en DTMF dans l'une des deux banques avait déjà répondu à nos attentes. Il nous a permis d'optimiser notre accueil téléphonique, tant dans le pourcentage d'appels décrochés que dans l'importance des ressources humaines consacrées au traitement. Sur cette base, nous nous devons de déployer une solution commune pour les deux banques » déclare Claude Lemoine, Directeur du service Alodis à la Banque Populaire Rives de Paris.

Ainsi la Banque Populaire Rives de Paris décide de mettre en place un portail en reconnaissance vocale accessible par un numéro unique, le 0 826 828 828 (0,15€ par minute).

Un Portail Vocal pour accéder à tous les services de la banque

Accueillis par un serveur vocal interactif en reconnaissance vocale, les appelants prononcent les mots clés : « bourse », « compte », « assurance » ou « agence ». Très rapidement, ils entrent en relation avec leur agence, un centre de contacts ou bien un serveur vocal selon le service demandé. Pour plus de rapidité, le menu vocal leur permet également de joindre directement leur conseiller grâce à un code court sans passer par l'agence.

Pour optimiser le fonctionnement du portail vocal, le conseiller a la possibilité d'accompagner son client vers les fonctions automatiques du serveur pour des opérations à faible valeur ajoutée comme une commande de chéquier par exemple.

« Ces transferts d'appels favorisent l'appropriation du service par les clients. Ils découvrent ainsi la facilité d'accès et la rapidité d'exécution d'une fonction automatique ;

un virement prend environ 35 secondes par un serveur vocal alors qu'avec un conseiller la moyenne de l'appel se situe aux alentours de 2,5 minutes » ajoute Claude Lemoine.

Par ailleurs, la mise en place d'un outil de routage intelligent permet une meilleure répartition des appels entre les agences, les centres de contacts et les conseillers. Il améliore ainsi sensiblement le taux global d'appels accueillis.

Démarré en 2006 par un pilote sur 10 agences, ce projet a fait l'objet d'une enquête de satisfaction afin de connaître le ressenti de ses clients. Les résultats très positifs ont permis à la Banque Populaire Rives de Paris d'envisager la migration des 200 agences du réseau avec une grande sérénité.

« La migration de cette solution génère des remontées positives malgré son côté novateur. Nous avons constaté une évolution des comportements, notamment un déport des appels vers les fonctions automatisées. Notre objectif est de tendre vers les 20% minimum grâce à l'accompagnement de nos clients et leur familiarisation à ce nouvel accueil téléphonique » conclut Claude Lemoine.

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 ».

www.prosodie.com

Contacts 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