



Communiqué de presse

PROSODIE accompagne LCL dans la mise en place de son nouvel accueil téléphonique

Boulogne-Billancourt, le 8 décembre 2011 : PROSODIE, opérateur de flux transactionnels multicanal, accompagne LCL dans la mise en place de son nouvel accueil téléphonique. Le portail vocal en langage naturel a pour objectif d'améliorer la qualification des appels et l'accès aux services bancaires de LCL.

Le langage naturel permet de fédérer un nombre étendu de services téléphoniques. Le client peut y accéder, en prononçant librement l'objet de son appel sans déclinaison fastidieuse des choix possibles, via le numéro LCL (09 69 36 30 30) ou en appui des appels reçus en agence physique.

Le moteur en langage naturel qualifie la requête du client et dirige directement l'appel vers la bonne compétence disponible sur les centres d'appels, ou sur la fonctionnalité adéquate de l'automate vocal.

Aujourd'hui déployée, la solution de langage naturel améliore la satisfaction du client par une meilleure fluidité de la navigation dans le serveur vocal, réduit les temps d'attente et simplifie l'utilisation du self banking.

Pour LCL, la mise en place d'une solution d'accueil téléphonique en langage naturel s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de l'ergonomie de ses services.

« Nous avons trouvé auprès de Prosodie un savoir-faire reconnu autour du langage naturel. La solution proposée correspond aux performances attendues. La notoriété et l'expérience de Prosodie dans ce domaine nous ont confortés dans notre choix. Cet outil nous ouvre de vraies perspectives pour améliorer l'efficacité de nos centres d'appels » conclut José Ortuno, Responsable des Centres de Relation Client LCL.

« Comme le montre l'exemple de LCL, les banques cherchent à améliorer à la fois la proximité clients et l'accessibilité par téléphone. Le langage naturel permet de concilier ces objectifs qui parfois peuvent être contradictoires », conclut Bruno Sivardière, Directeur du département Banque de la division Contact Client de Prosodie.

A propos de Prosodie

Société du groupe Capgemini, Prosodie est spécialisée dans la gestion des flux transactionnels multicanal des grands comptes. Acteur du cloud computing, Prosodie compte plusieurs domaines d'expertise : la relation client multicanal, l'e-infogérance, les services mobiles, le prépaiement, le paiement et la dématérialisation. Avec 860 collaborateurs, Prosodie est présente en France, en Espagne, en Belgique et en Italie. L'ensemble de ses activités françaises et espagnoles sont certifiées ISO9001 v2000.

www.prosodie.com

Contacts presse

PROSODIE

Mélanie Roëtzing

Tél. : +33 1 46 84 17 70

E-mail : mroetzinger@prosodie.com

3d Communication

Dora Delaporte

Tél. : +33 1 46 05 87 87

E-mail : ddelaporte@3dcommunication.fr