



Communiqué de presse

Le Crédit Agricole Normandie et l'assureur Swiss Life s'appuient sur PROSODIE pour franchir le cap du langage naturel

Boulogne-Billancourt, le 7 octobre 2008 – PROSODIE, l'opérateur de services en ligne pour l'échange à distance des informations des grands comptes, accompagne encore plus loin le secteur de la banque et de l'assurance dans l'amélioration continue de leur relation client avec son offre de langage naturel. La caisse régionale de Normandie du Crédit Agricole et Swiss Life Prévoyance et Santé font déjà le choix de cette technologie pour leur accueil client téléphonique.

Le langage naturel : une technologie mature aux nombreux avantages ...

Dans le domaine de la relation client téléphonique, le langage naturel désigne un mode d'interaction dans lequel l'appelant est invité à s'exprimer librement et sans contrainte, par phrases spontanées et non pas en prononçant des mots choisis dans une liste pré-enregistrée.

En cela, le langage naturel s'avère une vraie révolution par rapport à la reconnaissance vocale classique. En effet, le nombre de phrases reconnues étant illimité, l'appelant peut accéder à l'ensemble des informations et des services d'une entreprise en une seule requête. Parallèlement, la technologie du langage naturel repose sur une modélisation encore plus robuste ; le taux de transactions s'en trouve ainsi augmenté et conduit à une amélioration de la satisfaction client.

... qui a déjà séduit le secteur de la banque et de l'assurance

Ce secteur, très préoccupé par la qualité du service rendu à ses clients, est toujours à l'affût des nouvelles technologies qui peuvent l'améliorer.

« En 2003, le secteur bancaire nous avait déjà fait confiance pour leurs portails en Reconnaissance Vocale Assistée par Opérateurs. C'est donc en toute logique qu'ils nous choisissent pour leurs premiers projets de langage naturel. Aujourd'hui, PROSODIE compte plusieurs références », souligne Anne Lacouberie, Responsable Marketing de la division Contact Client de Prosodie.

Le Crédit Agricole de Normandie a fait évoluer son accueil téléphonique avec le langage naturel

En 2007, la caisse régionale de Normandie du Crédit Agricole a répondu à plus d'un million d'appels. Le passage en langage naturel a permis d'améliorer la prise en charge de ces appels et de faire progresser le taux de décrochés. L'implantation de cette nouvelle technologie optimise également l'organisation des ressources humaines.

« Cette qualification plus performante et plus aboutie va nous permettre une économie virtuelle de 10 à 12% par rapport à une solution de reconnaissance vocale classique. Nous allons également pouvoir automatiser plus de fonctions et spécialiser les conseillers

par typologie de questions », note Alain Gadek, Responsable de l'activité Banque par téléphone du Crédit Agricole de Normandie.

Swiss Life a fait le choix du langage naturel dès le lancement de son SVI

L'assureur estime à un million par an environ le nombre d'appels à traiter sur son portail vocal pour son activité Santé & Prévoyance. Les motifs d'appel sont multiples : suivi des remboursements de soins, conseil et information, accès aux conseillers... Aujourd'hui, Swiss Life dénombre une trentaine de motifs d'appels.

« Lors de la mise en place de notre SVI, en plus des gains attendus en termes de performance, nous voulions renforcer grâce à cet outil notre image de marque de qualité. PROSODIE nous a alors parlé de langage naturel. Cela nous a permis de proposer à nos appelants une navigation simple et intuitive. Nous affranchissons notamment nos assurés d'un vocabulaire métier pas forcément très maîtrisé », note Eric Bertolotti, Responsable Relation Client chez Swiss Life Prévoyance & Santé.

Les premiers retours sur les services en langage naturel sont très encourageants. En effet, le taux de phrases reconnues grâce à cette technologie avoisine les 95%. Et le processus est tellement transparent côté utilisateur que certains appelants disent merci au moteur quand celui-ci les met en relation.

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. La Société intervient sur les domaines de la Relation client multicanal, de l'infogérance d'applications web et de systèmes d'information, des solutions de prépaiement, de e-commerce et des services aux opérateurs télécoms.

Présent en France, en Espagne, aux Etats-Unis et au Canada, le Groupe a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires consolidé de 172,2 M€ pour un résultat opérationnel courant de 11,9 M€.

PROSODIE a obtenu, en juillet 2008, l'extension de la certification AFAQ ISO 9001 à l'ensemble de ses activités sur l'ensemble de ses sites en France.

www.prosodie.com

Contacts presse

PROSODIE

Laëtitia Baret

Tél. : +33 1 46 84 17 83

E-mail : lbaret@prosodie.com

3d Communication

Dora Delaporte

Tél. : +33 1 46 05 87 87

E-mail : ddelaporte@3dcommunication.fr