



Communiqué de presse

Virgin Mobile confie à PROSODIE l'accueil téléphonique de ses abonnés

Boulogne-Billancourt, 20 janvier 2009 : Virgin Mobile, 1^{er} opérateur mobile virtuel en France, renforce sa solution d'accueil téléphonique pour bâtir une stratégie de Relation Client optimale et faire face à la croissance du nombre de ses abonnés. Virgin Mobile s'est naturellement tournée vers PROSODIE, opérateur de services en ligne, pour son expertise dans le domaine de la Relation Client et sa capacité à comprendre ses enjeux.

- **Améliorer la performance de son accueil téléphonique tout en maîtrisant ses coûts**

Devenu le 1^{er} opérateur mobile virtuel en France, Virgin Mobile doit faire face à 3 millions d'appels de ses abonnés par an. Pour être en mesure de répondre à tous ces appels, Virgin Mobile décide de mettre en place des solutions capables de gérer ses flux et suffisamment souples pour s'adapter à la croissance de son activité.

Le Serveur Vocal Interactif, mis en place par PROSODIE, accueille, qualifie et propose aux abonnés de consulter ou de réaliser certaines opérations simples de manière autonome. L'abonné peut, par exemple, suivre sa consommation, recharger sa carte, activer son forfait, débloquer sa carte SIM et déclarer la perte ou le vol de portable. L'automatisation de ces fonctions a pour objectif de décharger les deux plateaux téléphoniques de Virgin Mobile et ainsi d'apporter aux abonnés un service 24h/24 et 7j/7.

- **ODIGO® : un outil dynamique et performant**

Lorsque l'abonné souhaite s'entretenir avec un téléconseiller, ODIGO®, l'outil de routage dynamique de PROSODIE, dirige les appels vers les compétences adéquates et disponibles. Si l'appel est passé depuis un mobile Virgin, le temps d'attente est gratuit jusqu'à la mise en relation avec un téléconseiller.

« Notre objectif était double, tout d'abord automatiser certaines réponses afin que nos conseillers puissent se concentrer sur les demandes personnalisées. Ensuite, nous souhaitons mieux répartir les flux vers les bonnes compétences pour une meilleure qualité de service. L'essentiel, pour nous, c'est d'optimiser constamment les variables coûts et qualité » déclare Vincent Bernard, directeur des Services Clients de Virgin Mobile France.

Cette solution offre également à Virgin Mobile une meilleure visibilité sur ses flux entrants. A l'aide d'une interface extranet, Virgin Mobile peut superviser les appels et obtenir des reportings détaillés nécessaires au pilotage de son activité.

Toujours en quête des meilleures innovations dans le domaine de la Relation Client, Virgin Mobile oriente dès à présent ses réflexions vers plusieurs projets autour du multicanal, de la performance du service d'accueil et de la distribution plus fine de ses appels entrants.

A propos de Virgin Mobile France

Virgin Mobile France opérateur de téléphonie mobile est commercialisé par Omer Telecom, joint venture entre les groupes Virgin et Carphone Warehouse. Virgin Mobile opère en tant que nouvel opérateur mobile virtuel (MVNO) français en s'appuyant sur le réseau Orange et propose depuis le 3 Avril 2006 aux consommateurs français une offre simple, innovante, claire et compétitive.

La société Virgin Mobile créée en 1999 au Royaume-Uni par Richard Branson, est également présente en Australie (2000), aux États-Unis (2002) et au Canada (2005). Avec plus de 10 Millions de clients dans le monde, l'arrivée de Virgin Mobile en France repose sur une véritable expertise en téléphonie mobile.

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 États-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

Mélanie Roëtzing

Tél. : +33 1 46 84 17 70

E-mail : mroetzing@prosodie.com

3d Communication

Dora Delaporte

Tél. : +33 1 46 05 87 87

E-mail : ddelaporte@3dcommunication.fr