



**Opérateur de services informatiques et télécoms**

## **Dossier de Presse**

**- 2009 -**

---

### **Contacts Presse**

---

#### **Direction de la Communication PROSODIE**

Mélanie Roetzing  
Tél. 01 46 84 17 70  
[mroetzing@prosodie.com](mailto:mroetzing@prosodie.com)

Laëtitia Baret  
Tél. 01 46 84 17 83  
[lbaret@prosodie.com](mailto:lbaret@prosodie.com)

#### **Agence de RP 3d Communication**

Dora Delaporte  
Segolène Deeley  
Tel. 01 46 05 87 87  
[ddelaporte@3dcommunication.fr](mailto:ddelaporte@3dcommunication.fr)

[www.prosodie.com](http://www.prosodie.com)

## Sommaire

**I - Carte d'identité ----- p.3**

**II- Les différents domaines d'activité----- p.7**

- A. La relation client multicanal
- B. L'infogérance de systèmes et d'applications critiques & sensibles
- C. Le prépaiement
- D. La téléphonie IP
- E. Les services aux opérateurs télécoms

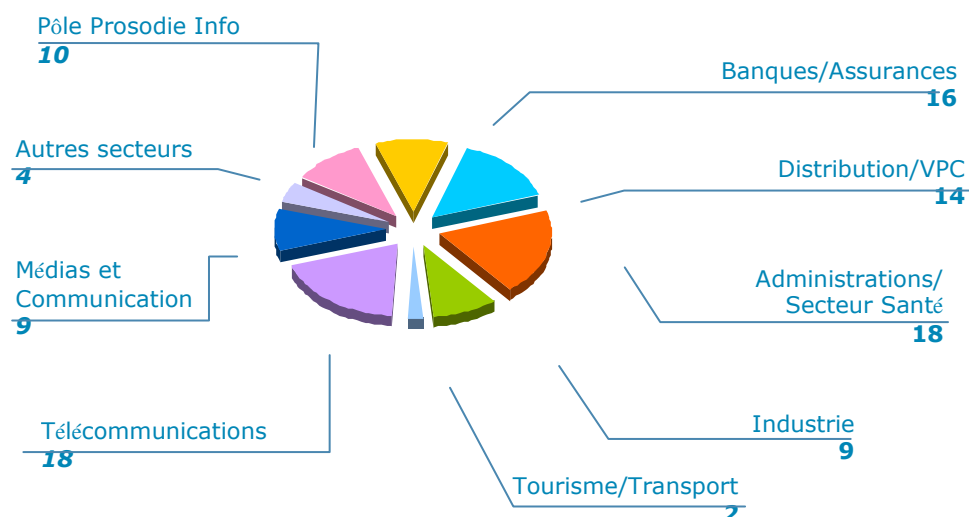
**III – Politique de partenariats ----- p.13**

**IV - L'équipe dirigeante ----- p.14**

## I – Carte d'identité PROSODIE

Opérateur de services, expert informatique et télécom, Prosodie conçoit et héberge des services en ligne multicanal pour l'accès à distance à l'information et l'échange interactif de données. Prestataire pour les grands comptes, Prosodie intervient dans les domaines de la relation client multicanal, l'infogérance d'applications et de systèmes critiques et sensibles, la téléphonie sur IP, le prépaiement et les services aux opérateurs télécoms.

### REPARTITION DU PORTEFEUILLE CLIENTS DE PROSODIE EN 2007, PAR SECTEUR D'ACTIVITES

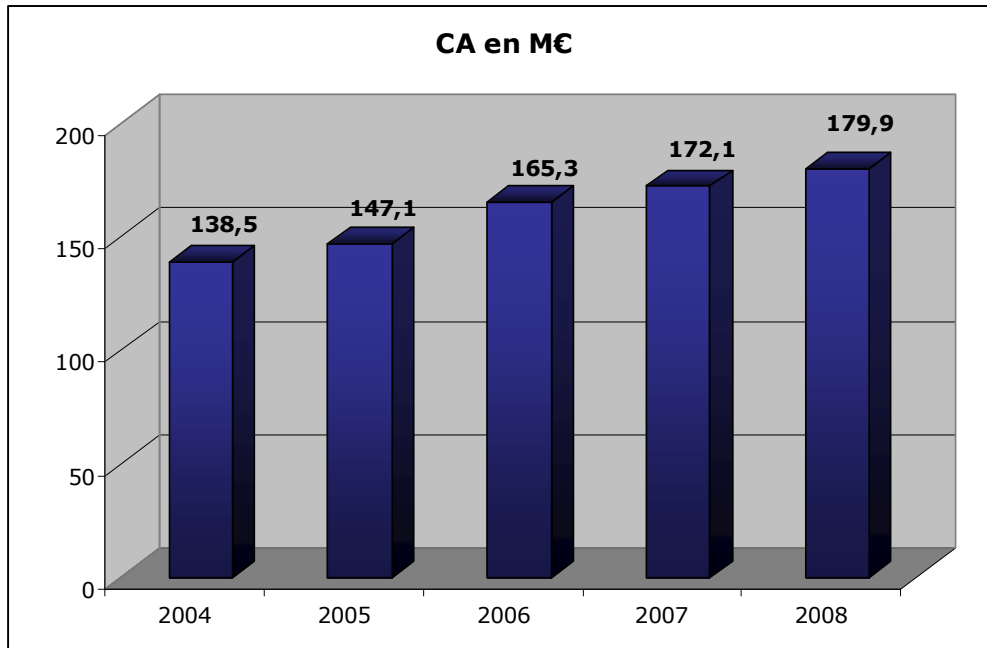


Présent en France, en Espagne, aux Etats-Unis et au Canada, le Groupe a réalisé **en 2008** un chiffre d'affaires consolidé IFRS de **179,9 M€**

PROSODIE a obtenu, en décembre 2006, l'extension de la certification AFAQ ISO 9001 à l'ensemble de ses activités pour tous ses sites de production français.

Prosodie est une Société Anonyme, créée en 1986.

## EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

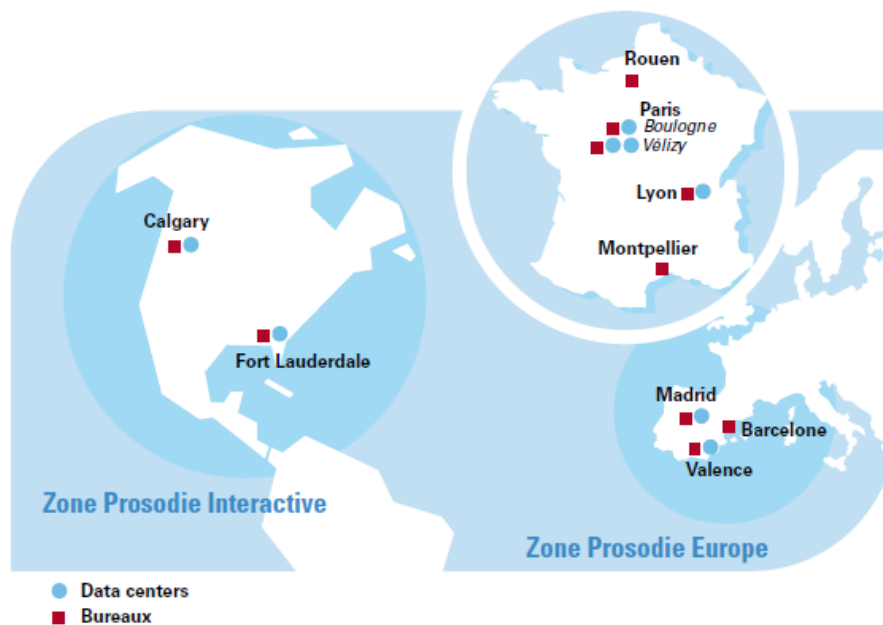


## EFFECTIF GROUPE

AU 31/12/2008

960 collaborateurs

## IMPLANTATIONS



## MANAGEMENT

### **Georges CROIX**

*Président-directeur général de PROSODIE*

### **André SAINT-MLEUX**

*Directeur général adjoint du groupe PROSODIE*

### **Nicolas DOURASSOFF**

*Directeur général délégué du groupe PROSODIE et  
Président- directeur général de Prosodie Interactive*

## DATES CLES

### **1986**

Création de la S.J.T., spécialisée dans la diffusion d'information par téléphone au grand public.

### **1990**

Changement de positionnement, premiers services aux entreprises

### **1998**

Introduction en Bourse. SJT devient Prosodie

### **2001**

- Création de PROSODIE Inc. aux Etats-Unis
- Acquisition de Siat en Espagne
- Acquisition de MGN (Matra Global Netservices), spécialisée dans l'infogérance applicative

### **2003-2004**

Organisation du Groupe en 4 pôles :

3 pôles B to B :

- Prosodie France
- Prosodie Ibérica (Espagne)
- Prosodie Interactive (USA & Canada)

1 pôle B to C :

- Prosodie Info composé de 4 marques (METEO CONSULT et la Chaîne Météo, GENYcourses, France-examen)

### **2006**

Départ du Président fondateur Alain Bernard.

LBO : rachat de la Société par ses trois principaux dirigeants, Georges Croix, André Saint-Mleux et Nicolas Dourassoff

### **2007**

Georges Croix devient PDG du groupe Prosodie.  
Prosodie sort de la cotation boursière.

### **2008**

Cession du pôle grand public Prosodie Info : France-examen en mai , GENYcourses en juillet, METEO CONSULT et la Chaîne Météo en octobre. Le groupe Prosodie se concentre sur ses activités BtoB à travers trois entités, Prosodie France, Prosodie Ibérica, Prosodie Interactive.

## QUELQUES CHIFFRES

- + de 4.000 serveurs clients gérés
- + de 500 Systèmes d'Information clients connectés en permanence
- Près de 2,2 milliards d'appels écoulés
- + de 600 millions de SMS traités
- 8 sites d'hébergement et de back up :
  - 4 en France (Boulogne, Vélizy 1 et 2, Lyon)
  - 1 aux USA (Fort-Lauderdale)
  - 1 au Canada (Calgary)
  - 2 en Espagne (Madrid, Valence)

## MECENAT SOS VILLAGE D'ENFANTS



Pour que frères et sœurs partagent la même enfance

Cette association a pour mission de redonner à des frères et sœurs, qui ne peuvent pas vivre avec leurs parents, le bonheur de grandir ensemble selon un mode de vie familial. Cette association fonctionne sur subventions de l'Etat et fonds privés d'entreprises partenaires. En France, SOS a déjà construit 13 villages d'enfants et, grâce au soutien de Prosodie depuis plusieurs années, a posé la première pierre de son 14<sup>ème</sup> village au cours du mois de novembre 2008. Sur les 84 habitations de ce lotissement, le village SOS représentera 10 maisons familiales comprenant 4 à 6 enfants par maison.

## POLITIQUE GREEN IT

Prosodie est aujourd'hui inscrite dans une démarche éthique dans laquelle le respect de l'environnement et le développement durable tiennent une place significative. Membre de l'organisation Onusienne « Global Compact » depuis 2008, Prosodie est un acteur du green IT engagé sur plusieurs chantiers qui impliquent autant l'entreprise dans son ensemble que chaque salarié individuellement.

Disposant de 8 datacenters dans le monde, Prosodie travaille dès à présent aux moyens d'optimiser les ressources (électricité, climatisation, serveurs, virtualisation logiciel) consommées au quotidien par ses infrastructures d'hébergement. En collaboration avec un de ses plus grands clients, Prosodie fait l'apprentissage d'installations nouvelles de type 'cold corridor'® qui lui permet de séparer ou cloisonner idéalement les flux froids de la climatisation avec ceux, chauds, issus des serveurs.

Les effets bénéfiques et les économies générées par ces équipements sont dès à présent analysés par un groupe de travail dépendant du Ministère de l'Ecologie, de l'Energie et du Développement Durable auquel Prosodie est partie prenante.

Parallèlement, Prosodie prévoit de réaliser en 2009 un bilan carbone de son activité en France. Ce projet lui fournira une première évaluation de sa situation énergétique et permettra de prioriser les actions à mener dans les prochaines années sur son organisation et sur ses infrastructures.

## II – Les différents domaines d’activité

---

PROSODIE, opérateur de services en ligne expert dans les domaines des télécoms et de l’informatique, propose aux grandes entreprises du secteur privé et public des solutions applicatives et des services d’infogérance pour les échanges de données et l’accès multicanal à l’information.

PROSODIE dispose d’une offre de service qui s’articule autour de 6 grands domaines d’intervention : la relation client multicanal, l’infogérance de systèmes et d’applications critiques & sensibles, le prépaiement, la téléphonie sur IP et les services aux opérateurs télécoms.

### A – La relation client multicanal

---

Equipés en téléphone mobile et connectés à Internet, les ménages ont accès 24h/24, 7j/7 à l’information en temps réel sans aucun déplacement. La multiplication des canaux de communication interactifs donne une nouvelle dimension à la relation client.

Au cœur de l’activité « historique » de PROSODIE, ce marché en pleine maturité nécessite des solutions de gestion optimisées quel que soit le canal mis en œuvre.

Avec des solutions sur mesure conçues, mises en œuvre et exploitées sur ses propres plates-formes, Prosodie apporte une expertise unique tout particulièrement sur le canal vocal pour lequel elle dispose d’une position de leader.

Les services proposés par Prosodie se structurent autour des solutions suivantes :

- mise à disposition de numéros non géographiques, gratuits, à coût et à revenus partagés, numéros courts : *numéros fil* ;
- solution de modulation tarifaire et de gratuité du temps d’attente
- SVI - Services Vocaux Interactifs, Portails vocaux
- SVVI – Serveur Vocal Vidéo Interactif
- RVAO - Reconnaissance Vocale Assistée par Opérateurs & Langage naturel
- empreinte et authentification vocale
- accueil et routage dynamique des appels vers des réseaux d’agences, des centres d’appels ou des centres d’appels virtuels (Offre Contact Manager)
- modules de traitement d’e-mails entrants couplés à des sites web,
- solutions de gestion de la performance : enregistreur, Quality Monitoring, planification, mesure de la qualité, enquête post-appels,
- contacts sortants multicanal : alerte, diffusion d’informations pratiques, ou de notifications par SMS, MMS, e-mail, appels vocaux automatisés, fax

## Quelques références dans le domaine de la relation client à distance multicanal

AGF, Banques Populaires, Canal+, Carrefour, Crédit Agricole, Darty, EDF Gaz de France Distribution, HSBC, La Redoute, MAAF, M6, Mutuelle Nationale Territoriale, Orange, RTLNet, SNCF, Télé2, TF1.fr, Télégate...

### **B – L’infogérance de systèmes et d’applications critiques & sensibles**

---

Au travers de projets emblématiques en infogérance web depuis plus de 10 ans, Prosodie a acquis un savoir-faire reconnu dans la gestion de plates-formes techniques et applicatives hautement transactionnelles et critiques.

#### **Quelques chiffres sur l’infogérance web chez Prosodie :**

- 3 millions de téléprocédures sur une période de 1 mois sur certaines plates-formes,
- 150 M€ gérés par les plates-formes e-commerce lors des soldes de janvier 2009

Prosodie met également ses compétences au service de ses clients pour gérer les applications métiers du SI qui s’avèrent critiques et sensibles : Business Intelligence, ERP...

#### **➤ INFOGERANCE D’APPLICATIONS WEB**

Depuis plus de 10 ans, Prosodie a su développer des compétences spécifiques pour l’infogérance web :

- portails Xnet et solutions collaboratives
- sites e-commerce
- téléprocédures et dématérialisation...

Prosodie est ainsi en mesure d’accompagner les DSI de façon structurante lors du déploiement et de la gestion au quotidien de ce type d’applications.

Dans le cadre de sa prestation, Prosodie se distingue par la proposition d’une offre de Gestion Applicative dont les bénéfices s’inscrivent en totale adéquation avec les enjeux vitaux de réactivité rencontrés par ce secteur.

#### **➤ INFOGERANCE D’APPLICATIONS METIERS CRITIQUES ET SENSIBLES**

En étroite collaboration avec les équipes dirigeantes, les équipes de Prosodie apportent des solutions pérennes aux problématiques :

- de production des applications métiers critiques, soumises à de fortes sollicitations comme les ERP ou les applications de BI,
- de rationalisation et de maintien en conditions opérationnelles de plates-formes IP,

- de refonte de processus métier et de SI,
- d'amélioration et de pérennisation du patrimoine informatique...

### **➤ REMOTE SERVICE MANAGEMENT**

Aux entreprises ou administrations qui souhaitent conserver leurs infrastructures chez elles, Prosodie propose un service de télégérance avec télé-exploitation, télé-administration et intervention sur site.

Les entreprises et les administrations peuvent ainsi :

- rendre leurs applications disponibles en 24/7,
- disposer d'outils de supervision et d'administration à la pointe du marché et cela sans investissement,
- bénéficier de compétences d'experts dans les domaines des réseaux, de la sécurité,...

### **Quelques références dans le domaine de l'infogérance**

GIP-MDS, Groupe Lagardère, LVMH, DGME, CG92, Ministère de la Défense, Ministère de l'Intérieur, Pôle Emploi, Essilor, La Poste, Webhelp, Damart, ...

## **C – Le prépaiement**

---

PROSODIE possède un savoir-faire unique et reconnu, fondé sur une expérience de plus de 15 ans, dans le développement et l'exploitation de plates-formes de prépaiement multicanal notamment auprès des opérateurs télécoms mobiles.

Développées pour répondre à la croissance continue des usages et des services de prépaiement, les solutions de gestion de cartes prépayées de Prosodie couvrent tous les besoins, quels que soient les acteurs, quels que soient les secteurs d'activité :

- cartes cadeaux privatives pour les émetteurs de cartes et chèques cadeaux, pour les enseignes de distribution, les marques, les e-commerçants.
- cartes prépayées bancaires pour les entreprises ou les administrations qui adressent de multiples usages tels que les cartes salaires, de gestion de frais, ou d'indemnisation, les cartes de gratification et les cartes de prestations sociales.

### **➤ SOLUTION CARTES CADEAUX**

Prosodie est le leader français de la gestion de cartes cadeaux multi enseigne et multi émetteur.

Possédant une solution riche et industrielle, capable d'absorber des pics d'activité comme ceux des fêtes de fin d'année, Prosodie a très vite convaincu la plupart des grands émetteurs de cartes cadeaux de les accompagner dans la gestion de leurs programmes en France et à l'étranger.

Avec sa plate-forme Prosodie Prepaid, Prosodie propose une solution GiftCard prête à l'emploi, modulaire, qui assure à la fois le front et le back-office de la gestion des cartes.

Offre « clés en main », cette solution s'interface à tous les systèmes d'information des environnements partenaires :

- Côté back-office avec les imprimeurs, les logisticiens, et les gestionnaires de programmes cartes (extranet),
- Côté front-office via EasyPrepaid, une solution d'interface avec les systèmes monétiques, d'encaissement et les sites e-commerce.

### **➤ SOLUTION CARTES PREPAYEES BANCAIRES**

Prosodie et Natixis Paiements s'associent pour proposer une solution globale de cartes prépayées bancaires : Prepaid anywhere®.

Reposant sur les savoir-faire de Natixis Paiement et de Prosodie, prepaid anywhere, solution d'émission et de gestion de cartes prépayées bancaires, permet d'offrir aux entreprises et administrations une gamme de services personnalisables : cartes salaires, cartes gestion de frais, ou d'indemnisation, cartes de gratification et cartes de prestations sociales.


Cette solution innovante répond à de multiples attentes, aujourd'hui non résolues par les cartes bancaires traditionnelles de débit ou de crédit.

## **Quelques références dans le domaine des cartes cadeau prépayées**

Kadéos (Groupe Accor) pour toutes les enseignes du Groupe PPR, Darty, Sephora, France Loisirs, Norauto, ...

## **D – La téléphonie sur IP**

---

Experte dans les domaines du traitement des flux d'appels téléphoniques et des environnements IP (infrastructures et applications externalisées), Prosodie propose une offre de service d'hébergement de téléphonie sur IP : 

One2IP délivre une réponse complète qui s'ajuste selon les trois curseurs stratégiques d'un projet de téléphonie sur IP : les usages, la flexibilité et la simplification.

La solution One2IPConnect innove complètement en mettant à la disposition des entreprises une plate-forme de services convergents, hautement disponible, accessible pour tous les sites sans considération de taille ou de technologie.

Cette solution répond à de multiples usages : annuaire unifié avec click to call, selfcare, accès mobile, visioconférence, messagerie vocale,....

La solution One2IP Centrex met à la disposition des entreprises un PABX virtuel en coeur de réseau (technologie Cirpack) leur permettant de bénéficier :

- d'une solution souple et agile basée sur le « service au poste »,
- d'une large gamme de fonctionnalités (visioconférence, convergence fixe/mobile....),
- d'interfaces riches et ergonomiques de gestion de la téléphonie,
- d'une infrastructure à l'état de l'art hautement disponible et sécurisée.

Basée sur les technologies des principaux constructeurs du marché, la solution One2IPBX offre un choix étendu de services, à l'achat comme à la location.

Conçue dans une logique de forte intégration au système d'information, One2IPBX est une réponse adaptée aux projets complexes, dans lesquels la convergence et les outils collaboratifs tiennent une place majeure.

---

## **E – Les services aux opérateurs télécoms**

---

La convergence des usages de l'Internet et de la mobilité s'accélère. Elle révolutionne le comportement des utilisateurs et bouscule les modèles de business établis.

Dans ce monde où l'innovation et la rapidité sont absolument nécessaires, Prosodie accompagne les opérateurs avec les engagements qui, depuis plus de vingt ans, ont construit sa réussite : disponibilité, fiabilité et réactivité.

L'offre de Prosodie repose sur quatre expertises :

- la réalisation d'applications sur mesure,
- l'intégration des solutions du marché,
- l'infogérance des applications et du SI,
- la télégérance des applications.

### **➤ DEVELOPPEMENT - INTEGRATION**

Prosodie est à l'écoute de tous les besoins des opérateurs télécoms et mettant à leur disposition des moyens humains et des compétences techniques variées.

Plus de 400 ingénieurs, chefs de projet, directeurs de projet, experts techniques et ergonomes sont à disposition pour la conception et la réalisation d'applications sur-mesure.

### **➤ COMPETENCES TECHNIQUES**

Nous associons une expertise en développement d'applications télécoms (SIP, IMS/AS, SS7, XHTML, WAP, WURFL, ...), en intégration de solutions du marché ou de solution open source (MySQL, Apache, PostgreSQL, redhat,...) ainsi qu'en développement logiciel (Java, C#, Flash, Flex, ...), pour des projets industriels devant soutenir de forte volumétries avec des engagements de services contractuels.

### **➤ INFOGERANCE**

Pour infogérer les applications que les opérateurs lui confient, Prosodie possède des infrastructures « carrier grade » et des ressources humaines dédiées.

## **Quelques références dans le domaine de la communication convergente**

Orange, SFR, Bouygues Télécom, ...

### **III – LA POLITIQUE DE PARTENARIAT**

---

Depuis plusieurs années, PROSODIE est engagée dans une politique de partenariat qui l'associe à de nombreux acteurs technologiques, experts dans leur domaine d'activité. Grâce à cette démarche, Prosodie élargit son offre de service et se donne les moyens de répondre de façon toujours plus performante aux besoins de ses clients. Parmi les grandes catégories de partenaires, nous retrouvons :

#### **➤ LES EDITEURS DE LOGICIELS**

Ils fournissent à PROSODIE des solutions applicatives dédiées ou mutualisées souvent très élaborées telles que :

- les solutions CTI et ACD virtuel (Netcentrex, Genesys, Cosmocom)
- les solutions IP (AVAYA, Cirpack) ;
- les moteurs de reconnaissance ou de synthèse vocale (Télisma, Nuance ; Babel),
- le traitement des e-mails entrants (Akio) ;
- les SGBD (Sybase, Oracle, , SQL Serveur, DB2) ;
- les serveurs d'applications (BEA Oracle, , Websphere-IBM, Dot.net-Microsoft, Opensource ) ;
- certaines solutions pour les opérateurs mobiles et les MVNO (Bouygues, Orange, SFR, Swapcom),
- les solutions de gestion de contenu (Vignette, EZ Systems)
- enfin des solutions intégrées au principe de guichet unique mis en œuvre par Prosodie dans le cadre de son offre e-commerce (Scene7, Celebros, Netbooster, Paybox, Crosslog,...)

#### **➤ LES CONSTRUCTEURS DE MATERIELS HARDWARE**

Ils fournissent à PROSODIE et à ses clients les équipements d'infrastructure permettant de délivrer les services issus des solutions mises en œuvre. Parmi eux, nous retrouvons EMC, Cisco, HP, IBM, Lucent, Nortel, Nokia, Sun.

#### **➤ LES SOCIETES DE SERVICES INFORMATIQUES**

Elles interviennent en amont des projets sur le volet développement applicatif et sollicitent Prosodie sur la partie infogérance. Nous retrouvons Logica, Sopra, Bull, Accenture, Micropole-Univers.

## IV – L'ÉQUIPE DIRIGEANTE



**Georges CROIX**  
*Président-directeur  
général du groupe  
PROSODIE et  
Directeur général de  
PROSODIE Europe*

Georges CROIX 51 ans, a participé à la mise en place du système informatique du LOTO NATIONAL dont il a été responsable technique de 1977 à 1985.

En 1985, il intègre SYTEM en tant que Directeur Technique et crée le premier centre télématique français. Lorsque SYTEM est racheté par SLIGOS en 1988, il prend alors la Direction technique de l'activité télématique. Il supervise en particulier l'activité télématique du CRÉDIT LYONNAIS.

En 1989, il fonde RSDI, SSII spécialisée en télécommunications dont il assure la Présidence. Il est également à l'origine du lancement du Minitel à Montréal la même année.

En 1995 il fonde une deuxième SSII, POLISOFT et cumule les deux Présidences.

Il intègre le groupe PROSODIE en 1998, à la suite de l'absorption des deux filiales par leur actionnaire majoritaire. Après avoir assuré quelques années la Direction des Moyens Informatiques, il a pris la responsabilité, après la restructuration des divisions en 2003, des deux principales divisions du groupe, Réseaux & Services et MGN.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2004, il prend la fonction de Directeur général de PROSODIE Connect puis de PROSODIE Europe en janvier 2006. En janvier 2007, il succède à Alain BERNARD à la présidence du groupe PROSODIE. Il est administrateur de Prosodie Interactive Inc et nCryptone, Président et administrateur délégué de Prosodie Iberica et Directeur général délégué de Camélia Participations.



**André SAINT-MLEUX**  
*Directeur général adjoint  
du groupe PROSODIE*

André SAINT-MLEUX 52 ans, est titulaire d'une maîtrise es sciences en mathématiques appliquées, d'une maîtrise es sciences en automatique et d'un diplôme de l'École Centrale des Arts et Manufactures de Paris. En 1980, il débute sa carrière aux États-Unis et au Canada chez MARSH & McLENNAN, société de courtage d'assurance. De retour en France en 1988, il se spécialise dans le conseil en rapprochement d'entreprises au sein de diverses sociétés telles que LA BANQUE FRANÇAISE STANDARD CHARTERED et EUROFINANCE. En 1995, il devient chargé d'Affaires au sein du Département Fusions et Acquisitions de la BANQUE VERNES. Il intègre PROSODIE en 1998 en tant que Directeur général adjoint, chargé des aspects financiers, administratifs et juridiques. Il est administrateur de Prosodie Interactive, Paris Vision, Monaco Telecom, Prosodie Iberica, Diot et Camélia Participations, et Président-directeur général de nCryptone et Geny Infos.

## IV - L'équipe dirigeante (suite)

---



**Nicolas DOURASSOFF**  
*Directeur général  
délégué du groupe  
PROSODIE, Président  
directeur général de  
PROSODIE Interactive*

Nicolas Dourassoff, 52 ans, est titulaire d'un diplôme d'ingénieur de l'Ecole Navale française et de l'Ecole Nationale Supérieure des Techniques avancées (ENSTA) et a obtenu un MBA du groupe HEC. Il commence sa carrière dans la Marine Nationale avant de s'orienter vers le secteur bancaire. Chargé des acquisitions chez NSM puis Directeur général d'ABN Amro Investissements, il rencontre dans le cadre de cette fonction les fondateurs de Prosodie et les aide à monter le LBO en 1997. Il part ensuite aux Etats-Unis pour diriger Axiohm TSI, 2<sup>ème</sup> fabricant mondial d'imprimantes de tickets. Il rejoint le groupe Prosodie en 2001 pour créer et diriger le pôle nord-américain Prosodie Interactive. Il est Président-directeur général de Camélia participations, l'actionnaire principal de Prosodie. Il est administrateur de Prosodie Interactive Canada et Ortec, Chairman et CEO de Prosodie Interactive, Prosodie Management, Prosodie Interactive Florida, Prosodie Interactive California.