

EDF Gaz de France Distribution confie à PROSODIE son service de relevé automatique par téléphone

Boulogne-Billancourt, le 6 septembre 2005 : PROSODIE, opérateur de services en ligne pour l'échange à distance des informations des grands comptes, a été choisi par EDF Gaz de France Distribution pour automatiser une partie des relevés des consommations d'électricité et de gaz grâce à un Serveur Vocal Interactif (SVI). Ce service a pour objectif de renforcer la satisfaction client, d'améliorer les conditions de travail des agents et de réduire les coûts liés à la collecte de ces données.

EDF Gaz de France Distribution est une direction commune à EDF et Gaz de France qui a en charge :

- les activités opérationnelles de la distribution de l'électricité et du gaz,
- l'accueil et la gestion des clients résidentiels,
- la relation de proximité avec les collectivités locales.

Afin de maintenir une qualité de service irréprochable et pour faire face aux sollicitations téléphoniques croissantes, EDF Gaz de France Distribution a mis en place un Serveur Vocal Interactif (SVI), opérationnel depuis le 1^{er} avril 2005. Convivial, ce service doit permettre aux 30 millions de foyers de déclarer rapidement leur consommation réelle d'énergie et d'éviter ainsi les estimations jugées parfois approximatives.

« Ce projet va nous permettre de répondre encore mieux à nos enjeux de performance. La possibilité de déclarer 24h/24, rapidement et efficacement sa consommation réelle d'énergie répond à une vraie demande des clients. Par ailleurs, ce serveur géré au niveau national allège sensiblement la charge de nos accueils téléphoniques.

Prochainement, nous pourrons mesurer le retour sur investissement de ce projet au travers de la diminution des coûts liés à la collecte des auto-relevés » déclare Gilbert Combe, Chef de projet à la délégation Relation Client chez EDF Gaz de France Distribution.

PROSODIE, leader sur le marché des services vocaux depuis 19 ans, a conçu l'ergonomie du service, développé en 3 mois la plate-forme vocale et l'héberge dans son centre serveur.

Ce service s'interconnecte au système d'information de l'entreprise.

Les clients composent un numéro national unique, le 0 820 333 433 (0,118€ TTC/ la minute), s'identifient avec leur numéro de référence puis saisissent sur le clavier téléphonique, les chiffres relevés sur leur compteur. Le SVI transfère immédiatement et automatiquement, grâce à des passerelles dédiées sécurisées et redondées, les informations reçues vers les bases de données du système d'information d'EDF Gaz de France Distribution. La cohérence des informations fournies est alors vérifiée puis la facturation déclenchée.

« PROSODIE a su répondre avec professionnalisme à nos exigences en terme de qualité de service, de disponibilité, de sécurité et de rapidité de mise en œuvre. Les réactions de nos clients s'avèrent positives : deux mois après le lancement, plus de 38 000 auto-relevés sont enregistrés par semaine » conclut Gilbert Combe.

Pour faire connaître ce service et encourager les clients à l'utiliser, EDF Gaz de France Distribution a lancé une campagne de communication. Des documents d'information sont désormais disponibles dans les centres et joints aux factures depuis le mois de mai.

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 pour son propre compte, à travers les trois marques grand public de son pôle Prosodie Info, GENYcourses, METEO CONSULT et France-examen.

Présent en France, en Espagne, aux Etats-Unis et au Canada, le Groupe a réalisé en 2004 un chiffre d'affaires consolidé IFRS de 138,5 M€ (169,6 M€ selon les normes françaises) et un résultat opérationnel (IFRS) de 7,5 M€.

Prosodie fait partie du SBF 250, CAC small 90, CAC mid & Small 190 et du segment Next Economy d'Euronext.

Prosodie a obtenu le label ANVAR « Entreprise innovante » en juillet 2003.

Code ISIN action : FR0004152031

Code ISIN BSA : FR0000309023

www.prosodie.com

PROSODIE Mélodie Roetzinger Tél. : +33 1 46 84 17 70 mailto:mroetzinger@prosodie.com	Presse & Technologies Corinne Charles / Séverine Godet Tél. : +33 1 56 56 64 64 mailto:sgodet@pressetech.fr
--	---