



Communiqué de presse

Osakidetza, le service de santé basque, choisit Prosodie pour la mise en place d'un pilote pour gérer les prises de rendez-vous de ses patients

Madrid, le 3 mai 2010

D'ici peu, les affiliés de trois centres de santé de Bilbao seront les premiers à tester l'avancée technologique mise en place par Osakidetza, avec l'appui de PROSODIE.

Les 50.000 affiliés utiliseront à titre expérimental une plate-forme multicanal qui modifiera de façon substantielle la relation patient/médecin. Ils pourront ainsi profiter des avantages et des fonctions que cette plate-forme de prise de rendez-vous par téléphone leur propose. Une fois cette période d'essai achevée, Osakidetza envisage l'extension du système aux 19 autres centres de santé de la province de Bilbao à partir du mois d'octobre, puis au reste de la région courant 2011.

PROSODIE a déployé une plate-forme qui, via un système de reconnaissance vocale tant en basque qu'en castillan, propose au téléphone des rendez-vous de façon automatique et les confirme ensuite par SMS.

Afin d'améliorer la satisfaction client et d'éliminer la saturation et les listes d'attente, PROSODIE a conçu les flux de conversation en fonction d'une analyse de l'interaction du patient au moment de prendre ses rendez-vous médicaux, avec en prime la possibilité de détecter automatiquement les préférences linguistiques du patient.

Le SVI de PROSODIE permet d'orienter les appels nécessitant une attention personnalisée vers les agents du call center qui reçoivent à l'écran toutes les informations nécessaires pour le traitement de l'appel.

PROSODIE dispose d'une expérience approfondie dans le domaine de la santé acquise lors de la mise en place de différentes plates-formes sur-mesure pour des cliniques reconnues et des compagnies d'assurance spécialisées sur ce secteur.

A propos de 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. Présent en France, en Espagne et en Belgique, le groupe a réalisé, en 2009, un chiffre d'affaires consolidé de 166,2 millions d'euros avec un résultat d'exploitation courant de 24,1 millions d'euros et employait 863 personnes au 31 décembre 2009. Pour la 5ème année consécutive, PROSODIE a maintenu sa certification AFAQ ISO 9001 v2000 sur l'ensemble de ses activités pour la totalité de ses sites en France.

www.prosodie.com

Contacts presse

PROSODIE

André SAINT-MLEUX

Tél. : +33 1 46 84 16 57

E-mail : asaintmleux@prosodie.com

3d Communication

Dora Delaporte

Tél. : +33 1 46 05 87 87

E-mail : ddelaporte@3dcommunication.fr