



Comunicado de prensa

## **Con más de 60 referencias en reconocimiento de voz, PROSODIE confirma su liderazgo en el mercado francés**

---

**Boulogne-Billancourt, 1 de octubre de 2009: PROSODIE, operador de servicios en línea multicanal, añade la referencia número 60 a su palmarés de clientes que utilizan el reconocimiento de voz. El Crédit Agricole Centre Loire se incorpora al grupo del que forman parte Banque Populaire, HSBC o Carrefour.**

En 2003, el reconocimiento de voz tomó auge con la implantación a gran escala para Prosodie de una de las primeras aplicaciones complejas, el portal 3235 de Carrefour.

Atraídas por esta tecnología, las empresas de todos los sectores de actividad, sobre todo los bancos, optaron por esta herramienta que ofrece numerosas ventajas.

Para los usuarios, los servicios son más amigables y se mejora la calificación de las llamadas. Para las empresas, supone aumentar de modo significativo la satisfacción del cliente, optimizando al mismo tiempo sus recursos gracias a los servicios automatizados y a una distribución más estricta de las llamadas.

Las aplicaciones utilizadas por PROSODIE se apoyan en una metodología de calidad y fiabilidad contrastadas y en el Reconocimiento Vocal Asistido por Operador. Cuando el motor no comprende una petición, interviene el Agente Virtual para dirigir la llamada hacia el servicio correcto en unos segundos y sin entrar en contacto con la persona que llama. Este principio permite alcanzar altos niveles de reconocimiento desde su puesta en servicio.

Una encuesta realizada por clientes de PROSODIE muestra que el 85% de las personas que llaman prefieren el reconocimiento de voz al DTMF (Dual Tone Multi Frequency). La adaptación a los servicios de voz por parte de las personas que llaman y el trabajo de los motores de reconocimiento como Telisma por llegar a una tecnología madura, hacen que desde 2007, 2 de cada 3 pliegos de condiciones emitidos por las grandes cuentas incluyan como requerimiento el reconocimiento de voz o lenguaje natural.

*"Para Prosodie, el año 2008 ha supuesto dar un nuevo giro con la llegada de las primeras aplicaciones en lenguaje natural, como las del Crédit Agricole de Normandie o de la aseguradora Swisslife. Estas primeras aplicaciones desarrolladas de un modo especialmente amigable, son valoradas positivamente por los usuarios. Por otro lado, constatamos este año un verdadero entusiasmo por el lenguaje natural y las peticiones para desarrollar aplicaciones son cada vez más numerosas", concluye Aurélia Giraudier, Responsable de la oferta de Voz, División Atención al Cliente de Prosodie.*

En 3 años, el tráfico telefónico de las aplicaciones de reconocimiento de voz o de lenguaje natural en PROSODIE se ha multiplicado por 5. En 2009, superará los 200 millones de llamadas al año.

## **Acerca de PROSODIE**

*Operador de servicios, experto en informática y telecomunicaciones, Prosodie diseña y aloja servicios en línea multicanal para acceder a distancia a información e intercambiar datos de forma interactiva. Proveedor para grandes cuentas, Prosodie desarrolla su actividad en los campos de la relación cliente multicanal, la externalización de aplicaciones y sistemas críticos y sensibles, la telefonía sobre IP, el prepago y los servicios a operadores de telecomunicaciones. Presente en Francia, España, Estados Unidos y Canadá, el grupo alcanzó en 2008 un volumen de negocio de 179,9 millones de euros, con un resultado de explotación corriente de 15,6 millones de euros. A 31 de diciembre de 2008 tenía 958 empleados. En julio de 2008, PROSODIE obtuvo la extensión de la certificación AFAQ ISO 9001 sobre el conjunto de sus actividades en todos sus centros en Francia.*

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

## **Contactos de prensa**

### **PROSODIE**

Mélanie Roëtzing

Tel.: +33 1 46 84 17 70

E-mail: [mroetzing@prosodie.com](mailto:mroetzing@prosodie.com)

### **3d Communication**

Dora Delaporte

Tel.: +33 1 46 05 87 87

E-mail: [ddelaporte@3dcommunication.fr](mailto:ddelaporte@3dcommunication.fr)

