



Comunicado de prensa

PROSODIE ayuda a LCL a implantar su nueva atención telefónica

Boulogne-Billancourt, 8 de diciembre de 2011: PROSODIE, operador de servicios transaccionales multicanal, ayuda a LCL a implantar su nueva atención telefónica. El portal de voz en lenguaje natural tiene el objetivo de mejorar la calificación de las llamadas y el acceso a los servicios bancarios de LCL.

El lenguaje natural permite agrupar un amplio número de servicios telefónicos. El cliente puede acceder a ellos pronunciando libremente el objeto de su llamada, sin soportar la fastidiosa enumeración de opciones posibles, a través del número LCL (09 69 36 30 30) o como apoyo de las llamadas recibidas en las agencias físicas.

El motor en lenguaje natural califica la petición del cliente y dirige la llamada directamente a la competencia correcta que esté disponible en los centros de llamadas o a la función adecuada del autómata de voz.

Utilizada actualmente, la solución de lenguaje natural mejora la satisfacción del cliente al aportar mayor fluidez a la navegación en el servidor de voz, reduce el tiempo de espera y simplifica la utilización del self banking.

Para LCL, la implantación de una solución de atención telefónica en lenguaje natural entra dentro de una actuación continua de mejora de la ergonomía de sus servicios.

"Hemos encontrado en Prosodie una reconocida pericia en lenguaje natural y la solución propuesta corresponde a las prestaciones esperadas. Hemos tenido muy en cuenta la notoriedad y la experiencia de Prosodie a la hora de hacer la elección. Esta herramienta nos abre verdaderas perspectivas para mejorar la eficiencia de nuestros centros de llamadas", concluye José Ortuño, Responsable de los centros de Atención al Cliente de LCL.

"Como demuestra el ejemplo de LCL, los bancos intentan mejorar tanto la proximidad con el cliente como la accesibilidad por teléfono. El lenguaje natural permite reunir estos objetivos que a veces pueden ser contradictorios", comenta Bruno Sivardière, Director del Departamento Banca de la División Atención al Cliente de Prosodie.

Acerca de Prosodie

Sociedad del grupo Capgemini, Prosodie está especializada en la gestión de los servicios transaccionales multicanal de las grandes cuentas. Proveedor avanzado del cloud computing, Prosodie cuenta con varios sectores de actividad especializados como la relación cliente multicanal, la infogerencia, los servicios móviles, el prepago, el pago y el documento electrónico. Con 861 colaboradores, Prosodie está presente en Francia, España, Bélgica e Italia. Todas sus actividades francesas y españolas poseen el certificado ISO9001 v2000.

www.prosodie.com

Contactos de prensa

PROSODIE

Mélanie Roetzinger

Tel.: +33 1 46 84 17 70

E-mail: mroetzinger@prosodie.com

3d Communication

Dora Delaporte

Tel.: +33 1 46 05 87 87

E-mail: ddelaporte@3dcommunication.fr