



Comunicado de prensa

Osakidetza, el servicio vasco de salud, elige a la multinacional Prosodie para la el desarrollo e implantación del servicio piloto de gestión de citas telefónicas para sus pacientes

3 de mayo de 2010, Madrid

Próximamente los vecinos asignados a tres centros de salud en Bilbao serán los primeros en evaluar la transformación tecnológica que Osakidetza, con el soporte de PROSODIE, pone en marcha en Euskadi.

Los 50.000 asignados harán uso de modo experimental de la plataforma multicanal que modificará de modo sustancial la relación paciente-médico y podrán beneficiarse de las ventajas y facilidades que ésta aporta en el proceso de citas telefónicas. Una vez superado este período de prueba con éxito, Osakidetza prevé su implantación en los otros 19 centros de salud de la comarca de Bilbao a partir del mes de octubre y que se extenderá al resto de Euskadi a lo largo de 2011.

PROSODIE aporta una plataforma que, a través de un sistema de reconocimiento de voz tanto en euskera como en castellano, asigna citas telefónicas de forma automática y realiza su posterior confirmación mediante mensajes de texto vía móvil. Con el objeto de mejorar la atención al cliente y eliminar la saturación y las listas de espera, PROSODIE ha realizado el diseño de los flujos de conversación, según un análisis de la interacción del paciente a la hora de cerrar sus citas médicas, introduciendo como ventajas añadidas la capacidad de detectar automáticamente las preferencias de idioma del paciente, posibilitar el cierre de una cita telefónica y el envío de la confirmación de la misma a través de SMS.

El servidor IVR (Respuesta de Voz Interactiva) de PROSODIE permite que las llamadas que requieran atención personal específica, lleguen a los agentes del call center con toda la información necesaria para su gestión.

PROSODIE cuenta con una amplia experiencia en el campo de la sanidad que le ha llevado a la implantación de diferentes plataformas con sus particulares características para reconocidas clínicas y compañías de seguros especializadas en salud.

Acerca de PROSODIE

Operador especializado en servicios sobre Tecnologías de Información y Comunicaciones, Prosodie diseña, alberga y gestiona servicios online para el acceso remoto e intercambio interactivo de información a través de diversos canales.

Prosodie es un proveedor para grandes cuentas que desarrolla su actividad en los campos de la atención multicanal a cliente, la externalización de aplicaciones y sistemas críticos y sensibles, la telefonía IP, los sistemas de prepago y los servicios para operadores de telecomunicaciones.

Presente en Francia, España y Bélgica, el grupo alcanzó en 2009 un volumen de negocio consolidado de 166,2 millones de euros, con un resultado de explotación corriente de 24,1 millones de euros. A 31 de diciembre de 2009 tenía 863 empleados. En octubre de 2009, PROSODIE mantuvo su certificación AFAQ ISO 9001 v2000 sobre el conjunto de sus actividades en todos sus centros en Francia.

www.prosodie.com