

## **PROSODIE PRESENTA UN NUEVO CONCEPTO EN SOLUCIONES DE VOZ: EASY FEEDBACK.**

**PROSODIE comienza el nuevo ejercicio con una novedad en el mercado: el sistema de encuestas Easy Feedback.**

9 de febrero de 2010, Madrid

Easy Feedback es una herramienta que mediante reconocimiento automático del habla permite obtener información precisa sobre el grado de satisfacción de sus clientes. Se trata de un sistema que a través de una interfaz Web permite la creación de encuestas de manera flexible y autónoma.

Esta solución es totalmente personalizable de acuerdo a los diferentes sectores de actividad de la empresa, adaptándose a las distintas necesidades de información, a los diferentes perfiles de cliente.

Easy Feedback permite obtener la información con carácter inmediato, de forma no intrusiva, justo en el momento en que el cliente acaba de recibir el servicio, o bien posteriormente, en una llamada que efectúe el propio sistema al cliente.

En el aspecto técnico, Easy Feedback usa una interfaz web compatible con cualquiera de los navegadores. Es muy intuitivo, no necesita instalar aplicaciones adicionales ni es necesario tener conocimientos técnicos avanzados para su uso. El núcleo de la aplicación ha sido desarrollado en Java, con lo cual puede funcionar en cualquier tipo de plataforma. Por otra parte, mediante el Reconocimiento vocal y la Síntesis de Voz, se facilita la creación de nuevas encuestas, al poderse añadir de forma rápida nuevos términos a reconocer o generar nuevas locuciones.

El factor diferenciador de Easy Feedback frente a otras herramientas de encuestas es su capacidad para generar encuestas dinámicas, es decir, dependiendo de la respuesta del usuario pueden programarse distintos comportamientos: realizar otra pregunta, transferir la llamada, finalizar la encuesta, etc. Esto permite, ante una respuesta negativa de un cliente, interrumpir la encuesta y dirigir la llamada a un agente especialista que analice el motivo de su insatisfacción y le pueda ofrecer una solución adaptada a sus expectativas.

Easy Feedback se adecua a las necesidades de su empresa, ya que puede integrarse en su plataforma del Call Center o bien contratarse como un servicio albergado en las instalaciones de Prosodie.



## 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.