



Comunicado de prensa

BforBank elige a PROSODIE para su solución de gestión de la atención al cliente multicanal y su telefonía IP

Boulogne-Billancourt, 12 de febrero de 2010: BforBank, el 1er banco privado 100% en línea, se ha apoyado en PROSODIE, operador de servicios en línea multicanal, para implantar su solución de telefonía IP con todas las herramientas para calificar, distribuir y optimizar la gestión de los flujos.

Una solución IP Centrex

BforBank, filial al 100% de las Cajas Regionales del Crédit Agricole y del Crédit Agricole SA, propone un nuevo modelo de banco privado en línea con servicios dirigidos a una clientela de gama alta a través de diferentes canales.

PROSODIE, que ha recibido el encargo de lanzar esta nueva entidad, ha desplegado en unos meses una solución IP Centrex para toda su telefonía (atención al cliente y administración). Alojada en modo ASP y explotada por PROSODIE, la oferta One2IPCentrex es una solución adaptada a las necesidades de las grandes empresas para sus comunicaciones, que cuenta con todas las funciones clásicas y avanzadas de telefonía y con una amplia gama de servicios de valor añadido en torno a las comunicaciones unificadas.

Un centro de contactos multicanal optimizado

"Para ayudarnos en la gestión de nuestras llamadas de clientes y nuestra telefonía administrativa, queríamos recurrir a un solo prestatario. PROSODIE posee la competencia necesaria para que nuestro centro de atención multicanal sea lo más eficaz posible", comenta Vincent Chatard, Director de Operaciones, BforBank.

Teléfono, e-mail, chat y herramientas complementarias

Cuando llaman alguno de los dos números Proxifil, los clientes son atendidos por un Servidor de Voz Interactivo (SVI) en Reconocimiento de Voz Asistido por Operadores (RVAO). Una vez calificado el motivo de la llamada, la herramienta de distribución ODIGO dirige la comunicación hacia el operador disponible y con la competencia requerida. El SVI también propone varios servicios de consulta de cuentas en libre servicio.

Se ha puesto a disposición de los asesores una interfaz unificada, obtenida de la integración de la ACD PROSODIE ODIGO y de Akio Interaction Center. Así pueden tratar más rápidamente las peticiones sea cual sea el canal de procedencia. La agrupación de las informaciones en una misma ventana contribuye a tener una mejor visibilidad.

Por último, BforBank ha optado por implantar la herramienta de planificación Holy-dis. Alojada en PROSODIE, esta solución permite planificar el número de asesores teniendo en cuenta la carga de trabajo prevista.

"El proyecto BforBank ha supuesto un verdadero reto dado el limitado plazo existente para implantar las soluciones. Hemos demostrado nuestra pericia en el campo multicanal, complementándose con nuestra flexibilidad y nuestra reactividad, lo que ha sido del agrado de BforBank" concluye Aurélia Giraudier, Responsable de la oferta vocal y multicanal 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 y España, el grupo alcanzó en 2009 un volumen de negocio de 174,2 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

Acerca de BforBank

BforBank es un nuevo modelo de "banco privado en línea" que permite a los usuarios gestionar ellos mismos su patrimonio. La página cuenta con servicios y un peritaje útiles y personalizados y con un acompañamiento en línea y por teléfono.

Filial al 100% de las Cajas Regionales del Crédit Agricole y del Crédit Agricole SA, BforBank propone soluciones muy eficaces: una libreta de ahorro con un tipo atractivo, un seguro de vida sin comisión de entrada y, muy pronto, una oferta de Bolsa y Fondos completa, con 50 fondos especialmente elegidos por su rendimiento y propuestos por reputadas empresas, y el acceso a más de 2.000 fondos sin comisión de entrada.

BforBank ofrece también una base de conocimiento formada por artículos sobre todos los temas relacionados con la gestión del patrimonio, herramientas de ayuda a la decisión y contenidos de especialistas que incluyen vídeos exclusivos. El internauta puede encontrar en la página todo lo que pueda ser necesario o útil para invertir mejor directa y eficazmente.

www.bforbank.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

Contactos de prensa BforBank

Coralie Vogt
Tel.: + 33 1 71 11 03 33
P : + 33 6 84 57 07 16
E-mail: coralie.vogt@bforbank.com