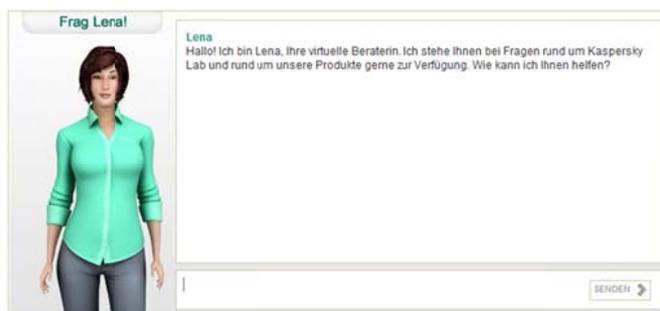


Kaspersky Lab fête le 1^{er} anniversaire de LENA !

L'agent virtuel intelligent, développé par VirtuOz, offre aux internautes un service et une expérience client uniques.

Paris, le 12 juillet 2011 – VirtuOz, leader des solutions d'agent virtuel intelligent pour la nouvelle génération de service client, et **Kaspersky Lab**, éditeur mondial de logiciels de sécurité informatique, célèbrent le premier anniversaire de LENA (www.kaspersky.de/lena), agent virtuel intelligent offrant aux clients de l'éditeur une meilleure expérience client en ligne à travers un support technique optimal.

Déployée depuis juillet 2010 sur le site allemand de Kaspersky Lab, LENA intervient en qualité de conseillère virtuelle personnelle auprès des clients particuliers. Accessible 24/7, elle oriente et répond instantanément aux questions des internautes. LENA fait partie intégrante de la stratégie de relation client de Kaspersky Lab et a su, à ce titre, prouver son efficacité, notamment à l'occasion d'importants pics d'activité.



Au cours de la première année, **LENA a géré plus de 150 000 conversations**, permettant ainsi aux conseillers téléphoniques de se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée. Support complémentaire aux canaux de contacts existants, **LENA a ainsi géré plus de 20 % des contacts clients entrants**, destinés initialement au support technique, tout en améliorant l'expérience client en ligne.

« Notre priorité est d'apporter aux internautes une assistance en ligne efficace dépassant leurs attentes », indique Jens Voigt, Directeur Support et Service Client Europe – Kaspersky Lab. *« En intégrant un agent virtuel à notre site Internet, nous apportons automatiquement une réponse rapide et personnalisée aux utilisateurs tout en permettant à nos conseillers de se concentrer sur des missions plus intéressantes. »*

Au-delà de sa principale mission, axée sur l'assistance client et le support technique, LENA collecte également tous les commentaires sur les produits pouvant être utiles à leur amélioration et à la définition de leurs plans commerciaux. Grâce à ces échanges, LENA fidélise aussi l'internaute en lui proposant de nouveaux services et produits, favorisant ainsi la souscription en ligne.

A propos de VirtuOz

VirtuOz est le leader de la relation client digitale. Grâce à ses solutions d'agents virtuels intelligents, VirtuOz permet aux grandes et moyennes entreprises d'offrir à leurs clients une assistance en ligne optimale. L'agent virtuel intelligent (AVI) est le canal de contact en ligne nouvelle génération pour les entreprises souhaitant améliorer l'accessibilité à leur service client et proposer une meilleure expérience utilisateurs, tout en maîtrisant les coûts liés aux canaux de contacts traditionnels. Les solutions VirtuOz s'appuient sur la meilleure technologie d'agent virtuel intelligent associée à une expertise de développement, de déploiement et d'optimisation continue des performances de l'agent pour des bénéfices mesurables et garantis.

Avec plus de 144 millions de conversations gérées en 2010, VirtuOz est le premier fournisseur d'agents virtuels intelligents sur le marché et compte comme références les plus grandes marques internationales, telles que : eBay, PayPal, SFR, Voyages-sncf.com, Nespresso, Fnac.com, L'Oréal, MMA, Crédit Agricole, Gaz de France, Ciel/Sage, l'Assurance Maladie, Fnac.com, Finaref, etc. Pour plus d'informations : www.virtuoz.com

En 2010, VirtuOz a remporté le premier prix du Deloitte Technology Fast 50. Ce prix récompense les entreprises technologiques françaises ayant enregistré la plus forte croissance sur les cinq derniers exercices. En effet, VirtuOz a accusé un taux de croissance de 4 354 %, entre 2005 et 2009.

Contacts presse

3d Communication

Daniel Margato / Caroline Pierron

01 46 05 87 87

dmargato@3dcommunication.fr / cpierron@3dcommunication.fr

VirtuOz

Leila Boutaleb-Brousse

01 82 83 93 21

lboutaleb@virtuoz.com