

## **BforBank retient PROSODIE pour sa solution de gestion de la relation client multi canal et sa téléphonie IP**

**Boulogne-Billancourt, 12 février 2010 : BforBank, la 1<sup>ère</sup> banque privée 100% en ligne, s'est appuyée sur PROSODIE, opérateur de services en ligne multi canal, pour mettre en place sa solution de téléphonie sur IP avec tous les outils pour qualifier, distribuer et optimiser la gestion de ses flux.**

### **Une solution IP Centrex**

BforBank, filiale à 100% des Caisses Régionales de Crédit Agricole et de Crédit Agricole SA, propose un nouveau modèle de banque privée en ligne marqué par des services visant une clientèle haut de gamme par le biais de différents canaux.

Chargée d'accompagner le lancement de cette nouvelle entité, PROSODIE a déployé en quelques mois une solution IP Centrex pour l'ensemble de sa téléphonie (relation client et administrative). Hébergée en mode ASP et exploitée par PROSODIE, l'offre One2IPCentrex est une solution adaptée aux besoins des grandes entreprises pour leurs communications, incluant toutes les fonctions classiques et avancées de téléphonie, ainsi qu'un large choix de services à valeur ajoutée autour des communications unifiées.

### **Un centre de contacts multi canal optimisé**

*« Pour nous accompagner dans la gestion de nos appels clients et de notre téléphonie administrative, nous souhaitons faire appel à un prestataire unique. PROSODIE dispose des compétences pour que notre centre de contacts multi canal soit le plus performant possible »* déclare Vincent Chatard, Directeur des Opérations, BforBank.

### **Téléphone, email, chat et outils complémentaires**

En composant un des deux numéros Proxifil, les clients sont accueillis par un Serveur Vocal Interactif (SVI) en Reconnaissance Vocale Assistée par Opérateurs (RVAO). Une fois le motif de l'appel qualifié, l'outil de distribution ODIGO dirige la communication vers l'agent disponible et disposant des compétences. Le SVI propose également plusieurs services de consultation de compte en libre service.

Une interface unifiée, issue de l'intégration de l'ACD PROSODIE ODIGO et d'Akio Interaction Center, est mise à la disposition des conseillers. Ils peuvent traiter plus rapidement les demandes, quels que soient les canaux de provenance (email, chats, callback etc.). Le regroupement des informations sur un même bandeau contribue à une meilleure visibilité.

Enfin, BforBank a souhaité mettre en place l'outil de planification optimisée des RH et des activités de Holy-Dis : Timesquare. Hébergée chez PROSODIE, cette solution permet de planifier le nombre de conseillers adaptés, en compétence et en nombre, compte tenu de la charge de travail prévue.

*«Le projet BforBank a été un vrai challenge compte tenu du délai limité pour mettre en place ces solutions. Nous avons démontré notre savoir-faire dans le domaine du multi canal en complément de notre souplesse et de notre réactivité, ce qui a été fortement apprécié par BforBank »* conclut Aurélia Giraudier, Responsable de l'offre vocale et multi canal chez PROSODIE.

#### **A propos de PROSODIE**

Opérateur de services, expert informatique et télécom, Prosodie conçoit et héberge des services en ligne multicanal pour l'accès à distance à l'information et l'échange interactif de données. Prestataire pour les grands comptes, Prosodie intervient dans les domaines de la relation client multicanal, l'infogérance d'applications et de systèmes critiques et sensibles, la téléphonie sur IP, le prépaiement et les services aux opérateurs télécoms. Présent en France et en Espagne, le groupe a réalisé, en 2009, un chiffre d'affaires de 174,2 millions d'euros et employait 863 personnes au 31 décembre 2009. Pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive, PROSODIE a maintenu sa certification AFAQ ISO 9001 v2000 sur l'ensemble de ses activités pour la totalité de ses sites en France.

#### **A propos de BforBank**

BforBank est un nouveau modèle de « banque privée en ligne » qui permet aux épargnants de prendre en main la gestion de leur patrimoine. Le site présente des services et une expertise utiles et personnalisés ainsi qu'un accompagnement en ligne et par téléphone.

Filiale à 100% des Caisses régionales de Crédit Agricole et de Crédit Agricole SA, BforBank propose des solutions performantes : un livret d'épargne avec un taux attractif, une assurance-vie sans droit d'entrée, et bientôt, une offre Bourse et Fonds complète, dont 50 fonds spécialement choisis pour leur performance et proposés par des sociétés de renom, et l'accès à plus de 2000 fonds sans droit d'entrée.

BforBank offre également une base de connaissance composée d'articles sur tous les sujets relatifs à la gestion de patrimoine, des outils d'aide à la décision, des contenus d'experts dont des vidéos exclusives. L'internaute retrouve sur le site tout ce qui est utile et nécessaire pour mieux investir directement et efficacement.

[www.bforbank.com](http://www.bforbank.com)