



Communiqué de presse

SPSS annonce que la nouvelle version de SPSS mrDialer™ utilise désormais la voix sur IP et réduit ainsi le coût des enquêtes téléphoniques

La version 4.0 de SPSS mr Dialer permet la mise en place d'un centre d'appels virtuel. De plus, grâce à la rapidité et à la précision de la numérotation prédictive, elle permet une amélioration qualitative et quantitative des enquêtes téléphoniques.

Paris, le 19 novembre 2008 - SPSS Inc. (Nasdaq : SPSS), leader mondial des logiciels et solutions d'analyse prédictive, annonce la version 4.0 de SPSS mrDialer™, qui utilise le protocole VoIP (voix sur IP). Avec la voix sur IP, SPSS mrDialer 4.0 permet de mieux contrôler les projets, d'accélérer leur réalisation et de réduire les frais de personnel.

SPSS mrDialer 4.0 s'adapte à la montée en puissance du centre d'appels virtuel où les enquêteurs sont dispersés géographiquement (bureaux distincts ou domicile) grâce au protocole VoIP qui utilise des connexions haut débit au lieu de lignes téléphoniques analogiques. Le logiciel permet de centraliser la gestion du centre d'appels, de fonctionner 24h/24 et d'adapter facilement les ressources aux besoins sans augmentation significative des coûts.

SPSS mrDialer est une solution spécialement conçue pour optimiser la productivité des enquêteurs en leur évitant d'avoir à composer plusieurs numéros pour joindre une personne. De plus, SPSS mrDialer fonctionne en toute transparence avec mrlInterview, logiciel de téléphonie assistée par ordinateur qui contrôle l'administration des entretiens téléphoniques, fournit des fonctionnalités de supervision et facilite la gestion de la charge de travail du centre d'appels.

SPSS mrDialer utilise des algorithmes de numérotation prédictive sophistiqués pour identifier automatiquement les lignes occupées, sans réponse ou impossibles à obtenir. Ces algorithmes assurent le déroulement des entretiens et la réalisation efficace des projets. Autre caractéristique qui en fait une solution hors pair : SPSS mrDialer 4.0 s'adapte facilement à de nouvelles règles et méthodologies de numérotation, qui peuvent être mises à jour au moyen d'une interface graphique conviviale.

« Pour la validité d'une étude de marché, rien ne vaut l'efficacité et la précision de l'enquête téléphonique. Avec le protocole VoIP, SPSS mrDialer 4.0 nous permet de centraliser la numérotation prédictive pour tous nos sites, ce qui se traduit par une plus grande flexibilité et des gains d'efficacité » déclare Jason Edgeworth, responsable des systèmes de collecte de données chez Market Strategies International, société d'études de marché et de conseil offrant une gamme complète de services. *« Parallèlement à notre développement, SPSS mrDialer 4.0 renforce nos capacités. Nous pouvons contrôler de plus près nos projets d'enquêtes, centraliser nos systèmes de numérotation pour les rapprocher de nos techniciens et effectuer les changements requis pour mieux rentabiliser notre investissement dans la téléphonie »* ajoute-t-il.



SPSS continue à développer des technologies de pointe pour le secteur des études de marché. SPSS mrDialer 4.0 optimise les centres d'appels pour que les entreprises puissent joindre facilement leurs interlocuteurs et recueillir de précieuses informations sur leurs opinions, leurs préférences et leurs comportements à l'échelle mondiale. Ce nouveau produit fait partie de la suite de produits de collecte de données et de reporting d'enquêtes de SPSS, qui permettent l'acquisition continue d'informations provenant des clients, citoyens ou employés par le meilleur canal, avec les questions appropriées dans la langue appropriée.

« SPSS modernise le télémarketing en offrant la liberté et la flexibilité requises pour mettre en place des centres d'appels efficaces et rentables dans le monde entier. Notre société continue à répondre aux besoins des professionnels du secteur des études de marché avec des solutions leaders assurant la maîtrise totale du cycle de vie des études : développement des enquêtes, gestion de la collecte des données, analyse et distribution des précieuses informations qui en résultent. » explique Bob Dutcher, vice-président du marketing produits chez SPSS.

Avec SPSS mrDialer 4.0, les superviseurs peuvent également :

- enregistrer les entretiens dans leur intégralité pour vérifier leur qualité et extraire les réponses avec précision, surtout les réponses ouvertes
- analyser efficacement les signaux d'occupation et les appels sans réponse, ainsi que les appels sur des modems et des télécopieurs, avec les fonctions optimisées de détection des appels de mrDialer
- hiérarchiser les rappels pour respecter des rendez-vous planifiés, ce qui fait toute la différence entre l'échec d'une enquête due à un interlocuteur mécontent et sa réussite
- mener simultanément plusieurs projets d'entretiens
- produire des rapports en temps réel sur les numéros composés et les tentatives d'appel, assortis des entretiens réalisés
- surveiller l'écran et les échanges lors des entretiens à partir de n'importe quel poste
- lire un fichier audio numérique
- utiliser le logiciel de téléphonie assistée par ordinateur Quancept existant.



À propos de SPSS

SPSS (NASDAQ : SPSS) est un éditeur leader mondial de logiciels et de solutions d'analyse prédictive. La technologie d'analyse prédictive de SPSS améliore les processus décisionnels des organisations, en leur offrant un contrôle permanent sur les décisions prises chaque jour. En utilisant quotidiennement l'analyse prédictive, les organisations deviennent ainsi des entreprises prédictives, capables d'atteindre leurs objectifs commerciaux, tout en bénéficiant d'avantages concurrentiels mesurables. Plus de 250 000 clients du secteur public, universitaire et commercial s'appuient sur les technologies de SPSS pour augmenter leurs revenus, réduire les coûts, détecter et se prémunir des fraudes, parmi lesquels en France : Orange/France Télécom Group, Neuf Cegetel, Outremer Telecom, Synergie, Europages, Vauban Humanis, Vente-Privées, Conforama, Sephora, Renault, Sanofi, Ricoh, SNCF ...

Fondé en 1968, SPSS est basé à Chicago aux Etats-Unis.

Site Web : www.spss.com/fr

Contacts presse :

Voice

Florence Calba ou Sibylle de Villeneuve

Tel : 01 73 04 60 55 / 62

fcalba@crmvoice.fr, sdevilleneuve@crmvoice.fr