



Les solutions d'accueil vocal

# L'interface à soigner ?

Les solutions d'accueil vocal évoluent vers le service et se développent en s'appuyant, entre autres, sur les services web. Elles deviennent ainsi de véritables sources de productivité.

Parents pauvres de la relation client, les solutions d'accueil vocal se résumaient encore, il y a quelques années, de petits boîtiers qui diffusaient une musique d'attente pendant que le standard cherchait le correspondant demandé. Les temps ont changé et, pour beaucoup d'entreprises, l'accueil vocal est désormais considéré comme la première interface avec le client potentiel et le vecteur de l'identité de l'entreprise. Autrefois monolithique, ce marché s'est étoffé et propose de multiples services avec des ramifications complexes et spécifiques. Pour bien s'y retrouver dans cette offre pléthorique, l'important est d'identifier les besoins réels de la société afin de faire appel au plus approprié.



**Delphine Weiskopf**, responsable d'offres au sein de la division contact client de Prosodie.

« Pas d'investissements lourds puisque le client dispose du service via un extranet personnalisé »

**Le règne de l'ASP** Quelques acteurs, grands et plus petits (Prosodie, Axialys, Jet Multimédia, ATS Studio, ou encore le nouveau venu B-Voice) ont posé les trames de ce secteur. Comme l'explique Delphine Weiskopf, responsable d'offres au sein de la division contact client de Prosodie, « la grande tendance actuelle reste l'externalisation des solutions et la mutualisation des ressources techniques ». Plus connue sous le fameux acronyme ASP (Appliance Service Provider), cette technique consiste à ne plus installer aucun élément physique chez le client. « L'entreprise n'a besoin que d'un PABX classique, ensuite les solutions sont hébergées sur nos serveurs » confirme Serge Coulas, directeur d'ATS Studio. Et les avantages semblent nombreux. Selon Delphine Weiskopf, « le client n'a pas à faire de lourds investissements matériels ; le service lui est facilement accessible via un extranet personnalisé, et la qualité de service est optimum, puisqu'il n'a pas à s'occuper de la maintenance des équipements. Enfin, cette mutualisation des moyens permet de faire face à des pics de trafic très importants, sans perdre d'appels ».



**Serge Coulas**, directeur d'ATS Studio

« Un marché potentiel de 2,5 millions de clients »

De plus, grâce aux différents systèmes utilisés, ce soit la synthèse vocale, la reconnaissance vocale (voir encadré), ou même la concaténation de mots, le client peut changer à tout moment, tout

ou partie du message d'accueil, via un extranet. « En une dizaine de minutes, le client peut sans problème ajouter une information promotionnelle ou événementielle particulière » nous explique Guillaume Delbar, d'AxiAlys. Enfin, ces outils communicants peuvent également être une source de revenus pour l'entreprise, puisqu'ils exigent souvent la mise en place d'un numéro unique (bien pratique en cas de déménagement de l'entreprise) qui peut être soit à coûts partagés, soit à revenus partagés...

Les services proposés vont de la classique attente musicale, à la mise en place de serveurs complètement automatisés : les SVI (Serveurs Vocaux Interactifs). Sur ce point, les fournisseurs sont clairs : même si certains se concentrent sur les grands comptes, ATS Studio, comme d'autres, possède une clientèle qui « va du garage de quartier à la multinationale ». Le service proposé est donc véritablement fonction des besoins du client et le sur-mesure s'impose à partir des nombreux ingrédients existants : pré-décroché, attente musicale, répondeur, standard vocal, routage automatique des appels, aiguillage par sélection de l'appelant, et même messagerie de flottes mobiles ou transmission par mail des messages vocaux. Par exemple, Jet Multimédia, filiale de NeufTélécom, a pris en charge le serveur vocal de Pizza Hut. Assez complexe, celui-ci implique la mise en place d'un numéro unique pour la France entière, mais nécessite une redirection des appels vers le restaurant le plus proche grâce à un système de géolocalisation.

**L'émergence de marchés spécifiques** A côté de ces offres sur-mesure, d'autres marchés de niche commencent tout juste à émerger. Le premier est dû à l'initiative d'AxiAlys, qui vient de lancer une offre dédiée au TPE et PME, et qui reste à l'heure actuelle la seule offre packagée claire en matière de tarifs. Cette offre propose soit un accueil téléphonique (49 €/mois), soit un vrai standard téléphonique (89 €/mois), avec mise en place d'un numéro unique et gestion des messa-

ges par extranet. Une autre niche se développe, mais représente tout de même « un marché potentiel de 2,5 millions de clients (i.e. les entreprises non équipées d'un PABX) » selon Serge Coulas. Ici, il n'est pas question d'ASP mais au contraire d'un boîtier externe qui sert d'interface entre la ligne téléphonique et l'ordinateur, commercialisé au prix de 42 €/mois. On recense d'ailleurs une offre quasi similaire chez Kiapel. Enfin, l'offre de B-Voice explore une troisième voie : celle qui consiste à laisser le client composer totalement son message (paroles et musique) sur une interface web. On peut ainsi utiliser des messages ou bouts de messages écrits, ou alors le composer mot par mot (en faisant des copier/coller) pour qu'il soit délivré par la voix que l'on aura choisi. Compatible avec la plupart des autocom, le message peut être changé à tout moment et depuis n'importe où, au travers de cette interface extranet sécurisée. Mais, quel que soit le type de solutions choisi, l'accent est désormais mis sur le conseil. Comme l'explique Serge Coulas, « chez ATS Studio, nous sommes les garants de l'identité de nos clients, notre métier c'est avant tout d'aider le client à ne pas faire n'importe quoi, et lui permettre de choisir un message percutant, compréhensible et une musique qui reflète l'image de la société ».

Pour l'avenir, d'après les différents acteurs du marché, cette tendance ne ferait que se confirmer, et l'accueil vocal deviendrait presque un métier réalisé davantage par des communicants que par des techniciens. Les services vont également se multiplier et les offres deviendront multi-canal et multi-support, avec la convergence entre SMS, Internet et téléphonie. La véritable mutation reste donc à venir...

Difficile de comparer les prix sur ce marché, car les offres des concurrents diffèrent énormément. Du simple service de pré-décroché puis de l'attente musicale, à des offres plus complexes regroupant des services de Serveur vocal interactif (SVI) du type routage des appels, géolocalisation, ou réponse automatisée par SMS à un appel téléphonique, les services et leurs prix varient beaucoup.

De plus, hormis quelques rares offres packagées (Tel2biz, Cati, Kiapel,...) qui comprennent des services et une tarification clairement définies – plutôt destinés à des PME –, la majorité des sociétés proposent une offre sur-mesure et établissent un devis spécifique pour chaque client.



**Nathaël Rusch**

## Synthèse et reconnaissance vocale, le nerf de la guerre

Un des facteurs qui facilite l'évolution des solutions d'accueil vocal vers des services à valeur ajoutée est l'énorme bond en avant réalisé ces dernières années par les technologies de reconnaissance et de synthèse vocale. Leurs progrès enregistrés en termes de précision (99% en reconnaissance vocale) et de fiabilité, en font désormais l'interface privilégiée de la relation homme-machine,

soit pour recevoir des instructions (reconnaissance vocale), soit pour délivrer des messages (synthèse vocale). Déjà leader mondial et européen en la matière, l'américain Scansoft s'est en outre porté acquéreur, fin 2004, de trois sociétés (Phonetic Systems, Advanced Recognition Technologies et Rhetorical Systems) qui lui permettent de renforcer sa position sur trois segments stratégiques : les services de

renseignements téléphoniques, les applications de reconnaissance et de synthèse vocales professionnelles, et les solutions sans fil. Des secteurs qui, avec l'évolution prévisible des systèmes de communication des entreprises, de plus en plus unifiés, devraient donner à Scansoft un rôle de pivot au carrefour de ces nouvelles convergences.

| Sociétés         | Offres sur-mesure  |  |  |  |   | Offres Packagées  |  |  |  |
|------------------|--|--|--|--|---|---|--|--|--|
|                  | AxiAlys  | ATS Studio   | Prosodie   | Jet Multimédia   | B-Voice   | Scansoft  | Tel2Biz (AxiAlys)  | Kiapel   | Cati (ATS Studio)  |
| Clientèle        | Grands comptes et PME  | Grands comptes, PME et TPE   | Grands comptes   | Grands comptes et PME  | Grands comptes et PME   | Grands comptes et PME   | PME  | Sociés, TPE et PME sans PABX   | PME sans PABX  |
| Caractéristiques | Mode ASP Numéros spéciaux. Serveur Vocal Interactif. ACD (Automated Call Distribution). Aiguillage automatique. Reconnaissance vocale. Routage par mail. | Mode ASP Numéros spéciaux. Serveur Vocal Interactif. ACD (Automated Call Distribution). Aiguillage automatique. Reconnaissance vocale. Routage par mail. Importance de l'axe de conseil. | Mode ASP Numéros spéciaux. Serveur Vocal Interactif. ACD (Automated Call Distribution). Aiguillage automatique. Reconnaissance vocale. Routage par mail. | Mode ASP Numéros spéciaux. Serveur Vocal Interactif. ACD (Automated Call Distribution). Aiguillage automatique. Synthèse vocale. Routage par mail. | Boîtier physique de diffusion avec système de téléchargement à distance des mots et des musiques. Permet la mise en place rapide et interchangeable des messages sur serveur vocal. | Solution logicielle en sur-mesure avec applications standards automatiques, routage des appels, synthèse automatique de la parole, reconnaissance vocale. | Application accueil vocal avec numéro unique : 49€/mois. Application standard vocal avec numéro unique : 69 €/ mois. En option : statistiques détaillées, personnalisation des messages, numéros particuliers. | Solution intégrée et packagée avec boîtier physique pour clients non dotés d'un PABX à 595 HT. Fonctions de messagerie, SVI, statistiques, pré-décroché... | Installation d'un boîtier physique avec des logiciels, basé sur le même principe que Kiapel et donc réservé aux clients non dotés d'un PABX. Fonctions classiques de serveur vocal avec mise à jour des messages et autant d'enregistrement par an |

Quelques exemples d'offres de solutions d'accueil vocal