



Guide  
SVI conversationnel

# Les quatre impératifs du SVI à l'ère du numérique

Transformez votre SVI en self-service  
conversationnel moderne.

# Sommaire

- 3 Après des années d'investissement dans les canaux digitaux, les SVI sont à la traîne
- 4 L'impact de la passivité
- 5 Les quatre impératifs d'un SVI moderne
- 6 Créer un premier point de contact intuitif et personnalisé
- 7 Fournir des interactions conversationnelles naturelles
- 8 Anticiper les besoins de l'appelant
- 10 Reliez SVI et canaux digitaux
- 11 Passer de « moyen » à moderne
- 12 Moderniser votre SVI – à vous de jouer

# Après des années d'investissement dans les canaux digitaux, les SVI sont à la traîne

Si les SVI ont largement contribué à réduire les coûts du centre d'appels, soyons toutefois réalistes : peu d'entre eux offrent aujourd'hui une expérience conversationnelle moderne et intuitive. Cela n'a rien d'étonnant car l'essor du digital a conduit bon nombre d'entreprises à cesser d'investir dans le SVI pour privilégier les canaux mobiles, Internet et les réseaux sociaux. (Que ceux qui consacrent autant d'attention à leur SVI qu'à leur site web ou à leurs applications mobiles lèvent la main.)

## **Mais les canaux digitaux n'ont pas sonné le glas du SVI. Ils l'ont contraint à s'améliorer.**

Les clients veulent bénéficier sur tous les canaux d'interaction, en particulier le SVI, de la même expérience fluide et intuitive que sur les canaux digitaux. Aujourd'hui plus que jamais, le canal téléphonique est essentiel : il permet au client de contacter directement votre entreprise s'il ne trouve pas ce qu'il cherche sur les canaux digitaux ; s'il ne peut pas surfer librement sur votre site web ou votre application lors de ses déplacements ; ou si sa demande est complexe et nécessite une assistance humaine.

Dans ces situations de besoin critique, allez-vous accueillir vos clients avec un système à touches vieillissant, qui propose des options inadaptées et nécessite des mots de passe difficiles à mémoriser ? Ou comptez-vous leur offrir une expérience conversationnelle simple et intuitive qui répond rapidement et précisément à leur besoin ?

**Dans ce guide, nous vous montrerons comment transformer votre ancien SVI coûteux en self-service conversationnel moderne pour augmenter la satisfaction client, réduire l'attrition et favoriser de nouvelles ventes.**



## L'impact de la passivité

Dans le monde actuel, les technologies vocales deviennent omniprésentes. Si les clients peuvent tamiser les lumières, consulter la météo et changer de chaîne par la parole, pourquoi ne pourraient-ils pas faire de même pour obtenir un remboursement ou des informations sur leur prochain vol dans votre SVI ?

Dans l'ouvrage *The Effortless Experience*, Matt Dixon, auteur et chercheur, souligne l'importance de faciliter la démarche des clients :

94%

94 % des clients seraient prêts à acheter à nouveau les produits ou services d'entreprises capables de leur offrir des expériences « simples ».

4%

4 % (la différence est significative) seraient prêts à acheter à nouveau en dépit d'une expérience laborieuse.

Si une interaction avec votre entreprise est trop longue, trop complexe ou peu intuitive, la probabilité que le client achète à nouveau vos produits ou services est faible.

## Toujours pas convaincu de l'impact d'un SVI vétuste ?

Voici un aperçu de ce que pourraient vous coûter une mauvaise expérience client et un SVI sous-performant:

### Baisse de la satisfaction client

78 % des clients ont mis fin à une transaction en raison d'une mauvaise expérience de service client.<sup>1</sup>

### Mauvaise rétention des appels, inefficacité et hausse de la frustration des téléconseillers

Les anciens SVI sont la cause de performances médiocres en termes de routage, de rétention et de taux de réussite de l'automatisation, ce qui pousse les clients à demander l'intervention d'un téléconseiller et augmente les coûts.

### Rétention client et chiffre d'affaires en déclin

47 % des clients sont prêts à cesser toute relation commerciale si leur expérience génère de la frustration<sup>2</sup> – ce qui est précisément le cas des anciens systèmes à touches comparés aux technologies vocales modernes.

### Impression négative et réputation de la marque

Près de 68 % des clients affirment que les avis en ligne influent sur leurs décisions d'achat.<sup>3</sup> Pourquoi laisser votre SVI générer des expériences médiocres qui seront commentées sur les réseaux sociaux, alors qu'il existe une manière simple et économique de le moderniser ?

Actuellement, les clients effectuent en self-service les opérations courantes de service client et limitent les contacts téléphoniques avec un conseiller aux questions plus complexes comme fermer un compte, réserver un voyage avec plusieurs vols entre différentes villes ou obtenir des explications sur la facturation basée sur un compteur intelligent.

— Forrester Research<sup>4</sup>

68%

Les interactions vocales restent importantes des clients résolvent leurs questions par téléphone... **mais**

50%

estiment que le SVI est la principale source de frustration dans le service client<sup>5</sup>

1 American Express Global Customer Service Barometer Research, 2011

2 *The Customer in Context: Understanding the Real Expectations of Today's Connected Customer*, CMO Council, 2017





3 2017 Local Consumer Review Survey, Brightnote

4 *Your Customers Don't Want to Call You for Support*, Forrester, January 2016

5 *Get it Right: Deliver the Omni-Channel Support Customers Want*, Ovum Research, 2016

## Les quatre impératifs d'un SVI moderne

En analysant des milliards d'interactions dans des milliers de centres d'appels, nous avons identifié quatre principes fondamentaux pour garantir une expérience conforme aux attentes des clients :

	<b>1. Créer un premier point de contact intuitif et personnalisé</b> Le SVI est-il capable d'identifier, de comprendre et de guider immédiatement le client ?
	<b>2. Fournir des interactions conversationnelles naturelles</b> Le SVI est-il capable d'identifier, de comprendre et de guider immédiatement le client ?
	<b>3. Anticiper les besoins de l'appelant</b> Le SVI est-il capable d'identifier, de comprendre et de guider immédiatement le client ?
	<b>4. Adopter une approche omnicanal</b> Le SVI est-il relié de manière transparente aux autres canaux d'interaction ?

L'intelligence artificielle (IA) est un élément essentiel pour réinventer le SVI. Au-delà de la simple reconnaissance vocale, elle offre en effet un plus haut niveau de compréhension et d'interaction. Pour répondre à ces impératifs, vous devez investir dans des solutions qui ont un réel impact sur le SVI : les nouvelles technologies basées sur l'IA qui utilisent la reconnaissance vocale, la conversion de texte en voix, la reconnaissance du langage naturel (NLU), la biométrie, l'apprentissage automatique et l'apprentissage profond pour créer une expérience moderne.

Examinons dans le détail chaque domaine pour comprendre ce qui nuit le plus à l'expérience client (et aux performances opérationnelles) – et comment y remédier.



### L'AI est la clé d'un SVI moderne

Pour en savoir plus, lisez le document « Voice Reimagined: How AI is delivering a modern voice experience—in the IVR and beyond »



[Télécharger maintenant](#)

*Contenu en anglais*



## 1. Créer un premier point de contact intuitif et personnalisé

Imaginez que vous et vos amis ayez à refaire les présentations chaque fois que vous vous rencontrez. Ou que vous ayez à fournir votre identité chaque fois que vous commandez un verre au café d'à côté. Cela vous semble ridicule et pourtant c'est l'expérience que vivent vos clients, même les plus fidèles, quand ils appellent votre SVI.

Il existe de bien meilleures solutions pour offrir un premier contact personnalisé.

### Utilisez l'identification automatique du numéro pour reconnaître rapidement les appelants

Grâce à l'identification automatique du numéro, vous supprimez entièrement les invites de vérification d'identité.

À la place, votre SVI identifie automatiquement les numéros d'appel entrant et les compare à vos données client pour déterminer qui vous appelle avant même que l'interaction ne débute. Résultat : des délais de traitement plus courts, un gain de temps pour les téléconseillers et une expérience plus personnalisée pour vos clients.

### Renoncez aux PIN et aux mots de passe

Il existe un moyen plus simple de procéder à l'authentification : la biométrie vocale. Des sociétés comme Barclays, T-Mobile et Vanguard utilisent déjà cette technologie pour remplacer les vérifications effectuées par les téléconseillers.

Le principe est simple : avec la biométrie vocale, « mon mot de passe, c'est ma voix ». Le SVI vérifie automatiquement votre identité en comparant votre voix à l'empreinte vocale enregistrée préalablement lors d'une procédure simple.

Si l'expérience est plus agréable, elle est aussi bien plus efficace et sécurisée. En moyenne, les entreprises ont constaté une réduction de la durée des appels de 42 secondes. Les téléconseillers ont ainsi plus de temps pour traiter les demandes complexes.

**Je voudrais transférer de l'argent de mon compte épargne sur mon compte courant. »**

75%

D'ici 2020, 75 % des entreprises qui proposent à leurs clients des interactions en mode omnicanal seront victimes d'une attaque ciblée, qui pourra notamment viser leur point le plus vulnérable : le centre d'appels.<sup>6</sup>

### Exemple concret : Barclays

Découvrez comment Barclays utilise la biométrie vocale pour simplifier l'authentification et combattre la fraude.



[Voir la biométrie vocale à l'oeuvre.\\*](#)

\* Contenu en anglais

<sup>6</sup> Don't Let the Contact Center Be Your 'Achilles Heel' of Fraud Prevention", Gartner, mars 2017

## 2. Fournir des interactions conversationnelles naturelles

Parler à un serveur vocal n'est pas une nouveauté. Depuis des années, les clients prononcent un mot ou deux pour choisir une option ou parler à un téléconseiller. Mais le SVI repose sur un ensemble de mots préprogrammés et répétés par l'appelant. Il ne permet pas de poser des questions ou de discuter.

Aujourd'hui, ce type d'interaction à sens unique ne suffit plus. Les clients ne veulent plus d'invites, mais un dialogue naturel avec un SVI qui écoute et répond, comme s'ils parlaient à quelqu'un. Et grâce aux innovations remarquables comme l'IA et la NLU, les SVI modernes vont bien plus loin que l'interprétation et le routage basiques. Ils sont capables de :

- 1 Déduire l'intention et poser des questions**  
 Les clients ne formulent pas toujours clairement leur besoin. Par exemple, « je ne veux pas de l'assurance pour mon smartphone » signifie en réalité « j'ai une question sur ma facture ». Un SVI conversationnel est capable de comprendre l'intention du client et de proposer : « Je comprends que nous vous avons facturé une option incorrecte. Est-ce exact ? ».
- 2 Comprendre les étapes suivantes**  
 Une fois le motif de l'appel identifié, le SVI détermine rapidement les informations nécessaires pour effectuer la démarche et demande au client les renseignements manquants.
- 3 Comprendre l'inintelligible**  
 Les téléconseillers eux-mêmes ont parfois du mal à comprendre les clients qui parlent en argot, font des fautes de grammaire ou enchaînent les « euh » et les « ah ». Les SVI conversationnels surmontent facilement ces difficultés en maintenant une interaction naturelle, fluide et simple.
- 4 Prévoir et anticiper**  
 En combinant l'identification automatique du numéro et les données client existantes, le système anticipe le motif de l'appel, limitant ainsi le délai de traitement et la durée d'intervention du conseiller.
- 5 Mémoriser les informations essentielles**  
 Rien n'est plus énervant que d'avoir à répéter plusieurs fois les mêmes informations. Les SVI conversationnels mémorisent les renseignements déjà communiqués pour éviter au client d'avoir à les répéter.

### Exemple concret : Amtrak

#### La modernisation de son SVI s'avère payante

Pour Amtrak, l'utilisation d'un SVI conversationnel a généré d'importants bénéfices. Leur assistant automatisé, baptisé Julie, traite plus d'appels par jour qu'un seul conseiller humain en un an.

#### Résultat :

# 50.000

appels traités en moyenne par jour par Julie (et jusqu'à 95 000 en périodes de pointe)

# 53%

de hausse de la satisfaction client après avoir remplacé l'ancien système à touches

### 3. Anticiper les besoins de l'appelant

Quand ils vous appellent, les clients veulent perdre le moins de temps possible. Ils n'ont pas envie de rester en attente et sont favorables aux solutions qui optimisent l'interaction. Les entreprises avant-gardistes utilisent les avancées récentes en matière d'IA et d'analyse prédictive pour mieux anticiper les motifs d'appel et résoudre les demandes plus rapidement.

En intégrant l'IA dans le SVI, les entreprises anticipent les motifs d'appel et fournissent automatiquement une expérience très personnalisée, adaptée au client d'après sa situation et son historique.

Prenons un abonné du câble qui effectue des recherches sur les bouquets de chaînes avant d'appeler. Le SVI identifie l'activité de recherche et accueille l'appelant avec un message personnalisé : « Je vois que vous avez parcouru les offres en ligne aujourd'hui. Est-ce que votre appel concerne l'ajout d'une chaîne ou le choix d'un nouveau bouquet ? »

En analysant des informations comme les données de navigation et l'historique des interactions et des transactions, vous anticipez les besoins de vos clients avant même qu'ils aient le temps de dire « bonjour ». Les SVI les plus performants ne se contentent pas de simplifier la résolution ; ils recommandent la prochaine étape adaptée à chaque client.



**Les sociétés de crédit pourraient limiter les retards de paiement et les frais de recouvrement** en utilisant un SVI optimisé pour identifier les appelants avec de fréquents retards de paiement et leur proposer de modifier leur date de paiement.



**Le SVI d'un opérateur mobile pourrait reconnaître automatiquement les clients susceptibles d'acquérir un nouvel appareil** et ainsi convertir un service ordinaire en opportunité de revenus.



**Un fournisseur d'énergie pourrait faire économiser de l'argent à ses clients l'été en créant un échéancier prévisionnel sur 12 mois** et en proposant une facturation moyennée aux clients qui appellent en juillet ou en août pour payer une facture d'un montant supérieur à la moyenne.

En intégrant ces fonctions intelligentes et l'analyse prédictive à votre SVI, vous répondez à l'évolution des attentes de vos clients, mais pas seulement ... Vous améliorez également vos résultats en renforçant l'automatisation, en améliorant les taux de résolution au premier contact et les scores de satisfaction et en réduisant le coût total de possession.

#### Exemple concret : Delta Airlines

##### Le SVI conversationnel dépasse les attentes des clients et de la compagnie

Delta Airlines a intégré un SVI conversationnel basé sur la compréhension du langage naturel (NLU) et le routage d'appels à sa solution d'engagement proactif.

Lorsqu'un passager reçoit une notification l'informant du retard d'un vol et contacte le centre d'appels de Delta Airlines, le SVI l'accueille par son nom et demande si son appel concerne le retard annoncé. L'appelant interagit de manière naturelle avec le serveur vocal et il est mis en relation directement et en contexte avec le service des réservations.

##### Résultat :

5.1%

de taux de rétention  
(objectif initial de 3 %)

3 Mio\$

d'économies en 1 an et  
satisfaction des voyageurs  
n hausse



### Réduire l'attrition et optimiser les ventes

Les SVI basés sur l'IA écoutent et s'enrichissent constamment. Ils peuvent même détecter de manière proactive les signes de frustration, les clients sur le point de mettre fin à leur démarche ou ceux susceptibles de faire un achat supplémentaire, en exploitant les données suivantes :

- 1 Activité**  
En analysant les actions des clients en contexte, le SVI utilise des prévisions intelligentes pour faire des propositions proactives, diriger les appelants plus rapidement, réduire l'attrition et augmenter les ventes.
- 2 Mots**  
Le SVI écoute et identifie des mots clés qui lui indiquent si le client est sur le point d'annuler ou de réduire ses achats, ou à l'inverse de dépenser davantage.
- 3 Intonation**  
Les SVI les plus perfectionnés peuvent même percevoir les changements d'intonation, de volume et d'inflexion qui signalent la frustration ou l'énerverment, et diriger l'appel en conséquence.

### Envoyez des rappels à vos clients

Les clients privilégient de plus en plus les entreprises qui les tiennent informés et leur envoient de manière proactive les informations essentielles sur leurs produits, leurs services et leur compte.

Par exemple, si un client appelle sa banque tous les vendredis pour confirmer la réception du virement automatique de son salaire, le SVI peut identifier ce comportement et envoyer des notifications de manière proactive.

Ces rappels et alertes automatiques par SMS, message vocal, e-mail classique ou push augmentent la probabilité que le client agisse (qu'il paye sa facture ou renouvelle ses services à temps), réduisent le volume des appels entrants et par conséquent les coûts de gestion.

90%

90% des clients indiquent qu'ils sont susceptibles de privilégier les entreprises qui leur envoient des rappels<sup>7</sup>

200%

d'augmentation des taux de conversion des recouvrements, quelques jours seulement après la mise en place d'un système de rappels par une grande société

<sup>7</sup> What Customers Want, Wakefield Research, 2015

## 4. Reliez SVI et canaux digitaux

Les entreprises dont les stratégies d'engagement omnicanal sont les plus efficaces ont un taux de rétention des clients de 89 % en moyenne, contre 33 % seulement pour les sociétés dont les stratégies sont moins performantes.<sup>8</sup>

Pourquoi ? Parce que 60 % des clients visitent le site web avant de contacter le SVI et 36 % continuent à le parcourir tout en parlant à un conseiller.<sup>9</sup> Quel que soit le point de départ de leur parcours, ils veulent pouvoir s'identifier une seule fois, puis passer facilement d'un canal à l'autre pour résoudre leur demande.

Une solution qui relie SVI et canaux digitaux réduit les coûts du centre d'appels, améliore la satisfaction client et optimise l'engagement en permettant de passer facilement du SVI à la messagerie instantanée, à un assistant virtuel ou à un conseiller du live chat. En outre, de nombreux clients préfèrent utiliser ces canaux qui sont beaucoup plus économiques. Tout le monde est gagnant.

Comment ça marche ? Imaginez qu'un client vous appelle pour se renseigner sur un produit qu'il envisage d'acheter. Le SVI lui propose deux options : « Pas de problème, un conseiller peut vous renseigner – votre attente est estimée à cinq minutes. Sinon, vous pouvez chatter maintenant avec un conseiller par messagerie instantanée.

Que préférez-vous ? »

**[Plus d'informations sur la solution IVR To Digital.](#)**



63%

des millennials privilégient déjà le live chat pour les questions courantes<sup>10</sup>

89%

des clients s'énervent s'ils doivent réexpliquer leur problème à plusieurs représentants<sup>11</sup>

8 *Why Omni-channel Strategy Matters*, Internet Retailer, 2013

9 Aberdeen Research, 2016

10 *The Impact of Demographics on Live Chat Customer Service*, Software Advice, 2015

11 Accenture Global Pulse Survey, 2016

## Passer de « moyen » à moderne

Nous avons demandé à nos spécialistes de formuler leurs recommandations pour un projet de modernisation du SVI. Voici leur réponse:



### Trouvez un point de départ

Évaluez les performances de votre SVI actuel, par exemple la rétention et la durée de traitement. Intégrez l'authentification et la vérification à votre analyse des performances, puis classez les résultats par ordre croissant, en commençant par le bas. (Testez notre [auto-évaluation du SVI](#) pour identifier rapidement et facilement les éléments à améliorer.)



### Trouvez un point de départ

À quel stade l'interaction entre l'appelant et le conseiller s'enlise ? Qu'est-ce qui fait perdre le plus de temps ? Identifiez les points clés qu'un SVI moderne pourrait nettement améliorer et traitez-les en priorité.



### Ne laissez pas votre SVI stagner

Les technologies vocales se développent et les assistants vocaux offrent de plus en plus de nouvelles fonctionnalités. Les clients veulent donc que votre SVI évolue également. Concentrez-vous sur les projets les plus urgents, mais continuez à vous moderniser.



### Pour réussir, suivez les conseils de spécialistes

Un SVI moderne repose sur des technologies qui évoluent constamment. Vous pouvez avoir du mal à suivre. Un partenaire stratégique ou un consultant spécialisé vous aidera à évaluer votre SVI, à l'actualiser et à bien exploiter sa version modernisée.



### Pensez au cloud

Vous utilisez sûrement le cloud pour réduire les coûts et optimiser les performances dans certains domaines de votre activité. Votre SVI pourrait bénéficier des mêmes avantages. Transférez votre SVI dans le cloud pour réduire ou supprimer les frais de maintenance des systèmes et serveurs sur site, supprimer les mises à niveau manuelles de logiciels, garantir la disponibilité du service quels que soient les volumes d'appels et améliorer la sécurité des données.

## Moderniser votre SVI – à vous de jouer

Posez-vous cette question : quand les clients appellent votre serveur vocal pour un problème complexe, qui leur répond ? Un SVI conversationnel perfectionné qui leur offre une expérience de qualité ? Ou un vieux système à touches de 1994 qui leur dit « Pour le service commercial, appuyez sur 1 » ?

Si c'est la réponse 2, il est temps de moderniser votre SVI. C'est ce que veulent vos clients. C'est ce dont votre entreprise a besoin. Et si vous attendez trop, vos concurrents risquent d'en profiter.

### Modernisation du SVI dans les faits

Découvrez les bénéfices obtenus par trois sociétés pionnières.

## Étapes suivantes

### VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS ?

Découvrez plus en détail [les solutions Nuance pour le SVI](#).

[Faites une rapide évaluation de votre SVI en ligne](#) et obtenez instantanément des recommandations pour moderniser votre SVI.

### NOUS VOUS PROPOSONS NOTRE AIDE.

[Contactez l'un de nos spécialistes de l'expérience client](#) dès aujourd'hui pour découvrir nos solutions pour augmenter les performances de votre SVI.



---

**A propos de Nuance Communications, Inc.**

[Nuance Communications](#) (Nuance) est un pionnier de la technologie et leader sur le marché de l'IA conversationnelle et de l'intelligence ambiante. Offrant un panel complet de services, Nuance est le partenaire de confiance de 77% des hôpitaux américains et 85% des entreprises Fortune 100 à travers le monde. Nous créons des solutions intuitives qui amplifient la capacité des gens à aider les autres.

© 2021 Nuance. All rights reserved.  
ENT\_3585\_01\_B\_FR, Nov 8, 2021