



# Solution accélérée d'aiguillage des appels en langage naturel Nu Echo



## Le contexte

De plus en plus, les clients profitent des solutions libre-service offertes dans les canaux numériques pour régler leurs problèmes. Malgré tout, bon nombre de situations ne peuvent être résolues que par téléphone avec l'aide d'un agent et en conséquence les volumes d'appels ne diminuent pas réellement.

Lorsque les utilisateurs se tournent vers le téléphone pour résoudre des problèmes plus complexes ou inhabituels, les systèmes de réponse vocale interactive (RVI) traditionnels ne suffisent plus. Les clients d'aujourd'hui recherchent un service convivial et efficace et les organisations doivent évoluer pour répondre à leurs attentes.

## Le défi

Si vous avez un système de réponse vocale interactive (RVI) à clavier, vos utilisateurs vivent fort probablement une expérience irritante qui les oblige à parcourir plusieurs menus, avec de multiples options ambiguës, et ils doivent deviner laquelle les mènera à la bonne destination. Ce processus leur fait souvent perdre patience et appuyer sur le zéro afin de court-circuiter le système et de parler à un agent.

Il en résulte un nombre élevé d'appels mal acheminés et de transferts d'un agent à l'autre, ce qui peut avoir une incidence négative sur l'efficacité de votre centre de contacts, l'utilisation de vos ressources, le taux de satisfaction de votre clientèle et, par conséquent, votre bénéfice net.

La solution ? Adopter l'aiguillage des appels en langage naturel (AALN), qui combine la reconnaissance vocale et la compréhension du langage naturel (CLN). Ce type de solution permet aux utilisateurs d'exprimer dans leurs mots la raison de leur appel, puis de laisser le système de RVI interpréter leur demande et les guider au bon endroit pour résoudre leurs questions et problèmes rapidement.

Jusqu'à maintenant, le développement des multiples composantes d'une solution d'AALN performante exigeait beaucoup de temps, d'efforts et d'argent. Prférant avant tout améliorer leurs canaux d'interaction numériques, la plupart des organisations hésitent à investir des sommes colossales dans leur canal vocal.

Et s'il existait une solution simple, rapide et économique vous permettant d'essayer l'aiguillage des appels en langage naturel ?

## La solution

Découvrez la solution accélérée d'aiguillage des appels en langage naturel de Nu Echo pour les centres de contacts clients ! Simple, rentable et performante, notre solution accélérée vous permet de faire l'essai de l'AALN et d'en évaluer les avantages à faible risque, sans perturbation majeure dans votre environnement de travail. Notre équipe d'experts travaillera étroitement avec vous afin de concevoir, développer et déployer une solution sur mesure pour votre organisation.



## Une méthode efficace et novatrice

- Hébergement externe du système RVI pour limiter au minimum les perturbations dans le fonctionnement de vos activités
- Répercussions négligeables sur la plateforme de votre centre de contacts actuelle
- Déploiement unique avec optimisation continue
- Délai de réalisation inférieur à trois mois

## Les principaux avantages des solutions d'AALN sur mesure de Nu Echo

- Offre aux clients une expérience en langage naturel qui leur permet de vous dire dans leurs propres mots la raison de leur appel
- Réduit vos coûts d'exploitation par des économies de temps et une meilleure utilisation de vos ressources
- Améliore le temps de réponse afin que les utilisateurs passent beaucoup moins de temps dans le système RVI
- Améliore la précision de l'aiguillage des appels pour minimiser les appels mal acheminés et les transferts internes entre agents tout en dirigeant rapidement les clients au bon endroit
- Simplifie l'accès à tous vos services grâce au traitement de toutes les requêtes à partir d'un seul numéro de téléphone
- Recueille des données exploitables pour être mieux renseigné sur vos clients, vos produits et vos services
- Procure une solution sur mesure et adaptable qui peut facilement être intégrée dans la plupart des principales plateformes de centres de contacts

## Communiquez avec nous dès aujourd'hui !

Courriel  
[info@nuecho.com](mailto:info@nuecho.com)

## Trois raisons de travailler avec Nu Echo

### 1 NOTRE EXPERTISE MULTIDISCIPLINAIRE

Notre vaste éventail de compétences fait toute la différence dans vos projets

- Plus de 20 ans d'expérience en reconnaissance vocale et en compréhension du langage naturel
- Plus de 15 ans d'innovation et de développement de RVI conversationnelles
- Plus de 15 ans d'expérience en conception d'interface utilisateur vocale
- Une équipe engagée et polyvalente de concepteurs d'interfaces conversationnelles et de développeurs expérimentés

### 2 NOTRE FIABILITÉ À TOUTE ÉPREUVE

Notre approche rigoureuse en conception et en développement assure votre tranquillité d'esprit

### 3 NOTRE LEADERSHIP EN RECONNAISSANCE VOCALE ET EN COMPRÉHENSION DE LA LANGUE NATURELLE

Nous mettons notre expertise en optimisation à votre service

- Notre savoir-faire sans pareil pour rendre votre solution aussi performante que possible
- Notre maîtrise des meilleures technologies de compréhension du langage naturel