

BVA



En liaison avec notre clientèle

La technologie de la reconnaissance vocale aide la Banque Scotia à améliorer son service à la clientèle.

Lorsque vient le temps d'offrir un service à la clientèle efficace, le centre d'appels peut s'avérer indispensable pour une entreprise. Du point de vue du client, cependant, le centre d'appels peut s'avérer une expérience pénible. Des menus longs et fastidieux associés aux téléphones à clavier conventionnels (touch-tone) et l'incapacité d'entrer rapidement en communication avec le préposé au service peuvent indisposer les clients au point de raccrocher. Le point de dessert de la clientèle si utile peut se transformer rapidement en une source de frustration pour les clients.

Désormais, grâce à la technologie de la reconnaissance vocale (RV), l'expérience du centre d'appels peut être améliorée tout en augmentant l'efficacité, et ce en réduisant les délais de traitement des appels, en abaissant le taux de personnes qui raccrochent et en diminuant la dépendance à l'égard des agents des centres d'appels.

Répondre au système en parlant naturellement

La technologie de la RV permet aux appelants de parler plutôt que d'appuyer sur les touches d'un clavier, qui correspondent à des numéros et à des lettres, ou de dire un nombre limité de phrases. Le système peut reconnaître plus de 5 000 mots ou expressions et comprendre ce que les appelants veulent dire. Si le système ne comprend pas l'appelant, il le transfère à un agent général, et ce, sans interruption pour le client.

Le système achemine l'appelant au bon endroit ou lui offre d'autres options pour en arriver à la sélection voulue. Si le client dit « carte de crédit », par exemple, le système peut offrir des options particulières, comme les « soldes », « l'application » ou « l'activation », puis transférer l'appel à un agent qui répond à cette demande précise. Si le système ne peut pas comprendre la demande de l'appelant, il dirige l'appel à un agent général qui l'aidera, si c'est possible, ou réacheminera l'appel à la bonne personne. Dans ce cas, l'appelant peut parler à une « vraie » personne plutôt que de passer par d'autres options sur menu, ce qui aide à atténuer la frustration.

La technologie de la RV peut avoir un effet considérable sur les coûts du centre d'appels d'une entreprise tout en suscitant des occasions d'affaires. Dans un rapport, Business Communications Company, Inc. a conclu que, si elle est bien intégrée, la RV peut aider les entreprises à réduire leurs coûts jusqu'à concurrence de 80 %.* C'est que chaque appel traité par un ordinateur est un appel de moins qui exige une intervention humaine.

Les systèmes de RV peuvent aussi permettre de retrouver des clients perdus. Selon un article de Business Communications Review, une agence de voyages de Belgique recevait 3 000 appels par jour de la part d'agents de voyages, mais perdait 20 % de ces appels, car son centre d'appels les mettait en file d'attente pendant des périodes



44, rue King Ouest
Toronto (Ontario) M5H 1H1
Courriel : businessproducts@scotiabank.com
www.banquescotia.com/bva

MC Marque de commerce de La Banque de Nouvelle-Écosse.
Tous les autres noms de produits et de services sont des marques de commerce ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.
La mention de marques de commerce dans cette publication n'implique pas la concession d'une licence.
© Banque Scotia, 2004. Tous droits réservés.

En liaison avec notre clientèle

inacceptables. Or, chaque appel a une valeur estimative moyenne de 500 \$. L'implantation d'un système de RV a aidé la ligne aérienne à récupérer une bonne part de ces 90 millions de dollars par année.**

La Banque Scotia introduit la technologie de la RV pour sa ligne générale de service à la clientèle

En 2003, la Banque Scotia a commencé à intégrer la technologie de la RV conçue par ScanSoft au service bancaire par téléphone TéléScotia. La première application, qui a été introduite dans le système, permet aux clients d'ajouter un nouveau bénéficiaire de facture à leur liste en prononçant son nom plutôt qu'en le choisissant dans une longue liste de fournisseurs de services. « Cette option est très utile aux clients, mentionne Janna Sawatzky, directrice principale, Services téléphoniques. En effet, elle élimine un irritant puisqu'il ne faut plus entrer le nom du bénéficiaire à l'aide du clavier. »

Elle ajoute : « Nous avons trouvé que la technologie de la RV a réduit considérablement la durée des appels, car les clients n'avaient plus d'interactions avec un agent. Aussi, nos agents ont pu consacrer davantage de temps aux besoins des clients plutôt qu'aux transactions usuelles. »

La deuxième option qui a été introduite dans TéléScotia permet aux clients qui ont oublié leur mot de passe du service bancaire par téléphone de mentionner le nom de jeune fille de leur mère aux fins de la vérification.

En septembre de cette année, la Banque Scotia a dévoilé une nouvelle technologie pour son système téléphonique général de service à la clientèle qui permet aux clients d'accéder aux services dont ils ont

besoin à l'aide de leur voix. La sélection sur menu simplifié améliore la navigation des clients; la technologie de la RV reconnaît un commandement vocal et y répond, puis dirige le client vers le service bancaire désiré. La Banque Scotia est la première banque canadienne à offrir ce type de technologie en se servant de sa ligne générale de service à la clientèle.

Les clients peuvent accéder à diverses options en passant par le numéro sans frais 1 800 575-2424, notamment : ouvrir un nouveau compte bancaire; ouvrir un nouveau CPG; effectuer des transactions sur fonds communs; demander une nouvelle carte VISA, une ligne de crédit, un compte de crédit ou une augmentation de la limite de crédit; présenter une demande de prêt hypothécaire.

« La technologie de la RV facilite beaucoup l'expérience bancaire par téléphone, indique M^{me} Sawatzky, et nous améliorons continuellement nos services pour mieux reconnaître les différentes prononciations et ajouter de nouvelles offres de produits. Nous faisons tout ce que nous pouvons pour améliorer l'expérience des clients. »

* KUTZA, Patricia. G-268 Voice Recognition: Technologies, Markets, Opportunities, 2002.

** HARLER, Curt. « Speech Recognition Tools Get Standards, Respect », Voice 2000 (supplément à Business Communications Review), mai 2000.

