



Investissements technologiques, le ROI reste roi

MARC
OPPENHEIM

Responsable
des plateformes
multicanaux

Crédit Lyonnais

L'investissement réalisé par le Crédit Lyonnais dans un système de reconnaissance vocale destiné à démultiplier les capacités d'accueil téléphonique en agence s'avère rentable sur le plan de la qualité du service rendu et probablement aussi, à terme, sur le plan financier.

Le milieu bancaire a souvent souffert d'une mauvaise réputation, accusé à tort de s'enrichir sur le dos des épargnants. Fort heureusement les temps ont changé et les mœurs ont évolué. Les Français se sont réconciliés avec la Bourse et le profit ; aujourd'hui, les banques qui ont mauvaise réputation sont celles qui ne génèrent pas de profit.

Cependant, il y a une nouvelle source de profit dans la banque dont il faut souligner l'importance, celle des coûts cachés. Lorsque les marchés s'effondrent et peinent à redresser la tête, il devient impératif d'établir une politique de *cost control* judicieuse. Celle-ci n'est pas seulement la recherche d'inducteurs de coûts, mais ce peut être aussi la recherche d'investissements générateurs d'économies substantielles. Une entreprise investit pour se développer mais, paradoxalement, doit aussi investir pour faire face à une conjoncture défavorable.

Élargir les capacités d'accueil téléphonique

Le milieu bancaire s'apparente à une entreprise de grande distribution dans sa relation clientèle. Ses clients ont besoin de se rendre dans les agences bancaires plusieurs

fois pas semaine et celles-ci se doivent de leur garantir un accès à l'information le plus rapide et le plus efficace qui soit, sous peine qu'ils changent d'établissement. Qui donc irait dans une grande surface dont les rayons ne seraient pas approvisionnés ? La comparaison peut paraître facile, mais elle reflète pourtant une réalité : les services bancaires sont devenus des services courants.

Comment satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante, tout en respectant le « pacte de stabilité » budgétaire dont chaque établissement bancaire doit tenir compte ? Il suffit d'appréhender cette problématique avec un minimum d'empathie. En tant qu'usager bancaire, quels sont les maux les plus insupportables dont on puisse être victime ? L'attente...

« Le travail opéré en amont par la solution de reconnaissance vocale permet de répondre vite et bien à des questions simples. »

En approfondissant la réflexion, nous nous sommes rendu compte que les appels en agences, dépassaient largement les capacités d'accueil téléphonique, et qu'il importait donc de trouver une solution technologique souple, économique et surtout « accueillante ». Notre choix s'est porté sur une application de reconnaissance vocale développée par SpeechWorks qui répondait à notre critère d'humanisation du service. En effet, les établissements bancaires ont effectué un maillage du territoire avec leurs agences, dans le but d'établir une relation de proximi-

té avec leurs clients. Il était impensable d'implémenter une solution qui brise ce lien si chèrement acquis.

Les gains réalisés

Reprenons maintenant notre posture d'investisseurs, et voyons les gains concrets réalisés avec une telle solution. Informatiser les appels, c'est éviter les frais occasionnés par un centre d'appel. Est-ce que le service per-

sonnalisé avec un agent disparaît pour autant ? Il est toujours présent, mais uniquement pour des questions complexes. Le travail opéré en amont par la solution de reconnaissance vocale permet de répondre vite et bien à des questions simples, et de rendre les tâches des agents plus gratifiantes avec des enjeux autrement plus motivants qu'un simple transfert d'appel.

Par ailleurs la reconnaissance vocale assure un taux de satisfaction supérieur à celui généré par les serveurs vocaux à touches (rapidité d'exécution, échec de l'accès à l'information quasi nul, humanisation des voix...), donc, une répercussion évidente sur l'image de la société et la vente de ses services. L'exemple d'un établissement financier américain est significatif à cet égard : celui-ci voyait ses clients partir sans comprendre pourquoi. En menant une enquête approfondie, la direction s'est rendue compte que les clients ne supportaient plus de pianoter sur leur clavier pour accéder à leur plan d'épargne. Les ratages étaient nombreux et les clients frustrés. En introduisant une solution de reconnaissance vocale, l'établissement a offert la possibilité à ses clients de procéder à des transactions impossibles par

le passé. Résultat, les départs ont chuté de 66 % et une économie de 90 % a été réalisée en abandonnant des appels avec l'assistance d'agents pour des appels en reconnaissance vocale. Le Crédit Lyonnais a pour le moment dépassé le million d'appels sans heurts, et environ 1 million d'euros sont en général économisés après six mois d'implémentation ¹.

Prospective

Plus généralement, la téléphonie mobile offre un formidable potentiel de croissance dans le domaine des opérations de banque. Nos métiers ont changé et doivent vivre au même rythme que leurs clients. Ce rythme est celui de l'internet, du haut débit et du sans fil. Aujourd'hui, les adolescents qui disposent d'un compte bancaire passeront plus de temps à opérer leurs transactions bancaires via leur mobile que via leur responsable d'agence. Étendre ses investissements à ce type de média se révélera bientôt indispensable pour ceux qui veulent appréhender ce siècle avec les meilleurs atouts. Le Crédit Lyonnais a fait le choix de permettre à ses clients de procéder à des transactions boursières via leurs terminaux mobiles. Cette offre repose sur un contrat de confiance avec les clients : ils payent pour un nouveau service, mais ce dernier leur apporte une flexibilité réelle et, encore une fois, la reconnaissance vocale leur permet d'aller à l'essentiel, et donc sans crainte pour leur facture téléphonique. L'investissement est justifié par la conviction que les revenus générés par ces appels seront loin d'être négligeables.

SpeechWorks en bref

SpeechWorks International, Inc. a été fondé en 1994 sous le nom d'Applied Language Technologies (ALTech), pour exploiter une licence technologique du Spoken Language Systems Group du Massachusetts Institute of Technology (MIT), pionnier de la reconnaissance vocale avancée et du traitement du langage naturel.

La société propose des solutions de reconnaissance vocale en langage naturel, et des solutions de synthèse vocale (TTS).

Des progrès technologiques restent, évidemment, encore à faire. La reconnaissance vocale nécessite d'être sans faille lorsque des informations importantes et personnelles sont en jeu. Néanmoins, cette technologie a encore de beaux jours devant elle dans le domaine de la mobilité. Seuls les terminaux 3G permettront, peut-être, de passer de la voix à l'écrit sur de larges écrans couleur. Mais nous n'en sommes pas encore là.

¹ Source Kelsey Group 2002.