



Tech Data

Une gestion des marques simplifiée par la reconnaissance vocale



Le monde informatique évolue sans cesse et demande d'être à la pointe pour faire partie des meilleurs. Tech Data l'a compris depuis longtemps et garantit un service irréprochable aux revendeurs ainsi qu'aux marques. Et pour identifier rapidement le besoin de ses clients, la société devait mettre en place une solution vocale efficace. « Face au nombre croissant de marques que nous gérons, le but était de répartir intelligemment les appels afin que le client puisse parler à chaque fois au bon interlocuteur » constate David Dahan, directeur informatique chez Tech Data.

Pour traiter les milliers d'appels par jour et remplacer le serveur vocal classique via des touches DTMF, c'est donc la société Viatelecom qui a été retenue.

Solution ASR Automatic Speech Recognition

Quand la voix se transforme en commande !

Créer et de déployer facilement à grande échelle des services basés sur la reconnaissance et la synthèse de la parole.

Viatelecom propose une solution flexible qui vise à détecter et à interpréter une commande orale de l'utilisateur sur un service vocal.



Cap sur la reconnaissance vocale

« Depuis un an environ, nous utilisons cette solution qui permet au client via la reconnaissance vocale de citer la marque souhaitée. En plus du temps d'attente écourté et de l'identification automatique de l'appelant par son numéro d'appel, le routage dynamique

le transfère directement vers un groupe de compétences spécialisées parmi nos 160 agents. Notre but est en effet de répondre rapidement aux besoins de nos clients et d'automatiser au maximum le traitement de l'information. Et donc d'enlever au conseiller des tâches qui ne permettent pas d'aller assez loin dans la démarche de vente. Par ailleurs, nos opérateurs sont formés pendant 15 jours et ce sont de véritables professionnels de l'informatique » conclut David Dahan. De quoi faciliter l'implémentation de nouvelles marques en toute simplicité. □

Intégrant les dernières innovations technologiques, cette solution permet aux entreprises de déployer facilement et pour le plus grand nombre d'utilisateurs un accès universel à une nouvelle génération de services vocaux, plus simples, plus intuitifs et plus fiables.

Que ce soit, par exemple, pour identifier l'appelant, qualifier une demande, la traiter en self-service ou accéder à un portail de service, notre solution offre toutes les fonctionnalités pour une meilleure satisfaction utilisateur et une meilleure qualité de service.

FICHE D'IDENTITÉ

Nom : Tech Data
Site Internet : www.techdata.fr
Secteur : Informatique
Activité : Leader mondial de la distribution informatique
Siège : Bussy Saint-Georges
Nombre de salariés : 600 en France, 8 200 dans le monde

Les 3 points forts de Tech Data

- Une excellente logistique et des délais de livraisons courts.
- Plus de 20 000 produits référencés.
- Des équipes motivées pour répondre efficacement aux demandes des clients.