



Radiospares

RADIOSPARES développe le service clients 7j/7 avec un service à reconnaissance vocale par téléphone au 0.825.034.034

Le contexte

Dans le cadre d'un grand projet d'amélioration de sa Relation Clients, la société RADIOSPARES a souhaité faire évoluer son service vocal en intégrant la fonction de serveur d'informations (« Self-Help ») afin de permettre à ses clients d'obtenir par téléphone, le prix et la disponibilité de ses produits en dehors des plages d'ouvertures.

Les informations sont obtenues à partir du site internet qui contient un catalogue en ligne complet des articles vendus par la société. Une confirmation de l'offre (devis) est envoyée par fax au client.

A propos de RADIOSPARES

Implanté à Beauvais depuis 1986, RADIOSPARES s'est positionné comme le **leader de la VPC en BtoB** en France en lançant sur le marché une nouvelle formule de distribution industrielle basée sur un **taux de service élevé** et une réduction sensible des coûts d'acquisition pour le client.

RADIOSPARES regroupe aujourd'hui près de 550 collaborateurs. L'entreprise offre un catalogue de plus de **130 000 références** en produits techniques déclinées en 18 segments de produits, et 300 000 produits supplémentaires hors-catalogue, et compte 72 000 clients actifs.

RADIOSPARES reçoit environ 5 000 commandes et expédie 6 500 colis par jour, soit un total de 1,5 millions de colis expédiés par an.

Ses principaux canaux de prise de commandes sont le web (40%), le fax (40%) et le téléphone (20%).

En complément, la société RADIOSPARES traite également la réception de 3 000 fax par jour.

www.radiospares.fr **0825.034.034**

RADIOSPARES propose ce service sans minimum de commande, une réception et un traitement des commandes jusqu'à 19h00, une livraison express sous 1 à 2 jours sur l'ensemble de l'offre principale, service cotations et SAV.

Des besoins...

- Offrir un service 7j/7 aux clients souhaitant obtenir des informations quels que soient l'heure et le jour de la semaine.
- Compléter le service d'informations et de commandes par internet par un service téléphonique.
- Etendre et améliorer le service d'accueil clients.
- Optimiser les coûts des postes d'agents d'accueil avec un investissement faible et une rentabilité très rapide.

Une réponse technique adaptée

- Mise en place de la technologie de reconnaissance vocale multilocuteurs afin de simplifier l'utilisation et l'ergonomie du serveur d'informations et de permettre l'évolutivité du système.
- Capacité à analyser et à reconnaître en une seule demande une référence numérique sur 10 chiffres, quel que soit le formatage oral adopté (succession de groupes de chiffres par centaines, milliers, ou unités par unités).
- Gestion et envoi de fax.
- Rapidité et qualité de traitements.

Pourquoi choisir avm ?

- Une expertise reconnue dans le domaine des solutions de serveurs vocaux et de messagerie unifiée.
- Un pôle de compétences dans le domaine de la reconnaissance vocale basé sur un partenariat avec le leader européen Telisma.
- Une solution hébergée dans un Datacenter, et administrée par avm (sécurité, fiabilité et disponibilité 24h/24, 7j/7).
- Une solution souple et parfaitement adaptable selon des besoins métiers très spécifiques..
- Des engagements scrupuleux sur les délais de mise en exploitation.
- Une satisfaction issue de projets antérieurs basés sur le module Fax de **globalcomserver**;



Principe de fonctionnement....

La société RADIOSPARES dispose d'un numéro de téléphone 0825 034 034 qui aboutit sur un service vocal de qualification des appels (1) avant transfert vers ses centres d'appels. Les options suivantes sont proposées au client :

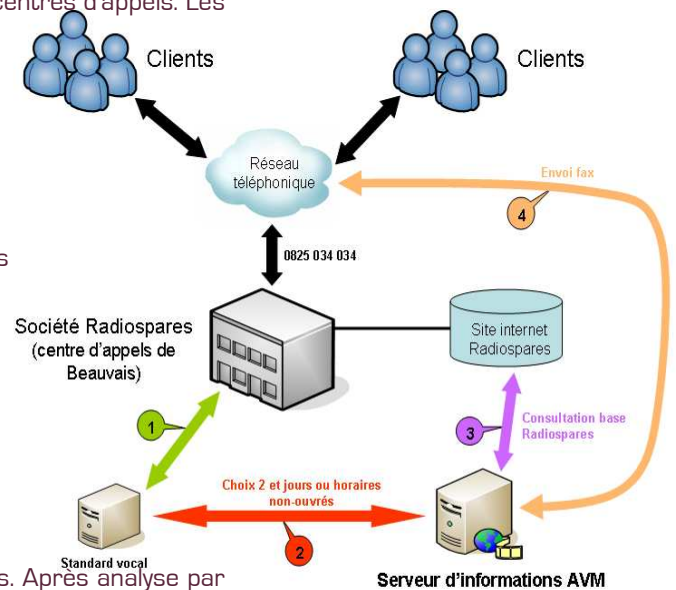
1. Recherche de produit, conseil technique.
2. Confirmation écrite d'une offre de prix.
3. Commande, suivi de commande.
4. Retour de produit, information sur facture ou paiement.

Chaque option correspond à un service auquel sont rattachés des agents d'accueil spécialisés.

L'option 2 est associée au service *prix & délais* qui dispose de plages d'ouverture allant du lundi au jeudi de 08h30 à 18h00, et le vendredi de 08h30 à 17h30.

En dehors de ces plages horaires, les appels sont automatiquement transférés vers le service d'informations self-help d'avm.

Une fois en relation avec le serveur d'informations (2), le client annonce la référence de l'article dont il souhaite connaître le prix et la disponibilité. Cette référence est un code composé de 7 à 10 chiffres. Après analyse par le système de reconnaissance vocale, cette référence est recherchée en base (3) sur le site internet RADIOSPARES, puis toutes les informations correspondantes sont communiquées au client par un processus de synthèse vocale. Le client peut alors passer commande et demander qu'un fax de confirmation lui soit envoyé (4).



Fondée en 1983, la société **avm software & outsourcing** est reconnue comme un éditeur majeur dans le domaine des serveurs de communication haut de gamme.

Globalcomserver son produit phare, est une plateforme de communication centralisée et modulaire permettant de faire communiquer le système d'information de l'entreprise et celui de ses partenaires, au travers de l'ensemble des médias fax, email, sms, voix.

La plateforme **globalcomserver** disponible en mode licence ou hébergée s'articule autour d'un serveur de Fax, SMS, Voix grands comptes haute disponibilité intégré à la messagerie d'entreprise et aux ERP du marché.

Déroulement du projet

La solution a été déployée avec succès et conformément aux différentes étapes définies dans le cahier des charges, à savoir :

- Phase 1 : développements spécifiques de l'interface vocale, des règles de reconnaissance vocale, interfaçage avec les bases de données (annuaires, active directory...).
- Phase 2 : périodes de tests [analyse et amélioration].
- Phase 3 : mise en exploitation.

Technologies mises en œuvre

- La solution de serveur d'informations s'appuie sur les technologies suivantes de **globalcomserver** :
- Système d'exploitation : Windows Server 2008 (Microsoft).
- Reconnaissance vocale (ASR) : solution Telispeech (Telisma).
- Synthèse vocale (TTS) : solution Realspeak Network (Nuance).
- Téléphonie (vocale & fax) : carte RNIS TO (Dialogic).
- Back office [administration et supervision] : serveur web IIS + base de données Access (Microsoft).



Exemple d'un dialogue avec le serveur d'informations :

[SVI] : Serveur Vocal Interactif

[Client] : personne souhaitant commander un article

[Synthèse vocale] : système de conversion d'un texte en voix

[Traitement reconnaissance vocale] : système d'analyses phonétique et acoustique

[SVI] : «Bienvenue sur le site interactif prix & délais»

[SVI] : «Veuillez annoncer la référence de l'article par groupe de 2 ou 3 chiffres»

[Client] : «**2508319850**»

[Traitement reconnaissance vocale]

[SVI] : «Veuillez patienter, je recherche votre article»

[Recherche en base]

[Synthèse vocale] : «Vous avez sélectionné l'article boite ABS 1,5V. Dites oui ou non»

[Client] : «**oui**»

[Traitement reconnaissance vocale]

[SVI] : «Veuillez annoncer la quantité»

[Client] : «**15**»

[Traitement reconnaissance vocale]

[Recherche en base]

[Synthèse vocale] : «Disponibilité et prix ...»

[SVI] : «Voulez vous recevoir un fax ?»

[Client] : «**non**»

[Traitement reconnaissance vocale]