

US Airways atteint de nouveaux sommets en relation client

La toute première solution de routage en langage naturel déployée au sein du Serveur Vocal Interactif d'une compagnie aérienne aux États-Unis facilite l'accès au self-service aux appelants en leur apportant une interaction simple, efficace et personnalisée. L'expérience client est de qualité supérieure tandis que les coûts d'exploitation diminuent.

Retour sur une « success story »



Contexte

US Airways, ainsi que US Airways Shuttle et US Airways Express, exploite plus de 3 000 vols par jour et dessert plus de 190 villes aux États-Unis, au Canada, au Mexique, en Europe, au Moyen-Orient, dans les Caraïbes, en Amérique Centrale et en Amérique du Sud. La compagnie aérienne emploie plus de 32 000 professionnels de l'aviation dans le monde entier, et est membre du réseau Star Alliance, qui offre à ses clients plus de 19 700 vols quotidiens vers 1 077 aéroports dans 175 pays différents. La compagnie aérienne, en collaboration avec ses partenaires US Airways Express, transporte environ 80 millions de passagers chaque année, exploite des hubs à Charlotte, Caroline du Nord, à Philadelphie et à Phoenix, ainsi qu'une plate-forme de correspondances à l'aéroport national Ronald Reagan de Washington.

US Airways a commencé à opérer en 1939 sous le nom d'Airways All-American et au cours de son histoire riche et colorée a évolué sous les noms d'Allegheny Airlines, d'US Air puis finalement d'US

Airways après un certain nombre d'acquisitions et de fusions. Grâce au soutien de ses fidèles employés et clients, US Airways est devenue la cinquième plus importante compagnie aérienne sur les vols domestiques aux États Unis d'Amérique.

Société

US Airways

Solutions Nuance

– Solution SVI avec reconnaissance vocale en langage naturel hébergée sur la plateforme Nuance On Demand. Routage personnalisé des appels et gestion proactive des données.

Résultats

- Expérience client améliorée
- Rétention des appels augmentée de 5%
- Des millions de dollars d'économies annuelles

Soyez interactifs :

Ce document contient des ressources interactives embarquées, comme ces fichiers audio. Nous vous prions de bien vouloir régler vos haut-parleurs en mode "Stéréo".



Le SVI
US Airways



Message
personnalisé
du SVI
US Airways



Wally introduit
le bilan
US Airways



SVI
traditionnel

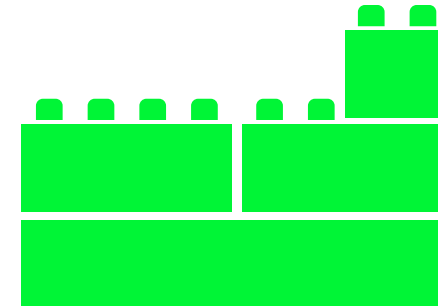


Synthèse vocale
naturelle avec
Nuance Vocalizer

Les défis

Le centre de contact d'US Airways comptait une multitude de serveurs vocaux interactifs, conséquence des multiples rachats et fusions qu'avait connu la société. Ces systèmes, disponibles dans neuf voix différentes, proposaient une trop grande variété de menus vocaux et à touches qui s'avéraient totalement improductifs, lourds à gérer et difficiles à utiliser. La technologie utilisée, complètement dépassée, n'intégrait pas de fonctionnalités de couplage téléphonie informatique (CTI) et offrait peu d'outils de surveillance des indicateurs de performance clés, comme la rétention ou le renvoi d'appels, ou encore la durée moyenne d'attente par appel. En outre, l'accord conclu entre US Airways et le syndicat des employés du service client du transport aérien (IBT/CWA) prévoyait la relocalisation dans le pays de tous les agents de réservation avant novembre 2011, une transition qui nécessitait un support SVI mieux intégré et moins coûteux.

Toutes ces raisons ont motivé US Airways à lancer en décembre 2009 un appel d'offres pour la conception et le déploiement d'un tout nouveau SVI doté de fonctions en libre-service. Le triple objectif de ce système était d'accroître le traitement automatique des appels et de diminuer la durée de leur traitement, tout en améliorant l'expérience globale des appelants. Le cahier des charges demandait l'utilisation d'une voix unique pour la marque, l'amélioration des invites vocales, l'ajout d'options supplémentaires en libre-service, ainsi que des fonctionnalités complètes de création de rapports et de contrôle des performances.



Sélection d'un partenaire

Dès la réception des premières offres, US Airways a rapidement sélectionné un groupe réduit de fournisseurs potentiels qui proposaient tous la technologie Nuance comme composante névralgique de leurs solutions. Après une évaluation minutieuse des candidats, la compagnie a finalement choisi de travailler directement avec Nuance, en raison de :

- sa vision claire d'une solution SVI capable de fournir une expérience de grande qualité aux appelants, tout en posant les bases de futures interactions sur de multiples canaux ;
- sa position de leader sur le marché de la reconnaissance vocale et du traitement du langage naturel, idéale pour se démarquer de la concurrence ;
- son expertise inégalée en matière de conception et de développement d'une expérience pour les appelants ;
- sa plateforme de solutions hébergées assurant l'évolutivité du SVI, en offrant l'accès aux toutes dernières technologies de reconnaissance vocale en langage naturel ;
- ses solutions mobiles d'assistance à la clientèle permettant aux usagers mobiles d'effectuer des demandes et des transactions en libre-service depuis leur téléphone portable, à tout moment et en tout lieu.



La solution

En juillet 2011, soit environ un an après le début du projet, US Airways et Nuance ont déployé avec succès un nouveau SVI basé sur la plateforme de solutions hébergées Nuance On Demand et incorporant diverses innovations visant à améliorer l'expérience des appelants. Ces innovations, qui contribuent à réduire la durée de traitement par appel, incluent le routage d'appels en langage naturel, la gestion personnalisée des appels grâce à l'affichage proactif de données, la collecte automatisée d'informations sur les vols, ainsi qu'une nouvelle voix exclusive bénéficiant des améliorations apportées à Nuance Vocalizer, un puissant moteur de synthèse vocale.

Routage des appels en langage naturel

US Airways a été la première compagnie aérienne américaine à proposer un système de routage d'appels en langage naturel. La technologie de compréhension du langage naturel permet aux appelants de préciser la raison de leur appel en parlant de façon naturelle. Le système comprend les demandes qu'ils formulent librement et leur fournit une réponse pertinente, comme s'il s'agissait d'un dialogue entre deux personnes.

Cette expérience s'apparente à des schémas de conversation classiques, et permet de gérer des demandes qui ne figurent sur aucune liste préprogrammée de réponses attendues. La reconnaissance vocale en langage naturel résout ce problème en permettant au SVI de comprendre ce que souhaitent les appelants, quelle que soit la formulation utilisée.

Soyez interactifs:

Écoutez comment le SVI US Airways permet à l'appelant de formuler sa demande avec ses propres mots, puis, à l'aide des informations sur cet appelant, prévoit le voyage en question.



Cliquez pour écouter



Les appelants peuvent ainsi interagir avec le système en s'exprimant de la façon la plus naturelle qui soit. En plus d'offrir une expérience alliant simplicité et réactivité, le routage d'appels en langage naturel favorise l'adoption du libre-service par les appelants en leur offrant la liberté de s'exprimer avec leurs propres mots. Cela engendre une meilleure rétention des clients, et allège également la charge de travail des téléconseillers qui peuvent se consacrer à des demandes plus complexes.

Gestion personnalisée des appels grâce à l'affichage proactif des données

Dès le début, US Airways souhaitait personnaliser son nouveau SVI pour le différencier des systèmes concurrents. Afin de garantir une expérience simple et personnalisée, Nuance a conçu un SVI capable d'exploiter de façon proactive les informations sur les appelants et sur leurs vols. Les clients inscrits au programme pour grands voyageurs « Dividend Miles » d'US Airways sont automatiquement identifiés par leur numéro de téléphone. Ils bénéficient dès lors d'une expérience personnalisée offrant les avantages suivants :

- Accueil des appelants par leur nom. Cette fonctionnalité a eu un impact positif sur l'opinion des appelants vis-à-vis du système automatisé. Lors des évaluations du système, les clients accueillis par leur nom ont donné une meilleure note au système que ceux reçus de façon anonyme.
- Affichage proactif et automatique des informations sur les vols. L'appelant peut être notifié, par exemple, d'un récent surclassement en première classe.

Soyez interactifs:

Écoutez comment le SVI US Airways fournit un accueil personnalisé et proactif



Cliquez pour écouter

- Anticipation de la raison de l'appel, pour des interactions optimisées. Si un client contacte le centre d'appels quatre mois avant la date de son vol, il y a de fortes chances qu'il souhaite modifier sa réservation. S'il appelle une semaine avant, c'est sans doute qu'il se renseigne sur un éventuel surclassement. En revanche, s'il appelle quelques heures seulement avant le départ de son vol, c'est qu'il tient probablement à s'assurer qu'il n'y a pas de retard.



L'affichage proactif des données et l'anticipation de la raison d'un appel reposent sur des règles métier et une compréhension intelligente du déroulement des voyages. Les concepteurs de l'interface vocale de Nuance ont défini ces règles après avoir étudié attentivement les activités de la société et les besoins de ses clients. En fonction de l'avancement de son voyage, l'appelant reçoit des informations ou des messages pertinents qui simplifient au maximum son interaction.

Des conversations plus courtes, grâce à une collecte automatisée des informations

Le SVI mis en place par US Airways vise également à réduire, lors d'une réservation ou de la modification d'une réservation, le temps de conversation avec les agents. Pour ce faire, le système pose à l'appelant des questions spécifiques sur son trajet, et transmet automatiquement ses réponses à un agent, via des écrans contextuels CTI.

Cette approche, fondée sur la collecte automatique des informations avant toute mise en relation avec un agent, a été bien accueillie par les clients. Peu après le lancement du nouveau SVI, un usager d'US Airways a posté sur FlyerTalk, un forum en ligne de grands voyageurs : « \[...] le temps d'attente sert désormais à récupérer les données sur votre vol \[...] Bien joué ! »

« Plus nous en savons sur nos clients et la raison de leur appel, plus nous pouvons traiter efficacement et rapidement leurs demandes. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec Nuance pour développer un service capable de comprendre de façon intelligente nos clients et leurs besoins. Enfin, l'intégration d'un système de reconnaissance vocale de pointe nous permet d'offrir à nos clients une assistance alliant confort et qualité, à la hauteur de ce qu'ils sont en droit d'attendre d'une société comme US Airways. »

Kerry Hester,
Vice-président chargé de la planification et du support des opérations chez US Airways

La nouvelle voix d'US Airways

La mise en oeuvre du nouveau SVI s'inscrivait dans une stratégie plus vaste visant à créer une toute nouvelle image de la marque US Airways, dans le but d'améliorer la notoriété de l'entreprise et de renforcer la fidélité de ses clients. Afin de s'assurer que la nouvelle voix du SVI reflétait parfaitement l'image d'US Airways, la division Business Consulting de Nuance a développé une voix sur mesure, dans le cadre de l'offre Nuance Identity.

Cette offre implique l'étude des directives définies par l'entreprise concernant sa propre marque, puis l'identification des attributs que l'interface vocale doit posséder pour correspondre parfaitement à celle-ci. Une audition de comédiens est ensuite réalisée afin de sélectionner les meilleures voix possibles. Pour finir, les voix retenues sont soumises à un échantillon de clients appartenant à la catégorie démographique ciblée par la compagnie, afin d'évaluer leur capacité à véhiculer les attributs de la marque.

Au final, c'est « Wally » qui a été choisi pour incarner la voix d'US Airways. La nouvelle voix est une composante si importante de la marque US Airways que les dirigeants l'ont présentée lors de l'audioconférence sur les résultats financiers du deuxième trimestre 2011.

Wally intègre les dernières innovations offertes par Nuance Vocalizer, le moteur de synthèse vocale développé par Nuance, pour la concaténation dynamique de messages audio préenregistrés avec la voix de synthèse. Ces innovations permettent de créer une voix de

Soyez interactifs:



Cliquez pour écouter

Écoutez l'introduction de l'annonce des résultats par Wally.



Cliquez pour écouter

Écoutez une voix de synthèse traditionnelle irrégulière.



Cliquez pour écouter

Écoutez la synthèse naturelle basée sur Nuance Vocalizer.

synthèse capable de prononcer et de lier de la façon la plus souple et naturelle qui soit des syllabes, des expressions ou des phrases entières. La qualité de la synthèse vocale ainsi obtenue permet au SVI d'US Airways de se démarquer des autres SVI en libre-service concurrents.

Nuance On Demand : une plate-forme d'avant-garde

US Airways a choisi de déployer sa solution SVI via Nuance On Demand, la plateforme de solutions hébergées de Nuance, afin de proposer les applications de centre de contact en libre-service les plus performantes qui soient. Le choix de la plate-forme Nuance On Demand s'est imposé comme une évidence pour US Airways, en raison de ses trois caractéristiques totalement uniques. Tout d'abord, la plate-forme offre un accès direct à l'ensemble des technologies développées par Nuance, y compris la reconnaissance vocale et le routage d'appels en langage naturel, la biométrie vocale, les notifications d'appels sortants, les systèmes CTI et ACD, et bien plus encore. Ensuite, elle délivre dans les meilleurs délais les toutes dernières technologies et solutions mises au point par Nuance, ce qui permet de bénéficier d'innovations d'avant-garde qui n'existent encore sur aucune autre plateforme. Les clients peuvent ainsi déployer rapidement des solutions de dernière génération et conforter leur position de leader sur le marché. Enfin, les concepteurs d'interfaces vocales de Nuance s'appliquent sans relâche à proposer sur la plate-forme de solutions hébergées des applications garantissant une expérience de classe internationale aux appelants. Afin d'assurer l'amélioration continue des solutions déployées, Nuance On Demand fournit également des outils de création de rapports et d'analyse sur lesquels s'appuie US Airways pour améliorer l'expérience des appelants et prendre des décisions éclairées. Accessibles via un portail en ligne sécurisé, les vues interactives offrent une grande visibilité des indicateurs clés de performance, comme les taux de rétention, de transfert, d'erreur et d'achèvement des tâches, ainsi que les parcours dominants qui contribuent à doper les performances du SVI et à améliorer la satisfaction des clients.



Décollage réussi !

En juillet 2011, il n'a fallu que deux jours à US Airways pour déployer son nouveau SVI, un système hautement performant, capable de traiter 100 % des appels entrants. Un mois après le lancement du système, à la suite du passage de l'ouragan Irène, US Airways a dû faire face à un pic d'appels résultant des fermetures d'aéroports, ainsi que des innombrables retards et annulations de vols. La plate-forme Nuance On Demand a absorbé sans aucun problème le surplus d'appels et le nouveau SVI s'est avéré parfaitement opérationnel.

Après le passage de l'ouragan Irène, une étude menée par STELLAService a même montré qu'US Airways avait enregistré la durée moyenne de traitement par appel la plus courte des dix plus grandes compagnies aériennes sondées. Cinq mois seulement après sa mise en service et l'ajout de nouvelles fonctionnalités automatisées de confirmation d'itinéraires et d'attribution de sièges, le SVI en libre-service d'US Airways avait déjà permis d'accroître de 5% le taux de rétention des appels.

Cette augmentation s'est traduite par des millions de dollars d'économies annuelles pour la compagnie. Outre la réduction des coûts, le nouveau SVI garantit aux appelants une expérience sur mesure, extrêmement rapide et conviviale, qui fait d'US Airways la compagnie aérienne préférée d'un grand nombre de voyageurs.

« Le développement et le lancement du projet ont été planifiés et exécutés de main de maître. Notre partenariat avec Nuance nous a permis d'offrir à nos appelants une plate-forme SVI dotée de fonctions CTI de premier plan, qui garantit des coûts réduits pour la compagnie et améliore l'expérience offerte aux clients. »

Tim Lindemann,
Vice-président chargé des réservations et de la planification du service client chez US Airways

À propos de Nuance Communications, Inc.

Nuance est l'un des plus importants fournisseurs mondiaux de solutions vocales multilingues destinées aux entreprises et aux particuliers. Les technologies, applications et services qu'il propose optimisent l'expérience client en modifiant la manière dont l'utilisateur crée, partage et utilise des documents et la manière dont il interagit avec les informations. Chaque jour, des millions d'utilisateurs et des milliers d'entreprises ont recours aux applications et services professionnels de Nuance. Pour de plus amples informations, consultez le site Internet nuance.com.

Copyright © 2015 Nuance Communications, Inc. Tous droits réservés. Nuance et le logo Nuance sont des marques commerciales et/ou déposées de Nuance Communications, Inc. ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Tous les autres noms de marques et de produits sont des marques commerciales ou déposées de leurs propriétaires respectifs.

NUAN-CS-1235-01-EB-FR, Feb 24 2015