

Turkcell Global Bilgi améliore son service client grâce à la solution de routage en langage naturel de Nuance.

La solution de routage en langage naturel déployée pour les clients de l'opérateur télécom en Turquie permet d'orienter les clients vers le service adéquat en moins de 20 secondes. L'expérience client est d'une qualité supérieure tandis que les coûts d'exploitation diminuent.

À propos de la société

Fondée en 1999, Turkcell Global Bilgi est une filiale du groupe Turkcell. Leader de l'hébergement de centres de relation client en Turquie, Turkcell Global Bilgi emploie plus de 10 000 employés et offre une capacité de 7 500 postes d'agents répartis dans 18 centres de contact (14 en Turquie, trois en Ukraine et un en Biélorussie). Chaque année, la société totalise plus de 500 millions de minutes en temps de conversation avec plus de 200 millions de clients. Chef de file du secteur des centres d'appels en Turquie avec une part de marché de 45 %, la société se classe parmi les 500 plus grandes entreprises turques. Sa maîtrise des technologies de dernière génération en a fait une référence en la matière dans le monde entier.

Turkcell Global Bilgi propose à ses clients une gamme complète de solutions « de bout en bout » à forte valeur ajoutée, dans des domaines aussi variés que le service client, la prospection commerciale, le télémarketing, le support technique, la fidélisation des clients, le recouvrement de crédit, la gestion des canaux libre-service, la gestion des réseaux sociaux, les services complets de gestion sociale de la relation client, les services de gestion marketing et de contenus, les services U/X (conception des interactions), la valorisation du capital client, ainsi que la gestion et l'analyse des données sur les clients.

La société gère différents canaux de communication avec les clients, y compris le service en face à face (agents sur le terrain), les appels téléphoniques, les serveurs vocaux interactifs (ou SVI) et les serveurs vocaux/vidéo interactifs, la messagerie électronique, les SMS, le Web

Retour sur une « success story »

et les réseaux sociaux. Garantissant une maîtrise des coûts grâce à une utilisation optimale des canaux de contact de son service client innovant, Turkcell Global Bilgi possède une expertise reconnue dans les systèmes libre-service en Turquie, et fait figure de pionnier en matière de technologies de pointe telles que l'authentification, la reconnaissance et la synthèse vocales.

La société

Turkcell Global Bilgi

Les défis

- En finir avec le dédale de menus des systèmes à touches traditionnels
- Réduire le nombre d'erreurs de routage et de transferts d'appels entre téléconseillers, et les coûts de fonctionnement

La solution Nuance

- Le routage d'appels en langage naturel

Les résultats

- Le taux d'automatisation des transactions du SVI a augmenté de 5 %
- Le taux de transfert d'appels entre téléconseillers a diminué de 5 %
- Le retour sur investissement global a été atteint en deux ans et demi
- L'indice de satisfaction client dans le canal SVI a augmenté de deux points
- L'indice d'effort client dans le canal SVI a progressé de cinq points

Les défis

Avant de déployer la solution de routage d'appels en langage naturel de Nuance, le service client Turkcell utilisait un serveur vocal interactif (SVI) basé sur un système traditionnel à touches, doté d'une arborescence de menus complexe. Tous les appels (aussi bien ceux des non-abonnés que ceux des abonnés aux services postpayés et prépayés, des clients professionnels et des utilisateurs bénéficiant d'une assistance Premium) convergeaient vers le centre d'assistance à la clientèle de Turkcell, qui devait gérer une multitude de demandes (souscription aux services, demandes d'informations sur les tarifs, promotions, produits et services, ou autres requêtes personnelles).

Le SVI du service à la clientèle Turkcell proposait par ailleurs un large éventail de transactions en libre-service : informations de facturation, demandes de codes PUK ou de changement de forfait, ou bien encore souscription à des offres spéciales. Toutefois, il était impossible d'ajouter de nouvelles applications libre-service, et le système à touches intégrait un labyrinthe de menus complexes, dans lequel les appelants finissaient par se perdre. Ces derniers appuyaient alors au hasard sur des touches afin de joindre au plus vite un téléconseiller, et se retrouvaient transférés à un agent qui n'avait le plus souvent pas les compétences pour traiter leur demande. Tout cela causait un nombre élevé d'erreurs de routage et de transferts d'appels entre téléconseillers, qui coûtaient cher à la société.



La solution

Afin de fournir un service plus rapide et plus performant à ses clients, Turkcell Global Bilgi a choisi de remplacer la structure de menus complexe de son serveur vocal interactif existant par une solution de routage d'appels développée par Nuance et Speechouse.

Le routage d'appels en langage naturel

Turkcell Global Bilgi a été la première entreprise turque à intégrer la technologie de routage d'appels en langage naturel à son centre de contact, permettant ainsi aux clients d'exprimer 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 une conversation classique avec un téléconseiller et permet de gérer des demandes qui ne figurent sur aucune liste préprogrammée de réponses attendues. La reconnaissance vocale en langage naturel permet au SVI de comprendre ce que souhaite l'appelant, quelle que soit la formulation utilisée. 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 système automatisé par les appelants en leur offrant la liberté de s'exprimer avec leurs propres mots. Cela engendre une meilleure rétention des clients, et

« La technologie de routage d'appels de Nuance est une solution de pointe qui est en parfaite adéquation avec l'approche technologique adoptée par Turkcell Global Bilgi pour traiter les 350 000 appels reçus chaque jour »

Fahri Arkan, directeur général adjoint des technologies de l'information chez Turkcell Global Bilgi.

allège également la charge de travail des téléconseillers qui peuvent se consacrer à des demandes plus complexes.

« La technologie de routage d'appels de Nuance est une solution de pointe qui est en parfaite adéquation avec l'approche technologique adoptée par Turkcell Global Bilgi pour traiter les 350 000 appels reçus chaque jour » explique Fahri Arkan, directeur général adjoint des technologies de l'information chez Turkcell Global Bilgi.

Les abonnés turcs se sont montrés ouverts aux nouvelles technologies, avec lesquelles ils se sont rapidement familiarisés. Une enquête a mis en évidence que 85 % des appelants étaient prêts à utiliser les innovations technologiques du centre d'appels de Turkcell, indépendamment de leur âge ou du dialecte parlé. Cela a agi comme un formidable catalyseur pour la mise en oeuvre du projet.

Le travail d'équipe : l'ingrédient indispensable au nouveau modèle d'assistance à la clientèle

Afin de pouvoir offrir cette application à ses clients, Turkcell Global Bilgi a choisi de s'associer avec Speechouse et Nuance. Les trois partenaires ont travaillé en parfaite collaboration, chacun d'eux oeuvrant dans son domaine de compétence pour identifier les opportunités et les enjeux relatifs au déploiement d'une telle solution en Turquie.

L'un des principaux défis qu'ils ont dû relever était directement lié à la richesse de la langue turque et à la multitude de dialectes parlés dans le pays. L'application devait également prendre en charge les 150 actions pouvant être exécutées par les clients contactant le centre d'appels, quelle que soit la formulation utilisée.

En outre, Turkcell Global Bilgi avait l'obligation de se conformer aux nouvelles réglementations du BKT (l'autorité de régulation des technologies de l'information et des communications en Turquie), qui visaient à réduire les temps d'attente dans les centres d'appels des opérateurs de télécommunications et des fournisseurs d'accès à Internet. La solution de routage d'appels a permis à la société de satisfaire à ces dispositions, qui imposent aux entreprises de proposer



un transfert vers un téléconseiller dès qu'un menu principal excède 45 secondes. Le système accueille désormais chaque client avec la formule de bienvenue suivante : « Que puis-je faire pour vous aider ? », comme le ferait n'importe quel téléconseiller. Il ne faut globalement pas plus de 20 secondes à l'appelant pour exprimer la raison de son appel et être redirigé vers le point de réaction le plus proche, soit le serveur vocal interactif, soit un téléconseiller, selon la nature de la transaction à effectuer.



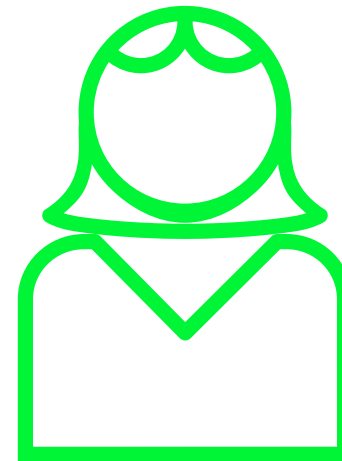
Le déploiement et la promotion la solution

Turkcell Global Bilgi a commencé la mise en oeuvre pilote de la solution de routage d'appels en janvier 2011, avec un groupe restreint d'abonnés aux services prépayés, et 4 % d'abonnés aux services postpayés. La sélection de ces abonnés s'est faite sur les deux derniers chiffres de leur numéro de téléphone et s'est étendue progressivement. Cette phase a permis d'observer les tendances liées à l'utilisation de l'application pilote et d'identifier les actions à prendre pour optimiser le système et améliorer le taux d'automatisation, principal indicateur de performance du projet. En mai 2011, le système a été ouvert à l'ensemble des abonnés des services prépayés. Aujourd'hui, la totalité des abonnés des services prépayés et postpayés de Turkcell (soit plus de 31 millions de personnes) ont accès à la solution de routage des appels.

Afin de promouvoir la solution, Turkcell Global Bilgi a diffusé une publicité télévisée aux heures de grande écoute, mettant en avant la simplicité de la technologie de routage d'appels. Parallèlement, une campagne d'informations complète a été mise en place : communiqué de presse, annonces ciblées dans les médias et sur les réseaux sociaux, soutien et promotion de la solution par les clients sur leurs réseaux et actions marketing basées sur le « bouche à oreille ». Les téléconseillers de Turkcell Global Bilgi ont également présenté le

système aux clients qui ne connaissaient pas la solution. L'application, baptisée « Laftan Anlayan Sesli Yanit Sistemi » (« Je comprends ce que vous dites », en turc) est devenue depuis très populaire.

100% des abonnés des services prépayés et postpayés,
plus de 31 millions de personnes, ont accès à la solution
de Routage d'Appels.



Les résultats

« Depuis le lancement de la solution en 2011, le taux d'automatisation des transactions traitées par le serveur vocal interactif a augmenté de 5 %, tandis que le nombre de transferts d'appels entre téléconseillers a diminué de 5 % » souligne Sanem Aydın Yayla , responsable de l'unité SVI chez Turkcell Global Bilgi.

Le projet a été un véritable succès financier pour la société, qui a bénéficié d'un retour sur investissement total en deux ans et demi seulement. Turkcell Global Bilgi a également mis en évidence l'impact positif de cette solution sur le taux de satisfaction des clients, un critère qu'elle juge essentiel pour évaluer la performance de ses centres d'appels. Une enquête a établi que l'indice de satisfaction des utilisateurs du système de routage d'appels a progressé de deux points par rapport à celui des abonnés utilisant un système à touches traditionnel. Leur indice d'effort client est en hausse de cinq points . L'indicateur NPS (pour « Net Promoter Score », taux de recommandation net) avoisine quant à lui les 70 %. Il correspond à la différence entre le pourcentage de « promoteurs » (clients qui recommandent le service en lui accordant l'une des deux notes maximales) et le pourcentage de « détracteurs » (clients qui lui attribuent l'une des deux notes minimales).

Selon Fahri Arkan , directeur général adjoint des technologies de l'information chez Turkcell Global Bilgi : « L'un des principaux atouts du système de routage d'appels réside dans le fait qu'il contribue à doper

« L'un des principaux atouts du système de routage d'appels réside dans le fait qu'il contribue à doper notre efficacité. Nous pouvons désormais fournir, avec une précision et une qualité accrues, des services qu'il nous était impossible d'offrir auparavant. Cela permet à nos téléconseillers de mieux répondre aux attentes de nos clients. En ramenant le délai de traitement sous la barre des 20 secondes, nous bénéficions d'une réelle plus-value. »

Fahri Arkan, directeur général adjoint des technologies de l'information chez Turkcell Global Bilgi

notre efficacité. Nous pouvons désormais fournir, avec une précision et une qualité accrues, des services qu'il nous était impossible d'offrir auparavant. Cela permet à nos téléconseillers de mieux répondre aux attentes de nos clients. En ramenant le délai de traitement sous la barre des 20 secondes, nous bénéficions d'une réelle plus-value. » Tunca Meric, responsable du département Solutions et services technologiques chez Turkcell Global Bilgi précise : « Nous avons établi un tout nouveau modèle. Dans tous les secteurs d'activités, les sociétés turques s'intéressent désormais de près aux solutions de routage d'appels. Avec cette application innovante, Turkcell Global Bilgi est l'exemple à suivre ! »

Pour plus d'informations

Pour découvrir d'autres études de cas et vidéos, rendez-vous sur notre [page Web dédiée aux témoignages de nos clients](#).

Des informations supplémentaires sur [la solution de routage d'appels](#) en langage naturel utilisée par Turkcell Global Bilgi sont également disponibles sur le site Web de Nuance.

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-1912-01-EB-FR, Feb 23 2015