

Yuseo et SoNear proposent une réponse clé en main pour le pilotage centré client des S.V.I.

Paris, le 31 mars 2009 - Yuseo, leader spécialisé en ergonomie des systèmes interactifs, et SoNear, spécialiste de la conception de services vocaux, annoncent leur partenariat. Le mix de leurs expertises quantitatives et qualitatives permet de gagner en lisibilité sur la réalité de l'expérience des utilisateurs d'un SVI. Cette collaboration, tournée vers l'argumentation objective centrée client et la reconception agile, permet de mesurer directement l'impact sur la performance d'un portail vocal afin d'établir un référentiel de pilotage pérenne et pertinent. Par la même occasion, à compter de mai 2009, des petits-déjeuners thématiques, « Good morning SVI », moments privilégiés d'échanges sur les spécificités opérationnelles de ce canal de contact client, seront proposés aux professionnels.

Le SVI au cœur d'une relation client multi-canal : levier ou poids mort ?

Du routage plus ou moins sophistiqué des appels vers un call centre jusqu'au self-care, en DTMF ou en reconnaissance vocale, le SVI joue un rôle souvent central au sein du dispositif de relation client des entreprises. A priori séduisant par des coûts contacts limités, un SVI non performant peut néanmoins « coûter cher » en image comme en « business pur » si les motifs d'appels ne sont pas correctement traités.

Face aux enjeux de satisfaction et de fidélisation, les entreprises sont à l'affût de solutions permettant de mesurer et d'optimiser la performance de leur canal SVI au sein de la stratégie multi – canal de relation client.

Un mariage de compétences pour répondre aux enjeux opérationnels de performance des SVI

Dans ce contexte de performance durable et maîtrisée de la relation client, Yuseo et SoNear concrétisent leur partenariat avec une logique de transparence et d'efficacité en délivrant des résultats directement mesurables pour :

- **Apporter des indicateurs quantitatifs et qualitatifs centrés sur la réalité de l'expérience client**, afin de donner une vision fiable, objective et argumentée des forces et faiblesses du SVI vis-à-vis des objectifs définis,
- **Rationaliser les investissements et actions d'optimisation** du SVI sur la base d'une conception agile centrée client indépendante de la plateforme d'hébergement autorisant une évaluation simplifiée et comparative des aménagements grandeur réelle,
- **Structurer un référentiel des métriques du pilotage de la performance** axé « satisfaction client » et s'inscrivant dans la durée en cohérence avec les autres canaux interactifs.

SoNear a développé un ensemble de solutions techniques d'optimisation des portails vocaux qui autorise un apport quantitatif des données utilisateurs au sein des projets. Ceci permet notamment la mise en œuvre d'une conception simplifiée de prototypes fonctionnels indépendante de la plateforme d'hébergement en un temps record.

Yuseo, spécialiste de l'analyse comportementale sur les systèmes interactifs, apporte l'expertise et les méthodes de son équipe de 12 consultants ergonomes pour une évaluation qualitative et objective de l'expérience client.

Good morning SVI : les RdV thématiques autour des spécificités opérationnelles des SVI

Pour le SVI comme les autres canaux de la relation client, plus que jamais, les entreprises ont besoin d'indicateurs fiables et pertinents de performance pour piloter efficacement leur exploitation opérationnelle. C'est dans ce contexte que Yuseo et SoNear ont décidé de lancer « Good-morning SVI ». Sous forme de petits-déjeuners thématiques, ces rendez-vous privilégiés permettront aux professionnels d'échanger sur leur expérience et de bénéficier de conseils pour optimiser leur SVI. Les deux premiers thèmes abordés seront :

« Que se passe-t-il réellement sur mon SVI ? »

Jeudi 14 mai de 8 h 30 à 10 h 30 à Paris

« Le SVI au cœur de la stratégie multicanal de relation client : performance et métriques »

Jeudi 18 juin de 8 h 30 à 10 h 30 à Paris

Les places étant limitées, merci de confirmer votre participation le plus rapidement possible.

Yuseo, l'expérience client interactive optimisée : Fondée en janvier 2001, Yuseo est spécialisée en ergonomie des systèmes interactifs, leader dans son domaine en France. Yuseo se consacre à la réalisation d'études et de conseils spécifiques centrée clients sur différentes interfaces (Internet, logiciel, SVI, Mobiles,...) afin d'optimiser la performance. Forte des labels « OSEO » et « Jeune Entreprise Innovante » du Ministère de la Recherche, Yuseo dispose d'un positionnement unique, reposant sur ses outils propriétaires d'analyses comportementales quantitatives (WebBehave et Yuscards) développés par une équipe interne R&D permettant de coupler et de tirer meilleur parti du quantitatif et du qualitatif.

SoNear, concepteur d'interfaces vocales : SoNear est une société spécialisée dans l'amélioration des performances des portails vocaux, c'est un des seuls spécialistes de tous les moteurs de reconnaissance vocale du marché. Grâce à ses équipes de linguistes, développeurs et transcripateurs, SoNear offre des prestations d'améliorations des performances de vos portails vocaux qu'ils soient en DTMF, reconnaissance vocale ou langage naturel.

Contact presse Yuseo :
Sandrine Pichavant - Spichavant@yuseo.com
Tél. 01 40 33 30 01

Contact presse SoNear :
Thomas Renaudin - thomas.renaudin@sonear.com
Tél. 01 40 18 11 73