



VocaBase et Sonear proposent un environnement complet pour la conception et l'exploitation de portails vocaux en reconnaissance vocale

Paris, le 1 avril 2009 – VocaBase, solution pour la conception, l'administration, la configuration, et l'exploitation des portails vocaux VoiceXML, et SoNear, spécialiste de la conception de portails vocaux en reconnaissance vocale, annoncent leur partenariat. La mise en commun de leurs expertises permet de simplifier la mise en œuvre de portails vocaux en reconnaissance vocale et d'en assurer les tâches de fine tuning.

L'évolution de l'IVP (Intelligent Voice Portal) dans la relation multicanale : d'avantage de motifs d'appels simultanés maîtrisés grâce à la reconnaissance vocale évoluée.

L'augmentation des services proposés par les entreprises par le biais de canaux multiples (WEB, SMS, vocal, Mail,...) provoque une explosion de la variété de motifs d'appels des clients. Le canal vocal restant le canal privilégié de la relation client, la complexité de la qualification et du routage de l'appel vers le bon conseiller ou le bon automate rendent la tâche de l'IVP de plus en plus complexe, et atteint aujourd'hui les limites de l'ergonomie par appui de touches (DTMF). En revanche, la reconnaissance vocale permet d'étendre de façon importante les capacités de qualification du SVI et d'évoluer en parallèle de la diversité des demandes des clients. De plus, la nécessité de qualifier les appels en quelques secondes rendent l'utilisation de la reconnaissance vocale indispensable, seule solution automatique de qualification sur des forts volumes d'appels de nature diverses. Désormais, la robustesse des moteurs de reconnaissance vocale du marché associée à un tuning de qualité permet des résultats exceptionnels. Il restait alors à simplifier la mise en œuvre et à automatiser une partie des tâches de mise au point de la reconnaissance vocale, tâches encore coûteuses car nécessitant des spécialistes et un bon nombre d'opérations manuelles.

La simplification et l'automatisation de la mise en œuvre de la reconnaissance vocale deviennent un enjeu important de la relation client dans sa stratégie de réception et de routage des appels.

Une association de compétences pour répondre aux enjeux de mise en œuvre de portails vocaux en reconnaissance vocale

Dans ce contexte de simplification de la mise en œuvre de la reconnaissance vocale, VocaBase et SoNear concrétisent leur partenariat en intégrant leurs outils respectifs :

- **Apporter un environnement de conception couvrant l'ensemble du cycle de développement et d'exploitation d'un portail vocal**, en y intégrant les dialogues en DTMF, en reconnaissance vocale et en langage naturel,
- **Optimiser le temps de développement du dialogue en reconnaissance vocale** en automatisant la génération « bootstrap » des grammaires de reconnaissance vocale, et en assurant leur compatibilité avec les moteurs de reconnaissance vocale du marché,
- **Simplifier les modifications de dialogue en reconnaissance vocale** en permettant l'adaptation rapide des modèles de reconnaissance vocale à de nouveaux contextes de dialogue, et en simplifiant le tuning.

VocaBase est un serveur d'applications VoiceXML disposant des outils d'administration, de conception, de configuration et d'exploitation de portails vocaux de nouvelle génération, dits "intelligents". Son interface utilisateur VocaBase Studio permet aux utilisateurs métier, depuis leur navigateur Internet, de mettre en œuvre rapidement et de faire aisément évoluer leurs applications internalisées ou externalisées, sans expertise technique particulière.

SoNear a développé des générateurs de modèles de langage et fournit également des ressources linguistiques pour la mise au point de grammaires de reconnaissance vocale.

Ainsi, VocaBase et SoNear apportent une solution complète de conception et d'intégration de portails vocaux en reconnaissance vocale.

VocaBase, outil d'administration, de configuration et d'exploitation de SVI : VocaBase offre à ses clients, ainsi qu'à ses partenaires, l'éventail des prestations de service et toute l'expertise nécessaire pour le déploiement de portails vocaux intelligents.

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

Contact presse VocaBase :
Marguerite Jung marguerite.jung@vocabase.com
Tél. +32 2 352 09 47

Contact presse SoNear :
Thomas Renaudin - thomas.renaudin@sonear.com
Tél. 06 11 85 49 66