

Projets

Canal+ analyse les propos clients sur tous les canaux y compris le téléphone

Le 11 Janvier 2016



Créée le 4 novembre 1984, Canal+ est une chaîne de télévision payante. - © Daniel Rodet / Wikimedia

En intégrant l'analyse sémantique d'Owi et la transcription automatique de Vecsys, Canal+ peut analyser les conversations téléphoniques.

La chaîne de télévision Canal+, au contraire des chaînes hertziennes gratuites, a besoin de gérer une relation clients avec ses téléspectateurs, en l'occurrence une relation abonnés. Cette gestion repose sur des centres de contact multicanaux. Mais la montée en puissance des contacts numériques n'a pas réellement fait baisser le nombre d'appels téléphoniques. Malgré tout, les demandes les plus précises et exigeantes se focalisent sur le téléphone tandis que la routine passe plutôt par le mail. L'amélioration de l'analyse des contacts téléphoniques est donc essentielle.

Depuis 2014, Canal+ analysait les échanges écrits, comme les e-mails, grâce à la solution d'analyse sémantique Opinion fournie par l'éditeur Owi. Pour généraliser l'emploi de cette solution sur tous les canaux, il était nécessaire de transformer les échanges vocaux, comme avec le téléphone, en texte. Pour cela, Canal+ a choisi une solution de transcription automatique de Vecsys, du groupe Bertin IT.

Les deux fournisseurs ont travaillé ensemble pour intégrer leurs technologies. Le résultat de ce partenariat a été proposé par les deux éditeurs et accepté par Canal+. L'entreprise peut ainsi faire remonter une analyse des tendances dans les échanges opérés, y compris les signaux faibles ou émergents. En particulier, il s'agit de bien comprendre les motifs d'appels au centre de contact.

Article rédigé par



Franck Salien, journaliste