

LIAISON, selon la société AMCOR, Groupe ALCAN

En 2007, AMCOR, société du Groupe ALCAN, leader mondial de l'emballage, a équipé son usine de Mareuil-Sur-Ay (51) de la solution LIAISON, le système de reconnaissance naturelle de la parole de COGIS. Responsable automatisme et téléphonie sur le site, Jocelyn Jacquot a piloté l'opération. Il témoigne : emballé, forcément...

Pourquoi avez-vous choisi de vous équiper de LIAISON ?

Nous souhaitions disposer d'un accueil téléphonique automatique qui permette à tout le personnel d'être joint directement. Nous voulions également que la mise en relation directe entre l'appelant et son correspondant soit facilitée. En 2007, nous avons choisi LIAISON et opté pour la reconnaissance vocale. Le système invite tout appelant à prononcer le nom d'une personne ou d'un service et la connexion automatique s'opère. Peu répandu il y a quelques années, ce système simple a donné d'AMCOR une image intéressante, notamment auprès des fournisseurs et clients qui appelaient pour la première fois.

Comment vous êtes-vous dotés de LIAISON ?

Notre installateur téléphonique nous a parlés de LIAISON : c'est exactement le système que l'on recherchait. Dès lors, nous avons

contacté COGIS et convenu de le tester ensemble. La simulation téléphonique a duré un quart d'heure. Elle nous a convaincus. Puis, le temps de l'installation est venu. Nous avons élaboré l'annuaire et COGIS s'est occupé du reste. Un mois a suffi pour s'équiper.

Vous avez imaginé un moyen original pour financer LIAISON, lequel ?

Se doter de LIAISON est un investissement sérieux. Nous souhaitions l'amortir. Nous avons négocié et obtenu de notre installateur qu'il intègre l'achat du système à notre contrat de location-entretien.

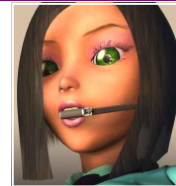
Concrètement, comment utilisez-vous LIAISON au quotidien ?

LIAISON sait se faire oublier : c'est un outil qui marche bien. Chez nous, seuls 5% à 6% des appels ne sont pas acheminés par la reconnaissance vocale. Le taux d'échec est très faible. En trois ans, nous

n'avons essayé aucune critique. Au début, nous avons connu quelques tâtonnements. L'équipe COGIS a enrichi l'annuaire et tout est rentré dans l'ordre. En fait, les seules modifications que j'opère concernent les noms de collaborateurs qui arrivent ou partent du site. Je les intègre et les retire de l'annuaire en toute autonomie. Même les stagiaires sont directement joignables.

Comment jugez-vous LIAISON ?

Techniquement, le système est très abouti. Je suis surpris par sa pertinence et par la sensibilité de la reconnaissance vocale qui achemine convenablement les demandes peu audibles. Côté service, notre interlocuteur COGIS est le même depuis le début : c'est appréciable. En fait, nous traitons avec des personnes compétentes qui respectent leurs engagements. Chez AMCOR, le site de Chalon-sur-Saône (71) s'est également doté de LIAISON.



LIAISON

Les points forts du témoignage :

« Techniquement, c'est un système abouti »

« 95% des appels sont acheminés »

« Une reconnaissance vocale très sensible »

Groupe ALCAN



amcor

Automatiser
l'accueil
téléphonique

...

Accéder
simplement et
directement à son
correspondant.