

## La hotline Swisscom passe à la reconnaissance vocale

Grâce à la reconnaissance vocale automatique, les clients pourront très bientôt exprimer oralement leur demande lors de leurs appels à la hotline Swisscom. Plus besoin d'appuyer sur la touche 1, 2 ou 3, il leur suffira de dire: «J'ai une question sur ma facture». Avec ce système, il sera plus rapide et plus pratique pour eux de joindre un collaborateur compétent pour leur demande. Le responsable du projet, Marcel Hischier, nous dévoile les avantages pour les clients et ce que cela implique concrètement.

### Marcel, qu'est-ce qui attend désormais un client qui appelle la hotline Swisscom?

C'est une toute nouvelle expérience qui attend nos clients. Le menu vocal fastidieux et ses consignes du type «Appuyez sur la touche 2 pour le français...» disparaît au profit d'un système où le client indique oralement l'objet de son appel avant d'être mis en relation directement avec un collaborateur compétent. Cela est possible grâce à un nouveau système de reconnaissance vocale avec identification des intentions, appelé «speech and intent recognition» en anglais. Nous répondons ainsi à un besoin majeur des clients, qui souhaitent contacter un interlocuteur le plus rapidement possible. Nous allons activer progressivement la reconnaissance vocale automatique pour tous les clients d'ici le 24 mars.

### Quels sont les avantages concrets de ce nouveau système de reconnaissance vocale pour les clients?

Nos clients pourront communiquer avec nous le plus naturellement du monde, c'est-à-dire avec leur voix. Ils exprimeront leur demande avec des mots sans avoir à réfléchir au menu le plus adapté à leur demande parmi tous les choix proposés. Comparé au menu vocal actuel, ce système permet d'affecter les demandes avec beaucoup plus de précision. Il s'avère aussi beaucoup plus facile et pratique pour les clients, notamment ceux appelant en déplacement, car il n'y a plus besoin de poser les yeux à maintes reprises sur le téléphone pour taper un chiffre. Pour en revenir à la meilleure affectation des appels, cela évite aussi les transferts d'appel entre agents lors de la conversation.

### Peux-tu expliquer le fonctionnement d'un tel système et la principale difficulté dans sa mise en œuvre?

Nous utilisons un système de dialogue basé sur l'intelligence artificielle qui transcrit la voix pour identifier les intentions du client. Swisscom va entraîner ce système en interne afin que celui-ci comprenne nos clients du mieux possible.

L'une des principales difficultés réside dans la diversité linguistique de la Suisse. De plus, un tel système ne s'achète pas clé en main, il doit être adapté spécifiquement pour Swisscom.

Le mieux pour découvrir son fonctionnement, c'est encore d'écouter cet enregistrement: [Fichier audio](#)

### Quelles langues et quels dialectes le nouveau système comprend-il?

Le système de reconnaissance vocale avec identification des intentions comprend le français, l'allemand, l'italien et l'anglais. Les clients peuvent aussi répondre en suisse allemand, compris dans la majeure partie des cas. Notons quand même que le système a été entraîné à l'aide d'un module en haut allemand. Il y a donc fort à parier que cette variante sera mieux comprise que les dialectes.

### Et qu'en est-il de la protection des données? Quelles données clients sont enregistrées? Et comment font les clients qui y sont opposés?

Swisscom prend la protection des données très au sérieux. Les clients décident eux-mêmes de nous autoriser ou non à stocker des données les concernant. Les données vocales enregistrées (p. ex. la phrase «J'ai une question sur ma facture.») servent à l'apprentissage continu de l'intelligence artificielle du système. Les enregistrements sont anonymes et ne sont pas utilisés à d'autres fins. Si un client ne souhaite pas être enregistré, il peut l'indiquer via le menu de sélection ou directement à la hotline.

**Est-ce que ce système s'apparente au Voiceprint de Swisscom et son empreinte vocale? Quelle est la différence?**

Non, la reconnaissance vocale avec identification des intentions mise en place pour la hotline Swisscom n'a rien à voir avec Voiceprint. L'objectif de Voiceprint était d'identifier le client par la voix. Pour ce faire, une empreinte vocale (voice biometrics) a été prise, liée aux données clients et enregistrée. Suite à l'arrêt de Voiceprint à la mi-avril 2019, tous les enregistrements ont été supprimés.

La reconnaissance vocale et de l'intention ne vise pas à identifier le client. Il s'agit simplement de traiter des commandes vocales et de les enregistrer. Le système transpose automatiquement la voix en texte écrit et peut ainsi assurer la mise en relation avec l'interlocuteur adéquat. Les enregistrements stockés ne sont pas liés aux données clients, et la voix n'est pas utilisée à des fins d'identification.