

# Avaya et IBM veulent pousser le self-service vocal

Avaya et IBM annoncent leur intention de proposer en commun des solutions vocales en 'self-service'. Il s'agit de simplifier le déploiement d' »

*applications vocales personnalisées* » pour les entreprises. Avaya a confirmé son expertise sur ce type d'applications dans les centres de contacts fonctionnant sur réseaux IP (protocole Internet). Cette expertise va être portée sur l'infrastructure logicielle (ou *middleware*) WebSphere d'IBM. Big Blue apporte également son savoir-faire dans les technologies vocales. L'idée est de permettre, par exemple, des commandes vocales pour la gestion de comptes, pour des achats clients au téléphone ou encore l'interrogation sur les stocks, etc. Les solutions nées de ce partenariat vont banaliser le paramétrage d' »agents automatiques » capables de traiter des appels 24h/24. Il sera ainsi possible de procéder à des mises à jour de profils clients, à des achats de pièces et à des inventaires en temps réel, etc. C'est bien la voie du « self-service vocal », autorisant le client à dialoguer directement avec des « *applications automatiques centralisées et capables de refléter des transactions et un historique actualisés* ». Encore faudra-t-il que ces services d'information « automatiques » soient pertinents dans leurs bases de connaissances, si l'on veut répondre rapidement et efficacement aux clients.