

# Salon Vocal Expo: conférences, ateliers, journée du 13 mars

Journée entièrement dédiée aux solutions « vocales ». Au menu:

9h30-10h30 – Table-ronde d’ouverture

« Quel est l’apport des technologies dans la relation client »

par Jean-Michel Billaut, président de l’Atelier BNP Paribas, Eric Dadian, président de l’AFRC, et la participation de Ladan Etemad, ATOS Worldline et Jean Marc SALADIAN ? Orange business Services

---

9 h 30 – 10 h 15 – Etude de cas : Armée de Terre, le Vocal au service de l’emploi.

par Axialys Interactive avec le témoignage de l’Armée de Terre

---

10h30 – 11h15 – Migration vers la Voix sur IP : architectures hybrides et solutions passerelles

Arnaud Le Néouanic, Directeur Commercial Europe du Sud, EMEA, DIALOGIC

---

11h30 – 12h15 – Self caring?with a human touch :

le meilleur de la reconnaissance et de la synthèse vocales permet d’optimiser la relation client avec une grande simplicité de mise en oeuvre.

par Francesco Menis, LOQUENDO

---

11h15 – 12h00 – Comment réussir sa communication autour d’un service en reconnaissance vocale ?

Le succès d’une application en reconnaissance vocale n’est pas uniquement lié aux performances de la technologie.

D’autres facteurs comme la maîtrise du périmètre du service, la connaissance des mots clés, les astuces pour faciliter la navigation, favorisent l’adoption d’une application vocale par ses utilisateurs. Plusieurs cas clients illustreront ce propos.

avec François Chaffard, responsable de l’offre Reconnaissance Vocale, PROSODIE

---

12h30 – 13h15 – Service vocal opéré vs internalisé : existe-t-il une 3ème «voix» ?

Le mid-sourcing, un choix stratégique pour votre entreprise. L'adoption des standards révolutionne le marché et permet l'émergence du mid-sourcing, nouveau modèle de service combinant internalisation & externalisation.

Sur la base d'un cas client, Atos Worldline, opérateur des technologies de la relation client, détaille sa vision du mid-sourcing appliqué aux services vocaux.

avec Delphine Weiskopf, Chef de produit Services Vocaux, ATOS WORLDLINE

---

12h15 – 13h00 – Quand Self-care et Customer Care ne font qu'un.

Avec Rémy Claret, Responsable avant-vente, GENESYS TELECOMMUNICATIONS avec le témoignage de Pascal Cervoni, Responsable SI Centre de contacts Internet et CRM BOUYGUES TELECOM

---

Inscriptions: [www.vocalexpo.com](http://www.vocalexpo.com)