

TLM Com met la synthèse vocale au service des appels

Créée en France par **Jian Liu** (notre photo) il y a une quinzaine d'années autour des traitements automatiques des appels entrant et/ou sortant des entreprises, la société TLM Com s'est spécialisée dans les solutions d'accueil et de reconnaissance par synthèse vocal. Un secteur peu médiatisé car peu couvert. « *Nous avons identifiés deux concurrents en France sur le secteur de l'accueil vocal, souligne Frédéric Muzy, directeur général de TLM Com. Le ticket d'entrée est assez élevé, on ne fait pas [la R&D] dans un garage.* »

Car, si la finalité est la même, l'accueil vocal s'éloigne dans ses usages des serveurs vocaux dans lesquels on progresse en suivant un menu numérique. « *On est dans la synthèse vocale, indique le dirigeant pour qui l'inconvénient des serveurs vocaux est la limite des choix que l'appelant peut garder en mémoire.* » Avec l'accueil vocal, l'appelant dialogue avec le système comme il le ferait avec une personne humaine. Ce qui est déjà plus chaleureux qu'un menu. Le système se charge alors de le mettre en relation avec la bonne personne ou le bon service.

Interroger le système d'information

Ce qui permet de mieux gérer les appels et dégager du temps de traitement des transferts d'appels. « *En France, quand quelqu'un appelle de l'extérieur pour joindre un correspondant à l'intérieur de l'entreprise, il passe par le standard ou le secrétariat la plupart du temps. C'est une activité qui ne dégage aucune valeur, commente Frédéric Muzy. TLM Com propose, par reconnaissance vocale, de se connecter à l'annuaire électronique de l'entreprise et de rediriger l'appel vers la bonne personne après qu'elle ait été identifiée par dialogue avec l'appelant.* »

Le premier avantage s'impose : pas de temps d'attente à l'accueil avec la prise en charge de 4 à 200 appels simultanés (selon la puissance du système informatique). De même, si l'appelant ne connaît pas le nom de son interlocuteur (ou que ce dernier n'est pas disponible sur le moment), il pourra automatiquement être redirigé vers le service adéquat.

Qui plus est, « *notre système permet d'aller chercher des informations dans les SI des entreprises pour les restituer localement.* » Et répondre directement aux questions des appelants sans monopoliser d'intervenant. « *Nous avons un client de VPC dont 30% des appels quotidiens sont liées à des demandes d'information propres à leur commande. Ce qui oblige l'opératrice à chercher les informations dans le SI pour les restituer à l'acheteur. Avec notre système, l'entreprise a réussi à diminuer drastiquement la charge de travail et traiter les pointes d'appels.* » Et ce, 24h/27, 7 jours sur 7, avec une offre multilingue qui plus est.

Les appels sortants aussi

Dans le même esprit d'interaction avec le SI à partir d'un appel, l'accueil vocal offre également la possibilité d'automatiser la prise de rendez-vous et ses différentes étapes de confirmation. Un

moyen efficace de réduire le nombre de rendez-vous manqués et les pertes de temps et chiffre d'affaires afférentes. Les possibilités sont multiples.

Enfin, l'accueil vocal fonctionne aussi pour les appels sortants. *« Un enfant en bas âge hospitalisé qui souhaite joindre un parent n'aura aucun numéro à composer mais juste besoin d'appuyer sur une seule touche et de dire « appeler papa », par exemple, pour joindre son père. »*

Si notre interlocuteur fait référence à l'univers de l'hôpital, c'est notamment parce que *« l'histoire a voulu qu'on développe de très fortes compétences dans le secteur de la santé. Car si l'on considère l'hôpital comme une entreprise alors c'est une entreprise qui reçoit énormément d'appels. Quel employé recevrait de nombreux appels de sa famille toute la journée? C'est ingérable pour le personnel qui a également la charge de la réception. »*

Un déploiement en 2 heures

Concrètement, la solution vient se greffer au système de téléphonie de l'entreprise. Deux technologies sont supportées : analogique et SIP. En analogique, TLM Com connecte un serveur au PABX quel qu'il soit. En mode SIP, le logiciel est embarqué dans l'IPBX, avec mot de passe et clé logiciel. TLM Com s'appuie sur un ensemble de partenaires intégrateurs (NextiraOne, SPIE Communications, Telindus, Axilliance, et bientôt Orange Business Services) pour déployer la solution. Laquelle s'effectuerait *« en deux heures »*, selon le dirigeant.

A partir de modules préformatés selon des profils, la personnalisation des messages se fait soit au clavier, soit de manière enregistrée (soi-même ou par un prestataire) pour renforcer l'impression de présence humaine. Les tarifs démarrent à 5000 euros pour un accueil vocal intégral (100% des appels) ou complémentaire (hors plages horaires) à partir de 4 appels. Les tarifs pour les grandes entreprises se négocient en fonction des options, volumes, etc.

Il faut donc que l'entreprise soit équipée d'un PBX à minima. Mais TLM Com entend développer une version cloud de l'offre, en direction des PME sur le modèle du SaaS. *« Nous hébergerons la solution, en mode SIP, sur le cloud et les clients viendront se connecter à nos serveurs pour être redirigés vers la personne recherchée »*, explique Frédéric Muzy. L'offre devrait arriver *« en fin d'année »*, sans autre précision de date.

Pas assez de concurrence

Selon le dirigeant, le marché est immense car quasiment vierge en France. *« Aux Etats-Unis, 90% des accueils se sont en reconnaissance vocal. Et trois entreprises sur 4 au Royaume-Uni. Mais le marché français, et européen, n'est pas assez évangélisé pour intéresser les acteurs américains. »*

Une chance pour TLM Com ? Pas forcément. *« Il n'y a pas assez de concurrence pour porter le message sur la synthèse vocale, confie paradoxalement le responsable. Aujourd'hui, c'est Apple Siri qui peut nous aider à démocratiser la technologie. Mais avec 15 commerciaux pour couvrir la France, notre capacité à porter l'offre est faible. D'où la fait qu'on se concentre sur les hôpitaux. »* TLM Com adresse également quelques mairies (dont Issy-les-Moulineaux) et préfetures de police (pour éviter l'éternelle queue de retrait de la carte grise en organisant les rendez-vous) qui répondent aux critères de la Charte

Marianne visant à faciliter l'accès des usagers dans les services publics.

Composé de « *bientôt 40 personnes* » (dont 45% du personnel consacré à la R&D), TLM Com réalise un chiffre d'affaires non publié de « *plusieurs millions d'euros* ». Lequel pourrait rapidement s'élever à plusieurs dizaines quand le marché de l'accueil vocal explosera en France. S'il explose.

Voir aussi

[Quiz Silicon.fr – Le vocabulaire des télécoms](#)