

10 recommandations d'Ergonomie

L'ergonomie est un facteur clé de succès pour un service vocal. Depuis plusieurs années, la reconnaissance vocale permet d'améliorer l'ergonomie des services vocaux en les rendant plus fluides, plus simples d'utilisation et plus naturels. Encore faut-il respecter un certain nombre de règles. ELOQUANT vous livre son expérience au travers de ces 10 recommandations.

1. Cohérence des désignations

Tout service vocal doit s'assurer d'une parfaite cohérence de son choix lexical. Nommer de façon différente une fonction ou une rubrique dans un même service conduit en effet à perdre l'utilisateur et donc à augmenter les taux d'erreurs et d'insatisfaction.

Contre-exemple	Exemple
Voici le sommaire du service A tout moment vous pouvez revenir au menu	Voici le menu du service A tout moment vous pouvez revenir au menu...

2. Utilisation du Barge-in

Le barge-in permet aux utilisateurs fréquents d'aller plus vite à ce qui les intéressent.

Cette fonctionnalité est appréciée et utilisée par 75% de ceux qui connaissent son existence.

Recommandation
L'interruption d'un prompt avec le barge-in ne doit être possible que s'il s'agit d'un mot de la grammaire

3. Aide contextuelle

L'aide contextuelle doit être fournie uniquement au moment où l'appelant en a besoin. Cela permet de guider les utilisateurs novices ou en situation d'échec.

Recommandation
L'aide contextuelle doit être utilisée dès qu'il y a plus d'un rejet

4. Nombre de choix dans un menu

Les menus trop riches sont très difficiles à gérer par l'appelant. Il faut éviter de multiplier les choix possibles. Si le service vocal propose un grand nombre de choix, il est préférable de créer des sous menus.

Recommandation
Ne jamais dépasser 4 choix dans un menu. Préférer 3 choix.

5. Choix des mots de commandes dans un menu

Il est important de choisir des mots simples et de garder la cohérence des mots dans tout le dialogue.

Recommandation
Utiliser des verbes pour des actions (commander, consulter, etc.) et des noms pour les concepts (aide, menu, etc.)

6. Position des mots de commandes dans un menu

L'appelant a tendance à se souvenir de ce qu'il a entendu en dernier. Il faut donc proposer les choix à la fin d'un prompt plutôt qu'au début.

Contre-exemple	Exemple
Pour réserver un hôtel, dites réserver, pour consulter une réservation effectuée dernièrement dites consulter, pour connaître les horaires d'ouverture de nos hôtels, dites horaires d'ouverture, pour effectuée une saisie de carte bancaire, dites carte bancaire	Bonjour. Souhaitez-vous réserver un hôtel, consulter une réservation, ou connaître les horaires ?

7. Mot d'interaction

Dans la vie de tous les jours, on utilise souvent des mots pour indiquer que l'on écoute notre interlocuteur et que l'on suit la conversation

Exemple	Exemple amélioré
SVI : Dans quelle ville chercher vous un magasin ? U : Chaumont SVI : Chaumont dans le Cher ? U : Non SVI : Chaumont dans le Tarn ?	SVI : Dans quelle ville chercher vous un magasin ? U : Chaumont SVI : Bien. Chaumont dans le Cher ? U : Non SVI : Entendu. Chaumont dans le Tarn alors?

8. Habillage sonore

Il ne faut pas oublier que les messages audio et l'habillage sonore sont « la partie visible de l'iceberg ». Ils donnent l'impression globale du service et influencent le comportement de l'utilisateur.

Recommandation
Ne pas négliger le travail d'enregistrement en studio, qui au final est peut-être plus important que toute la technologie (informatique et télécom) mise en œuvre.

9. Poser les questions de manière naturelle

Les usages en termes de services vocaux ont bien évolués et le « langage naturel » est de plus en plus utilisé pour les services automatisés.

Contre-exemple	Exemple
SVI : « Pour commander un billet, dites 'commander', pour consulter les horaires dites 'consulter' » >> L'appelant indique « commander » SVI : « Veuillez indiquer la date à laquelle vous souhaitez partir » >> Etc.	SVI : « Voulez-vous commander un billet ou consulter les horaires ? » >> L'appelant indique « commander un billet » ou « je souhaite commander un billet » SVI : « à quelle date ? » >> Etc.

10. Travailler tout particulièrement l'accueil du service vocal

Pour finir, voici la recommandation la plus « évidente » mais aussi la plus importante.

Il nous semble qu'il faut travailler en premier lieu l'expérience utilisateur pendant les 20 premières secondes.

Concrètement cela signifie :

- Privilégier un message d'accueil court et traiter le besoin du client le plus vite possible. La durée entre le décroché et le début de la réponse à la question du client ne devrait pas excéder 10 secondes.
- Ne pas proposer de commandes globales au niveau du message d'accueil (choix de langues, accès au menu, CGV, aide, etc.). Ces commandes doivent être présentées à la première occasion où le client en a besoin.
- Impliquer le studio d'enregistrement dès la phase de spécifications. C'est un professionnel expérimenté des ambiances, il saura donc créer l'ambiance nécessaire pour rassurer l'appelant. Il est aussi de bon conseil dans la manière de formuler les questions.
- Réduire à 3 le nombre de choix du message d'accueil.