



Eloquent et OTO s'associent pour détecter la satisfaction client au travers de la voix

Eloquent, spécialiste de la relation client, et OTO, start-up spécialisée dans l'intelligence artificielle, ont signé un partenariat technologique afin de relever un défi ensemble : savoir détecter le sourire dans la voix pour connaître le niveau de satisfaction du client.

Dans le cadre d'une conversation entre un agent et un client, OTO exploite les subtilités de l'intonation de la voix, associées à des notes d'enquêtes de satisfactions existantes pour mesurer 100 % des appels des clients et ainsi comprendre les moments clefs d'irritation ou de contentement. Contrairement à un système basé uniquement sur l'analyse textuelle, OTO tire la plupart de ses connaissances des propriétés acoustiques de la voix humaine. Eloquent enrichit ainsi son offre voix du client proposant déjà la mise en œuvre de dispositifs d'écoute client, de mesure de la satisfaction et d'analyse automatisée des commentaires.

L'objectif de ce partenariat technologique consiste donc à faire parler la majorité des clients silencieux, non-répondants à une enquête, pour permettre aux marques françaises d'améliorer l'expérience client délivrée.