

Engagement client omnicanal

Aidons-nous à rester forts et soudés pour traverser l'épreuve du Covid-19

Robert Weideman | Executive Vice President and General Manager, Nuance Enterprise Division

7 Avril 2020



Au cours de ces dernières semaines, les entreprises ont dû faire face à des défis et perturbations qu'elles n'avaient jamais connus jusqu'à présent, leur survie étant même parfois directement en jeu. Le monde n'a pas eu d'autre choix que de s'adapter. Nous avons cependant eu l'opportunité de le faire avec rapidité et intelligence.

Il y a quelques semaines, nous avons organisé notre « London Customer eXperience Summit » annuel sous forme d'événement virtuel. Plus de 100 clients et prospects ont rejoint notre live. Assez ironiquement au vu des circonstances, nous avons prévu une keynote de Chris Jewell, du « British Cave Rescue Council ». Chris a fait partie de l'équipe qui, en 2018, a sauvé 13 écoliers piégés dans une grotte en Thaïlande. A ce titre, il voulait partager son histoire avec les participants virtuels, soulignant que cette situation était à l'époque totalement désespérée : une configuration jamais rencontrée auparavant, et pour laquelle aucun plan de sauvetage n'existait. Chris a raconté comment les gens ont su mutualiser leurs compétences et organiser chaque fonction pour résoudre cette crise menaçant la vie de tout un groupe de personnes.

Chris et son équipe ont élaboré un plan à partir des informations imparfaites, incomplètes et évolutives dont ils disposaient. Ils ont su rester agiles, adaptables et concentrés sur l'objectif à atteindre. Tout en ayant bien en tête l'ensemble des risques et des craintes justifiées, ils ont fait preuve de dévouement, de volonté et d'intelligence. Ils ont mis cette stratégie en application, se sont adaptés en cours de route, et ont finalement sauvé 13 vies, s'en sortant sans blessure ni décès parmi les sauveteurs.

Cette histoire inspirante tombait à pic, au moment où nous devons tous repenser notre façon de faire du business et réorganiser nos forces de travail. Au niveau mondial, les entreprises sont en train de s'adapter – en restant engagées auprès de leurs collaborateurs et de leurs clients – et de mettre en œuvre des plans « smart » et réfléchis. Elles adoptent les technologies qui leur permettent de tirer un trait sur des processus purement manuels.

Nuance a la chance de pouvoir aider ses clients à relever ces nouveaux défis pour maintenir la continuité de leurs activités, aussi bien pour leurs employés que leurs clients. Notre technologie permet aux services financiers et aux secteurs de la distribution, des télécoms et du voyage de gérer au mieux leurs flux entrants et sortants d'engagement par le biais d'une IA très performante. Par exemple, nos clients utilisent :

- Des assistants virtuels pour guider les utilisateurs de canaux numériques et vocaux
- De l'analyse prédictive pour anticiper et apporter la résolution d'un problème à leurs clients avant même qu'ils appellent
- Et la biométrie vocale pour se protéger des fraudeurs qui utilisent le *social engineering* pour profiter des agents déjà très occupés à aider les vrais clients.

Aujourd'hui pourtant, il ne s'agit pas de la capacité de l'IA à faire baisser les coûts ou à accélérer les temps de résolution des problèmes. Cela va bien au-delà. Il s'agit tout simplement d'aider chacun d'entre nous à rester connecté et engagé, à limiter toute perturbation, et à continuer à relever de nouveaux défis imprévisibles. Chez Nuance, notre engagement au service des interactions entre les gens, les entreprises et les marques n'a jamais été aussi fort. Nous mettons tout en œuvre aujourd'hui pour contribuer à aider nos clients – et le monde en général – à surmonter cette crise ensemble et à en ressortir encore plus forts.

Pour cela, nous fournissons à de plus en plus de clients des capacités gratuites pour les aider à affronter le pic d'intensité et de stress que le Covid-19 fait vivre à leurs services clients. Vous pouvez découvrir nos programmes pour les entreprises ici.

Avant tout, nous souhaitons remercier chaleureusement toutes les personnes qui se trouvent actuellement en première ligne de la pandémie de Covid-19, prenant soin des malades au quotidien. Ceux parmi nous qui ne sont pas des professionnels de santé veulent faire tout leur possible pour aider : faisons-en sorte de respecter et faciliter votre travail en restant à la maison, contribuant ainsi « aplatis la courbe » des contaminés, et aidons chacun à rester connecté pour que cette crise soit vite derrière nous.

Le mot "merci" semble bien insuffisant dans ce contexte, mais nous souhaitons simplement communiquer de la reconnaissance, de la bienveillance et de la sincérité. Nuance remercie tous les professionnels de santé, leur famille, et toute personne impactée par le Covid-19, pour la force dont ils font preuve durant ces moments très difficiles, en attendant de pouvoir enfin triompher de cette pandémie.

Tags: [COVID-19](#)



About Robert Weideman

Robert Weideman est Vice-président et Directeur général de la division Entreprise de Nuance, qui est en charge des solutions utilisées par de grandes entreprises dans le monde pour automatiser et optimiser leur service client. Il dirige l'équipe en charge de Nina, l'assistant virtuel pour service client, qui fournit aux centres d'appel et aux applications mobiles et web une qualité de service similaire à celle des interactions humaines. Au sein de Nuance, Robert Weideman a occupé les postes de Directeur général des divisions Dragon et Imaging, et de Vice-président Senior du Marketing international pour la zone EMEA. Auparavant, il a été Directeur Marketing chez ScanSoft et Vice-président du Marketing chez Cardiff Software, qui collabore avec Adobe Systems. Il a aussi occupé des postes senior en marketing et management chez TGS.com et Computer Associates. Il est ingénieur diplômé d'un Bachelor of Science en Systèmes Informatiques et Logiciels de l'Université de San Diego.



[View all posts by Robert Weideman](#)