

Direct Energie continue d'innover au service de ses clients grâce à la solution Nuance Transcription Engine

Direct Energie utilise la transcription afin d'exploiter les interactions vocales et améliorer la satisfaction de ses clients

PARIS, FRANCE - 3 juillet 2017 - Aujourd'hui, un grand nombre d'entreprises cherchent à améliorer l'expérience client en analysant les données de leurs systèmes ERP et CRM. C'est dans cette optique que [Direct Energie](#), 3ème acteur du marché de l'électricité et du gaz en France, a choisi de s'entourer de [Nuance Communications](#), leader sur les marchés des solutions vocales et de compréhension du langage qui partage sa vision quant à la primauté de l'innovation technologique continue au service de la satisfaction client.

Il y a quelques semaines, Direct Energie a équipé une partie de ses collaborateurs avec la solution Nuance Transcription Engine, une solution rapide et économique pour exploiter les interactions vocales dans les centres d'appels et au-delà. Ce déploiement a pour objectif de mieux comprendre les clients, pour mieux les satisfaire et s'approcher au plus près de l'excellence opérationnelle.

Nuance Transcription Engine est un moteur capable d'extraire et de convertir rapidement, avec précision, de grandes quantités d'enregistrements audio en fichiers texte exploitables par tout type d'entreprise. Les capacités de transcription très précises (88%) de NTE lui permettent de générer rapidement du texte à partir d'un fichier audio où s'expriment plusieurs locuteurs. Les entreprises, telle que Direct Energie, peuvent ainsi transformer leurs énormes volumes de contenus audio, provenant de leurs centres d'appels par exemple, en ressources exploitables afin de valoriser la richesse des données précieuses qu'ils renferment. NTE reconnaît actuellement 15 langues et 30 dialectes et bientôt davantage afin de stimuler l'efficacité et de rationaliser les opérations partout dans le monde.

« Dans de nombreuses situations, la possibilité de transcrire rapidement et avec fiabilité des contenus audio peut avoir un impact considérable. Que ce soit pour étayer la connaissance client, pour générer des données précieuses, améliorer la vérification de la conformité ou encore la formation des agents, nous sommes fiers que Nuance Transcription Engine aide Direct Energie dans sa quête d'innovation continue, au service de la satisfaction de ses clients. », déclare Scott Wickware, Senior Executive Enreprise Sales EMEA Nuance. *« L'Intelligence Artificielle pourrait être la prochaine étape de cette collaboration en offrant à Direct Energie des possibilités multiples de développer des relations étroites et durables avec ses clients. »*

« Chez Direct Energie, nous savons au combien les échanges entre nos services et nos clients peuvent être précieux pour mieux les écouter et les comprendre. Nous sommes ravis d'utiliser la solution Nuance Transcription Engine, dont nous apprécions chaque jour les performances. Elle nous accompagne au quotidien pour satisfaire toujours plus nos clients et nous aider à comprendre leurs besoins», commente Sébastien Loux, Directeur General délégué chez Direct Energie.

Pour en savoir davantage sur Nuance Transcription Engine et ce qu'il rend possible, rendez-vous [sur cette page](#).

À propos de Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications, Inc. (NASDAQ: NUAN) réinvente les relations entre les individus et la technologie. A travers ses offres de technologies vocales et numériques, l'entreprise transforme les interactions avec les nombreux outils, appareils électroniques et services digitaux qui nous entourent en établissant des

conversations qui s'apparentent aux relations humaines. Tous les jours, des millions d'individus et d'entreprises font l'expérience de Nuance à travers ses systèmes intelligents qui peuvent écouter, comprendre, apprendre et s'adapter à chaque mode de vie et habitude de travail. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.nuance.fr.

A propos de Direct Energie :

Troisième acteur français de l'électricité et du gaz, le groupe Direct Energie a déjà acquis et fidélisé, en France et en Belgique (sous la marque Poweo), plus de 2 millions de sites clients résidentiels et professionnels. Acteur intégré de l'énergie, Direct Energie est présent dans la production, la fourniture d'électricité et de gaz, ainsi que la vente de services énergétiques à ses clients.

Direct Energie fonde son succès depuis plus de quatorze ans sur son expertise technique, l'excellence de sa relation clients et sa capacité à innover.

En 2015, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires consolidé légèrement supérieur à 1 Md€ et a livré 11,4TWh d'énergie.

Pour plus d'informations : www.direct-energie.com

Télécharger l'application Direct Energie sur [l'AppStore](#) ou sur [Google Play Store](#)

Contacts presse :

Hotwire PR pour Nuance

Kelly Martin, Céline Hautin, Noémie Minster

nuanceFR@hotwirepr.com,

00 33 (0)1 43 12 55 45 / 70 / 73

Hotwire PR pour Direct Energie

Soréya Ponin-Ballom / Aurélie Kouider

directenergie@hotwirepr.com.

00 33 (0)1 43 12 55 78 / 66

<https://news.nuance.com/2017-07-03-Direct-Energie-continue-dinnover-au-service-de-ses-clients-grace-a-la-solution-Nuance-Transcription-Engine>