

Programme de Conférences

Mardi 26 Novembre

9h10- 9h40

Discours d'ouverture

Speaker : Philippe DALY, General Manager-Alexa Skills and Voice Service, AMAZON

9h40-10h10

Point Marché

Présentation de l'écosystème vocal

Speaker : Karel BOURGOIS, Voice Chapter Pilot, HUB FRANCE IA ; Fondateur, VOICE LAB

10h10-10h40

Keynote

Reconnaissance vocale, NLP, NLU : état de l'art et dernières avancées de la recherche sur les technologies vocales

- Présentation des outils et techniques d'ASR (reconnaissance vocale), discussions sur leurs approches, les similarités et différences

Speaker : Patrick CONSTANT, Fondateur PERTIMM, Co-fondateur QWANT

10h40-11h10 Pause

11h10-11h40

Keynote

Interfaces vocales : Nouvel Eldorado et interface transactionnelle ultime ?

Speaker : Yann LEHELLE , COO, SNIPS

11h40-12h30

Table ronde

Assistants vocaux : Comment construire votre stratégie vocale ?

- Sur quels critères choisir votre assistant vocal ?

- Design vocal, personnalisation de l'assistant : comment construire une identité de marque forte autour de votre Voice BOT ?

- La question des tests utilisateurs

- Quelles compétences doivent être mises à disposition ? Focus sur l'aspect organisationnel de votre projet « vocal »

- Comment optimiser et traiter au mieux les données clients issues du voicebot ?

Speakers : Karine Del Medico, Responsable Performance & Expérience Client au sein de la Direction Numérique, EDF COMMERCE ; Yannick COMBOURIEU, Directeur Management Produit, OUI SNCF ; Stéphane DOINEL, Responsable de Projet Stratégie et Innovation, SOCIETE GENERALE

12H30-14H : Pause

14h-14h30

Retour d'expérience

Comment la reconnaissance vocale révolutionne l'expérience client en magasin ?

-Retour sur le déploiement d'un assistant vocal capable de guider les consommateurs et de satisfaire leurs besoins en temps réel

-Next steps : détection des intentions clients, traitement de la data, profiling vocal... vers un conseiller client augmenté ?

Speakers : Loic OUMIER, VP Operational & Digital Marketing, SES IMAGOTAG ; William SIMONIN, CEO, VIVOKA

14h30-15h

Retour d'expérience

La biométrie vocale, une méthode d'identification en plein essor : retour sur les principaux cas d'application

- Vérification de l'identité des clients rapidement et en toute sécurité : comment identifier et analyser des appels à haut risque

- Limitation de protocoles de sécurité complexes basés sur des questions, diminution de la durée des appels de clients légitimes : comment la biométrie augmente le degré de satisfaction client

Speaker : Simon MARCHAND, Chief Fraud Prevention Officer, NUANCE

15h-15h30

Retour d'expérience

Industrie du futur : comment Bouygues Travaux Publics améliore les capacités de ses techniciens et l'échange d'informations grâce aux technologies vocales

-Retour sur le déploiement international d'assistants vocaux intégrés aux tunneliers

-Comment la reconnaissance vocale permet aux opérateurs de faire remonter par la voix et sans délai les données terrains et d'identifier des axes d'amélioration

-Amélioration de la productivité, automatisation des tâches, vers un opérateur augmenté ?

Speaker : Nicolas BRAUD, Directeur du Tunnel Lab et Big Data, BOUYGUES TRAVAUX PUBLICS

15h30-16h

Pause Networking

16h-16h30

Retour d'expérience

Comment le Groupe Pierre & Vacances Center Parcs transcrit le contenu de milliers d'appels et capte les émotions dans la voix, pour offrir la meilleure expérience à ses clients

-Comment l'analyse des données vocales a permis d'identifier les appels à faible valeur ajoutée afin de les digitaliser : réduction de 23% des appels à faible VA

-Analyse des feedbacks et plaintes des consommateurs, identification des tendances et obstacles dans le parcours client : comment le speech analytics combiné à l'analyse des émotions a permis au groupe de réduire en un an de 19% le nombre de ses irritants

- La voix et l'analyse des émotions au cœur d'une meilleure compréhension client : état de la

recherche ou comment transformer l'analyse des interactions interpersonnelles de la vie réelle en actions concrètes

Speakers : Maxime SENDOREK, CEO, BATVOICE ; Grégory SION, Directeur Général, Commercial, Digital & Innovation , PIERRE ET VACANCES ; Mohamed CHETOUANI, Directeur scientifique, BATVOICE

16h30-17h

Retour d'expérience

La reconnaissance vocale au service du sous-titrage vidéo : comment Opsomai intègre la transcription vocale et permet à ses clients d'obtenir des gains de temps

-Retour sur l'intégration d'un service de retranscription, pour une meilleure indexation de contenu ainsi que l'automatisation du sous-titrage et de la traduction vidéo

-Comment la transcription a permis aux professionnels de se recentrer sur le cœur de leur métier : Coûts et délais de retranscription divisés par deux

Speaker : David CLEMENCEAU, CEO & Founder, Opsomai ; Zoé SALAUN, Marketing Manager, AUTHOT

Mercredi 27 Novembre

9h10-9h40

Keynote d'ouverture

Grands défis scientifiques et technologiques en traitement de la parole : quelles initiatives chez INRIA et au niveau européen ?

Speaker : Emmanuel Vincent, directeur recherche MultiSpeech, INRIA

9h40-10h10

Présentation

AEO vs SEO quelle stratégie adopter à l'aube de l'ère vocale ?

Comment les entreprises peuvent se préparer à la recherche vocale ?

Speaker : Franck NEGRO, Managing Director Southern Europe, YEXT

10h10- 10h40

Point juridique

Réglementations et cadre légal de l'écosystème vocal

Speaker : Alain Bensoussan, Avocat droit du numérique et des technologies avancées, ALAIN BENSOUSSAN AVOCATS

10h40-11h10 Pause

11h10-11h40

Retour d'expérience

La complexité et l'importance de comprendre les interactions orales entre humains. Le speech analytics appliqué au service client de Butagaz

Speaker : Romain SAMBARINO, CEO & Founder, ALLO MEDIA ; Damien NUYTTENS, Directeur des opérations clients, BUTAGAZ ; Damien DUCHAUSSOY, Directeur marketing et digital, BUTAGAZ

11h40-12h30

Table ronde

Comment définir et mieux encadrer la relation Homme-Machine dans le contexte de l'essor de l'économie vocale ?

- Comment conjuguer éthique, technologies vocales et intelligence artificielle ?
- Le choix de la voix qui vous incarnera : Comment s'assurer que l'usage du vocal ne véhicule pas des préjugés ? Jusqu'à quel point humaniser votre assistant vocal ?

Speakers : Julia Velkovska, sociologist, ORANGE LABS ; Serge TISSERON, Psychiatre, Membre de l'Académie des technologies, chercheur associé, UNIVERSITE PARIS VII DENIS DIDEROT ; Thomas BAUDEL, Directeur de recherche, IBM France LABS

14h 14h30

Retour d'expérience

Comment la personnalisation de la voix révolutionne l'image de BNP Paribas et lui permet d'asseoir son identité de marque

- Comment créer une voix digitale innovante et représentative des valeurs de marque : retour sur les différentes étapes du processus de création de voix
- Volet organisationnel : quelles compétences internes et métiers sollicités sur ce projet ? (cellule innovation, service communication, relation client...)
- Assistants vocaux, SVI, communication sur les réseaux sociaux...comment créer un écosystème et des supports cohérents autour de la voix ?

Speakers : Vincent PICOT, Responsable Nouveaux Usages, BNP PARIBAS/ HELLO BANK ; Philippe VINCI, CEO, VOXYGEN

14h30-15h

Retour d'expérience

Comment la voix se répand dans l'intérieur automobile : le cockpit du futur vu par Faurecia

Regard sur les enjeux et les défis technologiques à relever afin d'intégrer un assistant vocal pour une expérience innovante dans le cockpit du futur

Speaker : Omar BEN ABELAZIZ, Cockpit of the Future project partner, FAURECIA

15h-15h30

Retour d'expérience

Crédit Agricole : L'analyse des données audio comme outil d'aide à la conformité bancaire des salles de marché

- Retour sur les grandes étapes et les défis rencontrés lors du déploiement : intégration de la technologie dans le processus industriel et accès à la donnée, freins technologiques et techniques, acculturation et acceptation des utilisateurs métiers-Prochaines étapes : déploiement d'algorithmes d'IA permettant de zoomer plus rapidement sur les comportements litigieux, augmentation du périmètre de couverture, mise en place d'outils de mesure afin d'évaluer la qualité et la validité de la transcription des appels

Speakers : Sébastien PIEDNOIR, Chief Transformation Officer-Global Compliance, CREDIT AGRICOLE CIB ; Ariane NABETH-HALBER, Directrice Solutions « Speech », BERTIN IT

15h30-16h Pause

16h-16h30

Retour d'expérience

Bouygues Telecom : comment la mise en place d'un robot téléphonique permet d'optimiser les centres d'appels et d'améliorer le service client

-Retour sur le déploiement du SVI en langage naturel sur l'ensemble du périmètre du service client Bouygues Telecom : plus de 20 millions d'appels traités

-Comment la mise en place du serveur vocal interactif a permis à Bouygues Telecom de réduire de l'ordre de 15 % ses flux d'appel vers ses conseillers en ligne

-Automatisation des demandes les plus simples, détection de plus de 100 intentions clients : Vers une meilleure orientation des clients, une diminution du temps de traitement des appels et une meilleure orientation des flux de paiement vers des modules totalement automatisés.

Speakers : Jean David BENICHOU, Président VIADIALOG ; Joel BRANDT, Responsable pôle SI, BOUYGUES TELECOM

16h30-17h

Retour d'expérience

Les assistants vocaux embarqués : Bénéfices et Challenges

-Retour sur les raisons poussant les fabricants à travailler avec des solutions locales embarquées dans les objets connectés : Latence, connectivité limitée, set-up offline des objets IoT, sécurité des données, simplification de l'infrastructure

-Les Best practices et challenges des assistants vocaux embarqués

Speakers : Olivier BELICOURT, Media IOT Sales Director, NXP SEMI CONDUCTORS ; Genia SHIPOVA, VP Marketing & Communication, SNIPS