



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

Direct Energie utilise la transcription des interactions vocales de ses clients pour améliorer leur satisfaction

PARIS, FRANCE - 11 juillet 2017 –

Direct Energie a toujours fait de l'expérience client le moteur de sa croissance. Le groupe a d'ailleurs remporté pour la 10ème fois consécutive le trophée « Élu Service Client de l'Année^[1] » dans la catégorie « Fournisseur d'électricité et de gaz- » fin 2016. A la recherche des solutions les plus innovantes et performantes pour atteindre l'excellence en termes de satisfaction client, Direct Energie a choisi de collaborer avec Nuance Communications, leader sur le marché des solutions vocales et de compréhension du langage afin de franchir un palier inédit dans la compréhension des attentes et parcours clients.

Il y a quelques semaines, Direct Energie a mis en place la solution Nuance Transcription Engine, une solution rapide et économique pour valoriser les diverses interactions vocales. Grâce à ce nouvel outil, le groupe va pouvoir analyser, à grande échelle, de façon qualitative, le contenu des demandes de ses clients. Cette démarche 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 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 audios en ressources exploitables afin de valoriser la richesse des données précieuses qu'ils renferment. Pour en savoir davantage sur Nuance Transcription Engine et ce qu'il rend possible, rendez-vous [sur cette page](#).

[1] Étude Inference Operations – Viséo CI – mai à juillet 2016 – Plus d'infos sur [escda.fr](#).

« Chez Direct Energie, le client est au cœur de la stratégie. Nous savons combien les échanges entre nos services et nos clients peuvent être précieux. Nous sommes ravis d'utiliser la solution Nuance Transcription Engine qui est en totale cohérence avec notre processus d'amélioration continue et notre objectif ambitieux d'une relation client innovante » **commente Sébastien Loux, Directeur Général Délégué chez Direct Energie.**





« 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, Directeur Général, EMEA chez Nuance.**

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 fournit, en France et en Belgique (sous la marque Poweo), plus de 2,1 millions de sites clients résidentiels et non résidentiels. Opérateur intégré, Direct Energie intervient dans la production et la fourniture d'électricité, la fourniture de gaz, ainsi que la vente de services énergétiques à ses clients. Le Groupe fonde son succès depuis plus de quatorze ans sur son expertise technique, l'excellence de sa relation clients et sa capacité à innover. En 2016, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires consolidé 1 692,4 M€ et livré 19,8TWh d'énergie.

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

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