



## RENCONTREZ ZOE, LE PREMIER ASSISTANT PERSONNEL VIRTUEL DE CROISIÈRE AU MONDE, DOTÉ D'UNE INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET CONÇU EXCLUSIVEMENT POUR LES HÔTES MSC CROISIÈRES

*MSC Croisières et HARMAN Connected Services co-crèent la croisière de demain avec les technologies du Machine Learning, du traitement automatique du langage naturel et du Smart Audio.*



**Genève, Suisse, 1<sup>er</sup> février 2019 : ZOE – le premier assistant personnel virtuel de croisière au monde** – s’apprête à donner une toute nouvelle dimension au service MSC Croisières, avec une technologie centrée sur le client qui ne manquera pas d’enrichir l’expérience. Développé en partenariat avec HARMAN et Samsung Electronics, ZOE est un programme doté d’intelligence artificielle (IA) à activation vocale, installé dans chaque cabine et qui parle sept langues. ZOE peut répondre à des centaines de questions sur la croisière, fournir des informations sur les services à bord, orienter, conseiller ou aider à faire des réservations. Le dispositif est facile d’utilisation : il suffit de dire « OK ZOE » pour l’activer. La fonctionnalité de reconnaissance vocale facilite l’utilisation et l’accès aux informations en utilisant seulement des commandes vocales.

ZOE est une grande première dans l’industrie des croisières, et illustre la capacité de MSC Croisières à innover en utilisant la technologie pour améliorer l’expérience client.

ZOE sera déployé sur le *MSC Bellissima* et sera ensuite disponible sur tous les nouveaux navires à suivre, incluant le *MSC Grandiosa* inauguré en novembre 2019 et le *MSC Virtuosa* en 2020.

**Gianni Onorato, PDG de MSC Croisières a commenté :** « *L'expérience croisière est en évolution constante pour être toujours plus enrichie, et offrir toujours plus de choix en termes de services et d'infrastructures. En 2017, nous avons introduit MSC for Me, une plateforme d'innovation digitale exclusive dans l'industrie des croisières, qui a révolutionné la façon dont nos hôtes peuvent personnaliser leur expérience. La technologie a été intégrée au design des nouveaux navires, à tous les niveaux du processus de développement de chaque prototype, de la conception à la construction.* »

**Monsieur Onorato a continué :** « *Ce n'était alors que le début de l'offre de croisière connectée. Il restait un besoin essentiel auquel il fallait apporter une solution : le besoin de trouver des réponses aux questions fréquentes de façon simple et rapide, pour que les hôtes puissent profiter au maximum de leur croisière. Nous avons étudié les technologies connectées les plus récentes, et avons identifié l'assistance vocale et l'intelligence artificielle comme un moyen efficace de répondre à ce besoin et notre travail sur Zoe a commencé.* »

### **CO-CRÉER L'INNOVATION**

Ce service d'IA innovant a été développé en partenariat avec l'équipe MSC Croisières dédiée à l'innovation et **HARMAN International**, une filiale à 100% de Samsung Electronics. Cette collaboration a permis de combiner les meilleures expertises en technologie à commande vocale et sur le marché de la croisière, avec une vision commune d'un mode de vie connecté, qui est aujourd'hui déployé en mer.

« *Les consommateurs d'aujourd'hui ont des attentes de plus en plus fortes en termes d'expérience connectée tant sur leur lieu de travail qu'à leur domicile, et maintenant, ces attentes s'appliquent également à leurs vacances,* » a dit **Sanjay Dhawan, Président - Connected Services et CTO, HARMAN.** « *Les assistants virtuels et les technologies à reconnaissance vocale transforment l'expérience client, et permettent de bénéficier d'une offre hautement personnalisée, flexible et intuitive. Nos équipes, chez HARMAN Connected Services, sont très enthousiastes à l'idée d'intégrer cette innovation aux navires MSC Croisières, pour moderniser et améliorer encore l'expérience client du début à la fin.* »

ZOE offre des caractéristiques audios dotées de microphones à longue portée, et d'une enceinte de qualité professionnelle pour garantir la meilleure expérience audio. Le temps de réponse sera remarquable grâce à l'intégration des meilleurs processeurs quadri-cœur, et les hôtes auront également la possibilité de connecter leur téléphone mobile en Bluetooth pour écouter de la musique, des podcasts et bien plus encore, depuis le confort de leur propre cabine. À l'avenir, ZOE offrira encore plus d'options de personnalisation et d'expériences intégrées, et deviendra aussi un assistant personnel multicanal grâce à d'autres fonctionnalités du programme MSC for Me.

ZOE a été pensé pour enrichir l'environnement MSC for Me, et sait interagir avec le téléviseur de la cabine. Le partenaire innovation de MSC Croisières à long terme, **Samsung Electronics**, a conçu la solution LYNK HMS (Hospitality Management Solution) qui permet à l'assistant personnel de se connecter au téléviseur et d'offrir aux hôtes des informations encore plus détaillées, ainsi que d'autres services.

**Hyesung Ha, Vice-Présidente du Marketing Grands Comptes chez Samsung Electronics** a commenté : « *Samsung a toujours été voué à mettre sa technologie au profit de l'amélioration de la vie quotidienne, et d'apporter des innovations au monde entier. Ce partenariat avec MSC Croisières*

*illustre notre façon de concevoir des solutions de pointe pour améliorer l'expérience client, avec non seulement des interfaces pour accéder à l'information, à l'info-divertissement à bord mais aussi qu'une véritable expérience digitale globale. Grâce à ce partenariat à long terme, Samsung et MSC Croisières apportent une innovation dans l'industrie des croisières. »*

### **OBTENIR DES RÉPONSES DEPUIS LE CONFORT DE SA PROPRE CABINE**

Pour garantir des réponses cohérentes à tous les hôtes, le programme ZOE a été conçu et entraîné pour répondre à plus de 800 questions fréquentes, avec des milliers de possibilités de réponses à chaque question. Les tests ont été faits dans un cadre conversationnel, avec la reconnaissance vocale naturelle de ZOE, et sa capacité à transformer la parole en texte et inversement. De plus, d'autres tests comportementales, expérientiels et de performance ont été menés. ZOE étant doté d'intelligence artificielle, le processus d'apprentissage et de construction des réponses s'enrichira avec le temps sur la base des interactions réelles avec ses utilisateurs.

Et si ZOE est un assistant personnel virtuel de croisière disponible 24h/24, ce service ne remplacera en rien l'interaction humaine entre les membres d'équipage et les hôtes de la croisière. Il s'agit simplement d'un service supplémentaire de communication et d'information depuis le confort de sa propre cabine.

Pour plus d'informations sur ZOE rendez-vous [sur ce lien](#), et pour plus d'informations sur le MSC *Bellissima* [rendez-vous ici](#).

Les visuels de l'événement ZOE, à retrouver [ici](#)

### **À propos de HARMAN**

HARMAN (harman.com) HARMAN (harman.com) conçoit et développe des produits et des solutions connectés pour les fabricants automobiles, les particuliers et les entreprises dans le monde entier, incluant des systèmes de navigation, des produits audio-visuels, des solutions d'automatisation pour les entreprises ; et des services liés à l'internet des objets. Avec ses marques comme AKG®, Harman Kardon®, Infinity®, JBL®, Lexicon®, Mark Levinson® et Revel®, HARMAN est admirée par les audiophiles, les musiciens et dans les salles de spectacles au sein desquelles les produits de la marque sont installés à travers le monde entier. Plus de 50 millions de voitures circulant aujourd'hui sont équipées d'un système audio et d'un ordinateur de bord HARMAN. Leurs logiciels alimentent des milliards d'appareils et systèmes mobiles connectés, intégrés et sécurisés sur de nombreuses plateformes, du bureau au domicile, de la voiture au téléphone portable. HARMAN emploie environ 30 000 personnes en Amérique du Nord et du Sud, en Europe et en Asie. En 2017, HARMAN est devenue une filiale à 100% de Samsung Electronics Co., Ltd.

### **À propos de Samsung Electronics Co., Ltd.**

Samsung inspire le monde et façonne l'avenir avec des idées et des technologies transformatrices. L'entreprise redéfinit l'univers des télévisions, des smartphones, des dispositifs portables, des tablettes, des appareils numériques, des systèmes réseau, de la mémoire, des systèmes de technologies LSI, la fonderie et les solutions LED. Pour les actualités les plus récentes, rendez-vous dans la Newsroom Samsung sur ce lien <http://news.samsung.com>.

### **À propos de MSC Croisières**

MSC Croisières est la plus grande compagnie de croisières privée au monde, leader en Europe et en Amérique du Sud. Pionnière dans le monde des croisières, la compagnie est une des plus jeunes dans l'industrie, et a atteint une croissance de 800% durant ses dix premières années, en construisant peu à peu sa notoriété internationale. Le siège de la compagnie se trouve à Genève en Suisse.

La flotte MSC Croisières compte aujourd'hui 15 navires ultramodernes, au design élégant et résolument innovant, offrant une expérience de vacances inégalée avec une gastronomie authentique, une offre de divertissements primée, de nombreuses possibilités de relaxation, un hébergement confortable, ainsi qu'un service impeccable et une grande expertise.

Dans le cadre d'un plan d'investissement de 13,6 milliards d'euros jamais vu dans l'industrie des croisières, la flotte de la compagnie s'étendra à 29 navires de croisières d'ici 2027. Aujourd'hui, MSC Croisières a conçu 6 nouvelles classes de grands navires, comptant uniquement des prototypes visant à repousser sans cesse les limites de l'architecture maritime et du design, et une classe ultra-luxe avec des aménagements révolutionnaires pour le confort de ses hôtes.

MSC Croisières a un grand sens des responsabilités envers les hommes et l'environnement dans lesquels elle opère. La compagnie montre donc le plus grand respect pour les océans et mers de la planète, et n'a de cesse de mettre en place des dispositifs toujours plus innovants pour limiter l'impact environnemental sur ses itinéraires.

Les vacances MSC Croisières sont vendues dans le monde entier, dans 70 pays. La compagnie compte plus de 23 500 employés dans le monde, à bord comme à terre. MSC Croisières fait partie du Groupe MSC, qui englobe les compagnies leader en matière de transport et de logistique.

Plus d'informations sur [www.msypressarea.com/fr\\_FR](http://www.msypressarea.com/fr_FR)

#### **Contacts Presse**

---

**AGENCE**  
**14**  
**SEPTEMBRE**

**Agence 14 septembre**  
Camille Dupuy – [camilledupuy@14septembre.com](mailto:camilledupuy@14septembre.com)  
Lucie Seinturier – [lucieseinturier@14septembre.com](mailto:lucieseinturier@14septembre.com)  
01 55 28 38 28



**MSC**

**MSC Croisières**

Responsable de la Communication

Christelle Zucchelli - [christelle.zucchelli@croisieres-msc.fr](mailto:christelle.zucchelli@croisieres-msc.fr)

01 74 34 52 32