

***DIRCLI choisit le mode SaaS d'ELOQUANT  
pour développer rapidement son activité d'outsourcer***

**DIRCLI, outsourcer de Services Clients, choisit l'application Centre de Contacts d'ELOQUANT pour son mode SaaS. Et se donne ainsi les moyens d'atteindre plus rapidement ses objectifs de croissance.**

**Le SaaS, un choix de raison pour DIRCLI**

En tant que nouvel arrivant sur le marché des outsourcers de Services Clients, DIRCLI a des objectifs de croissance ambitieux et un positionnement clairement défini : le haut de gamme.

DIRCLI a choisi l'application Centre de Contacts d'ELOQUANT pour son mode SaaS. Un choix de raison doublement justifié dans sa recherche de croissance rapide.

**Le SaaS pour la souplesse fonctionnelle**

Chaque Service Clients externalisé fonctionnant selon ses propres règles, DIRCLI devait s'assurer que son application métier permettrait de répondre à des exigences clients aussi nombreuses que spécifiques.

Le mode SaaS d'ELOQUANT répond parfaitement à cette contrainte. Pour chaque nouveau client de DIRCLI, ELOQUANT crée une instance de son application Centre de Contacts et personnalise :

- le type de numéro d'appel
- les messages audios et horaires d'ouverture du serveur vocal
- la stratégie de routage des appels entrants
- les fonctionnalités des interfaces métier
- le contenu des rapports statistiques, ...

DIRCLI dispose ainsi d'un centre de contacts virtuel par Service Clients. Sur simple demande et de façon forfaitisée, ELOQUANT fournit à DIRCLI de nouvelles instances de son application.

*« J'ai l'assurance de pouvoir moduler à la carte mon application multi-clients, dans des délais et selon des conditions financières incomparables avec le mode licence traditionnel. Cela me donne un véritable avantage concurrentiel. »*

*Eric RABILLOU, P-DG de DIRCLI*

**Le SaaS pour la garantie de qualité opérationnelle**

En choisissant le mode SaaS d'ELOQUANT, DIRCLI se donne les meilleures garanties de qualité de service.

- l'application de DIRCLI, hébergée sur l'infrastructure d'opérateur télécom d'ELOQUANT, est intégrée au réseau. ELOQUANT maîtrise donc parfaitement la qualité de service délivrée à DIRCLI.
- la gestion des flux télécoms liés à la Relation Client est complexe (volumes à traiter, diversité des motifs d'appels, ...) et pourtant stratégique (enjeux commerciaux liés à la Relation Client à distance). Grâce au mode SaaS d'ELOQUANT, DIRCLI décharge

la gestion opérationnelle de ces appels sur ELOQUANT et bénéficie de son expertise métier en la matière.

DIRCLI trouve ainsi chez ELOQUANT un prestataire unique qui contrôle toute la chaîne de valeur de son application, et qui s'engage sur la qualité opérationnelle délivrée.

*« Le mode SaaS tel que délivré par ELOQUANT m'apporte la garantie que la qualité de service est maîtrisée de bout en bout. Je peux donc me concentrer sur le mon cœur de métier : c'est pour moi toute la philosophie du SaaS. »*

*Eric RABILLOUD, P-DG de DIRCLI*

### Le SaaS, un choix gagnant pour DIRCLI

Créée en 2008, l'activité « outsourcing » de DIRCLI est en forte croissance et les références prestigieuses s'accroissent (Dakota Box, ClubDial, Gala.fr, Voici.fr, ...). Ce succès a déjà permis à DIRCLI d'ouvrir une agence commerciale à Paris (8<sup>e</sup> arrondissement), qui vient alimenter l'activité de son site de production de 50 positions sur la technopole de Sophia Antipolis (Nice).

La croissance de DIRCLI est vigoureuse, et ELOQUANT veille quotidiennement sur la pertinence des moyens et outils techniques mis en place pour soutenir cette croissance durablement.

#### A propos de DIRCLI



« Notre métier est de valoriser notre client ». DIRCLI propose d'être un partenaire en apportant son expertise métier personnalisée en Relation Client, pour créer et développer les Services Clients des entreprises. L'ambition de DIRCLI ? certes réduire les coûts de la Relation Client externalisée, mais surtout promouvoir l'image de marque, le Service, la qualité et le développement business total ou ciblé.

Positionnée sur le haut de gamme, DIRCLI fait du sur mesure et est force de proposition en transverse pour le marketing, les ventes, le web, etc., avec notamment des outils précurseurs et fortement différenciants dans la Relation Client à distance (e-reporting, e-business et bientôt e-listening).

Convaincue de l'importance stratégique de la qualité de la Relation Client dans la bonne marche des entreprises, DIRCLI accompagne ses clients pour que leur croissance soit le fruit d'une politique de Relation Client réfléchie ... et fidélisante.

**Pour plus d'informations :** Eric RABILLOUD  
Téléphone  
E-Mail  
Web

**P-DG de DIRCLI**  
0825 150 281  
[eric.rabillood@dircli.fr](mailto:eric.rabillood@dircli.fr)  
[www.dircli.fr](http://www.dircli.fr)

#### A propos d'ELOQUANT



ELOQUANT développe, héberge sur son infrastructure d'opérateur télécom et exploite pour ses clients des applications métier pour Centres de Relation Client. Centre de Contacts en mode SaaS, ELOQUANT : centres de contacts SaaS, serveurs vocaux, applications d'envoi de messages en masse.

Toutes les applications ELOQUANT sont conçues selon le modèle SaaS et distribuées au format Web 2.0. Elles contribuent à améliorer la qualité de la Relation Client à distance et à optimiser la gestion des flux de communication entre une société et ses clients finaux.

Les clients d'ELOQUANT sont de toutes tailles et évoluent dans tous les secteurs d'activité (distribution / VAD, santé, transports, assurances, services à la personne, industrie, ...).

**Pour plus d'informations :** Camille ROSSI  
Téléphone  
E-mail  
Web

**Chargée Marketing**  
0805 301 100  
[camille.rossi@eloquant.com](mailto:camille.rossi@eloquant.com)  
[www.eloquant.com](http://www.eloquant.com)