

## ELOQUANT ouvre son capital à ARDIAN

Le 14 mai 2019 par Magazine En-Contact

**Ardian, l'un des *leaders* mondiaux de l'investissement privé, a annoncé avoir pris, en mars 2019, une participation minoritaire au capital d'Eloquant, l'éditeur de logiciels en mode SaaS spécialisé en gestion de la relation client multicanale.**

### Une opération d'OBO

Cette prise de participation est réalisée dans le cadre d'une opération d'OBO (aux côtés de ses investisseurs historiques et du management).

Créée en 2001 à Grenoble, Eloquant est un **éditeur de logiciels, spécialisé en gestion de la relation client** sur l'ensemble des canaux de communication (téléphone, email, *chat*, réseaux sociaux). La société propose une solution tout-en-un qui s'articule autour de trois piliers : le dialogue et l'écoute de la voix du client, l'analyse sémantique (**Dialogue** : logiciel de traitement et de suivi de tous les contacts clients entrants et sortants / **Ecoute** : logiciel d'enquêtes multicanal qui permet de recueillir et analyser les avis des clients / **Sémantique** : logiciel d'analyse automatisée qui exploite les commentaires clients et révèle les signaux forts et faibles).

Reconnu comme un acteur de référence sur son secteur, Eloquant compte principalement dans son portefeuille client des ETI et des grands groupes ayant une activité BtoB ou BtoC.

### De l'argent, pour faire quoi, à part des ravioles ?

#### (Voir notre article à ce sujet)

L'opération vise à soutenir la dynamique commerciale de la société et poursuivre une stratégie de croissance externe active en France et à l'international, comme le précise Laurent Duc, CEO d'Eloquant : « Afin d'accélérer notre développement et conforter notre position, nous avons entamé un nouveau cycle de croissance fondée sur notre capacité d'innovation et la réalisation de croissances externes ciblées. Pour cela, par son expertise de marché et sa réelle capacité d'accompagnement, Ardian nous est apparu comme le partenaire idéal. » Romain Chiudini, Directeur chez Ardian Growth, ajoute : « Eloquant a prouvé la pertinence et la valeur de son offre sur le marché français et a l'ambition de s'imposer à l'international. C'est le bon moment pour Ardian Growth de rejoindre l'équipe entrepreneuriale pour accélérer la croissance, en particulier avec des acquisitions en Europe. »



Laurent Duc et Frédéric Szakal lors d'Expérience Client/The French Forum 2017 – © Edouard Jacquinet

### À propos d'ELOQUANT

Eloquant est créée en 2001 à Grenoble à la suite d'un essaimage du centre mondial télécommunication de Hewlett-Packard. En 2004, Eloquant prend son indépendance et commence à développer ses propres applications SaaS.

Initialement positionnée sur l'offre Dialogue, c'est-à-dire la gestion unifiée des interactions clients entrantes et sortantes sur plusieurs canaux de communications (voix, email, *chat*, SMS, application mobile, *callback*, réseaux sociaux), Eloquant est reprise en 2013 par Laurent Duc (CEO) et un partenaire financier (Benjamin Jayet). La société entame alors un tournant stratégique et commercial majeur, notamment à travers plusieurs acquisitions lui permettant de compléter son offre client. En 2014, Eloquant rachète Interview, puis Holmes Semantic Solutions (Ho2S), spécialisée dans la fourniture de solutions sémantiques et linguistiques afin de renforcer les offres Dialogue et Ecoute. Enfin, en 2018, Eloquant réalise l'acquisition de LiveBotter, société spécialisée dans les assistants virtuels (*chatbot*), pour renforcer l'offre dialogue *via* un nouveau canal : les agents conversationnels automatisés. En outre, la société a entamé son expansion internationale en 2018 avec l'ouverture d'un bureau à Francfort. Elle a recruté en 2018 Frédéric Szakal pour développer les relations avec les partenaires, notamment. [\(Voir la vidéo.\)](#)

### A propos d'ARDIAN

Après La SFAM à Romans sur Isère, Eloquant à Gières (banlieue grenobloise), Ardian apprécie donc la région Rhône-Alpes et l'expérience client, mais pas uniquement : Ardian est l'un des *leaders* mondiaux de l'investissement privé avec 90 milliards de dollars gérés et/ou conseillés en Europe, en Amérique et en Asie. La société, majoritairement détenue par ses salariés, a toujours placé l'esprit d'entreprise au cœur de son approche et offre à ses investisseurs internationaux des performances de premier plan.

**Photo de Une :** Laurent Duc et Frédéric Szakal, fidèles participants du [forum de l'expérience client](#) – © Edouard Jacquinet