

Eloquent vise 20 millions d'euros de chiffre d'affaires d'ici trois ans



Alain Bouveret, directeur général d'Eloquent, et Laurent Duc, PDG. Photo Le DL/M.E.

Le spécialiste isérois des logiciels de gestion de la relation client, Eloquent, a accueilli au premier trimestre 2019 à son capital l'un des leaders mondiaux de l'investissement privé, Ardian, aux côtés des investisseurs historiques et du management. Si cette prise de participation minoritaire – dont le montant n'a pas été dévoilé – rééquilibre le capital de cette entreprise fondée en 2001 et installée à Gières, « elle nous offre surtout un levier de développement conséquent, assure Alain Bouveret, directeur général. Ardian est une référence, c'est donc une très bonne carte de visite, un signe positif pour la santé de l'entreprise, Ardian ayant toujours investi dans des entreprises qui se sont développées. Mais Ardian est aussi et surtout là pour nous permettre d'aller à l'international. Notre volonté est de devenir un acteur européen incontournable. Ils vont nous accompagner, nous booster. Nous allons franchir une marche supplémentaire », parie-t-il.

Eloquent propose, via internet, une solution combinant du dialogue (logiciel de traitement et de suivi de tous les contacts clients entrants et sortants), de l'écoute (logiciel d'enquêtes multicanal qui permet de recueillir et mesurer les avis des

clients) et de la sémantique (logiciel d'analyse automatisée qui exploite les commentaires clients et révèle les signaux forts et faibles). « Cette spécificité a particulièrement intéressé Ardian. » Tout comme les résultats de la société grenobloise... « Depuis 2014, nous connaissons une croissance annuelle comprise entre 20 et 25 %. Nous avons un chiffre d'affaires composé à presque 90 % de clients récurrents, ce qui est rassurant pour les investisseurs. Et nous sommes rentables », note Alain Bouveret. Qui s'est fixé comme objectif de dépasser les 20 millions d'euros de chiffre d'affaires d'ici trois ans.

En 2018, Eloquant affichait un chiffre d'affaires de 12,8 millions d'euros, en croissance de 21 %. « On grossit, on se développe mais nous tenons à garder de la proximité avec nos clients. Nous avons, dans ce sens, lancé un groupe utilisateur au printemps dernier. Ce sont des clients que nous réunissons pour travailler au futur avec nous, c'est du codéveloppement, de la cocréation. Nous avons aussi choisi de nommer des développeurs ambassadeurs de nos clients. Ils représentent nos clients dans les équipes R & D afin qu'elles soient au fait de ce qui se passe chez le client. » Dernière "nouveau", la présentation à des clients et des prospects du résultat d'une analyse sémantique. « Nous avons commencé par le secteur de la banque et de l'assurance, nous devrions renouveler l'expérience dans d'autres secteurs. »

ELOQUANT EN BREF

ACTIVITÉ : solutions pour les relations clients

CRÉATION : 2001

IMPLANTATIONS : Gières, Levallois-Perret et Francfort

CHIFFRE D'AFFAIRES : 12,8 M€

EFFECTIFS : 95 dont 71 à Gières

RÉSULTAT NET : NC

RÉPARTITION DU CAPITAL : Laurent Duc (PDG), Ardian et BJ Invest

Par Matthieu ESTRANGIN | Publié le 17/09/2019 à 19:00