

Eloquent rachète Livebotter



Alain Bouveret, avec cette acquisition, s'assure de maîtriser tous les secteurs de la relation clients. Photo Le DL/M.E.

Chez Eloquent, à Gières, les bureaux des derniers embauchés sont en cours d'installation. On se croirait presque chez un géant du meuble suédois. « Nous avons effectué onze recrutements cette année.

Soit un peu moins qu'en 2017 », précise Alain Bouveret. Mais l'actualité aujourd'hui, pour le directeur général de cette entreprise iséroise spécialiste de la relation clients, est l'acquisition de la société parisienne Livebotter. « Notre métier est de fournir à nos clients des canaux pour écouter, dialoguer et interagir avec leurs clients. Parmi les canaux qui se développent, il y a les chatbots*. Et Livebotter a une expertise qui est reconnue pour sa capacité à en délivrer, notamment dans l'environnement Facebook Messenger », détaille-t-il. « Dans notre métier, ce qui est très important selon nous, c'est de comprendre le client. Livebotter nous a séduits par sa capacité à comprendre, à analyser les demandes des clients et à les accompagner pour la mise en place de robots conversationnels. Ce sont donc, finalement, les capacités d'écoute et de compréhension de l'équipe de Livebotter qui ont fait la différence, plus que la technologie de l'entreprise, forcément évolutive. »

Avec l'acquisition de Livebotter, Eloquent fait aussi le pari des réseaux sociaux. « Les compétences et le savoir-faire de l'équipe de Livebotter dans ce domaine ont aussi été déterminants dans notre choix. Oui, les réseaux sociaux, ce n'est pas nouveau. Mais dans notre secteur, celui de la relation clients, finalement ça commence tout juste. Aujourd'hui, ils sont souvent confiés au département marketing dans les entreprises, pas au service clients. Pourtant, par eux, des demandes très diverses de clients peuvent apparaître. Ils sont donc aujourd'hui un canal de contact, d'échange et de dialogue entre une marque et ses clients. Il nous fallait donc une expertise dans ce domaine pour maîtriser toute la relation client et disposer d'une offre complète. »