



Faciliter le dialogue et l'écoute de vos clients

Entretien avec Alain Bouveret,
Directeur Général ELOQUANT

ELOQUANT EST UN SPÉCIALISTE DE LA RELATION CLIENT. POURRIEZ-VOUS NOUS PARLER DES SOLUTIONS QUE VOUS PROPOSEZ ?

C'est simple et logique : la relation se fonde sur le dialogue et l'écoute d'autrui. C'est vrai en général, c'est encore plus vrai dans le cadre de la relation client. Notre métier d'éditeur en mode SaaS dans ce domaine s'appuie donc logiquement sur ces piliers :

- Le dialogue, c'est une plateforme de traitement unifié de tous les contacts entrants et sortants, sur l'ensemble des canaux de communication : voix, emails, livechat, SMS, WebCallBack... C'est annuellement plus de **400 millions d'interactions clients** traitées sur nos plateformes.

- L'écoute c'est une plateforme de recueil du feedback client, de mesure de satisfaction, de publication d'avis et de portail d'accès pour action sur ces avis clients par les équipes clients. En 2016, nous avons adressé plus de **150 millions d'enquêtes clients**.

Ce qui nous différencie et rend notre position unique, c'est de lier intimement ces capacités, pour construire une proposition de valeur « augmentée » et de facilitateur de la relation client/entreprise.

Cette approche répond à une attente réelle du marché: nous bénéficions d'une **croissance de 29 % du CA** en

2016 (après 23 % en 2015) et nous avons augmenté nos effectifs de 25 % pour atteindre **80 experts Relation Client hautement qualifiés**.

L'ANALYSE SÉMANTIQUE EST UN SUJET FORT QUI INTERPELLE LES DÉCIDEURS DE LA RELATION CLIENT. CHEZ ELOQUANT, VOUS PROPOSEZ UNE SOLUTION : EN QUOI PEUT-ELLE APPORTER DE LA VALEUR À UNE ENTREPRISE ET COMMENT ABORDER CETTE THÉMATIQUE ?

Il faut l'aborder avec efficacité, simplicité, rentabilité.

Notre offre sémantique consiste à analyser en automatique tous les commentaires client. Elle ne doit pas être abordée comme un tour de magie, mais comme un outil de production. Les indicateurs donnent une vision de ce qui se passe, les commentaires client donnent la vision de ce qui arrive : une suggestion peut intéresser ma R&D, une critique traitée vite est une source de progrès et de rentabilité.

Nous avons développé ainsi le Weak Signal Tracker © dans cet esprit : simple, efficace, rentable.

LE SUJET DE LA CONFIANCE EST UN SUJET DE PLUS EN PLUS CRITIQUE, DANS UN CONTEXTE OÙ LA RELATION S'EST TENUE ENTRE CLIENT, COLLABORATEUR

ET ENTREPRISE. COMMENT, SELON VOUS, UNE MARQUE PEUT-ELLE AGIR POUR REBÂTIR UNE RELATION SAINE AVEC SON CLIENT ?

J'adore ce sujet de la confiance. La relation entre clients, fournisseurs, collaborateurs a la particularité d'être monétisée et asymétrique.

Pour autant, la confiance naît et se renforce si certains ingrédients sont présents : la connaissance, la fiabilité, le lien personnalisé, l'apport mutuel.

C'est toujours vrai ; et le digital amplifie les qualités et défauts de chacun selon la présence ou non de ces ingrédients. Chaque marque doit l'intégrer pour créer une communauté de confiance, garantie de pérennité et de croissance. ■

QUELQUES CHIFFRES

- 80 experts Relation clients
- 300 clients actifs en Europe
- 29 % de croissance en 2016
- 400 millions d'interactions clients gérées
- 150 millions d'enquêtes envoyées