

## COMMUNIQUE DE PRESSE ELOQUANT

juin 2015

**Mots clés :** Relation Client, multicanal, centre de contacts, gestion des interactions client, satisfaction client, Cloud, SaaS, CTI, call center, contacts entrants, contacts sortants, Feedback management, analyse sémantique, expérience client, ...

### La Mutuelle de France Plus, dans un contexte de fusion, uniformise la gestion de sa Relation Client multicanal grâce à la solution Centre de Contacts Eloquant



La Mutuelle de France Plus est aujourd'hui la 1<sup>ère</sup> mutuelle de la Fédération des Mutuelles de France.

Avec ses 400 000 personnes protégées, ses 65 agences présentes sur 18 départements et 8 régions, la gestion de 4 organismes conventionnés de régime obligatoire des travailleurs indépendants (RSI), La Mutuelle de France Plus est le groupement de la Mutualité Française leader sur la région PACA.

Dans un contexte de fusion entre Mutuelle de France Sud et Mutuelle Santé Plus, il était nécessaire de réorganiser les 2 services relations adhérents, la plateforme dédiée aux prospects, et les différents numéros d'appels utilisés par les adhérents.

La Direction Relation Client a souhaité mettre en place la solution de centre de contacts multicanal en mode SaaS d'ELOQUANT pour harmoniser le traitement de ses interactions clients/prospects/professionnels de santé, regrouper l'ensemble de ses centres de contacts répartis sur 4 sites, au sein d'une solution unique, et ainsi, rationaliser les coûts et améliorer la qualité de service et la proximité avec ses adhérents.

**Mutuelle de France Plus bénéficie donc désormais du bandeau agent multicanal ELOQUANT pour traiter l'ensemble de ses interactions clients : appels entrants et sortants, emails, Web Call Back, fax, chat et SMS.**

Quelques mois après le déploiement de la Solution, **Isabelle Panabières, Responsable Service Central du Réseau**, se dit satisfaite des bénéfices constatés:

*« La Solution Centre de Contacts ELOQUANT nous a permis de progresser de façon significative dans nos taux de prise d'appel, et donc d'apporter un meilleur service à nos mutualistes.*

*Nos adhérents ont été agréablement surpris dès les premiers jours de la mise en service. Ils ont été enchantés de la rapidité de mise en relation et nous en ont d'ailleurs fait part de vive voix.*

*Nous sommes en outre passés d'une moyenne de 86 % de taux de prise d'appel sur certains services à un taux qui oscille entre 93 et 97 %. Nous avons même atteint les 99% sur certaines campagnes !*

*Cette amélioration du service rendu à nos mutualistes répond donc totalement à nos attentes et représente un élément supplémentaire de fidélisation.*

*La simplicité du serveur malgré la complexité de nos organisations et la multiplicité de nos cibles est également un plus très appréciable. »*

Les équipes d'ELOQUANT, largement impliquées sur ce projet, sont enchantées de la satisfaction exprimée par la Mutuelle de France plus, et du succès de cette collaboration, qui se poursuit dans les meilleures conditions.

**Chiffres clés :**

64 licences agents

22 licences superviseurs

3 pôles métier : prospects – adhérents – professionnels de santé

4 sites géographiques : Marseille – Aubagne – Nice – Ollioules

280 000 appels/an

**A propos d'ELOQUANT :**

ELOQUANT, spécialiste de la Relation Client depuis 2001, est aujourd'hui le seul acteur sur le marché à proposer une solution nouvelle génération en mode SaaS combinant Ecoute et Dialogue, et à accompagner ses clients sur ces 2 métiers complémentaires de la Relation Client :

- Gestion des contacts entrants et sortants multicanal: téléphone, email, web, sms, chat, réseaux sociaux...
- Enquêtes en ligne, feedback management, mesure de la satisfaction client, recueil et analyse d'informations.

> Effectif : 60 collaborateurs sur 2 sites à Grenoble et Paris

> CA 2014 : 6,4 M€

> 300 millions d'interactions multicanal par an

> Croissance annuelle en 2014 : + de 23%

> 35% des entreprises du CAC40 sont des clients Eloquant

Site web : [www.eloquant.com](http://www.eloquant.com)

Contact presse :

**ELOQUANT**

Chantal BACHA

Responsable Marketing et Communication

Mail : [chantal.bacha@eloquant.com](mailto:chantal.bacha@eloquant.com)

Tél : 01 75 60 38 34