

Eloquant et la start-up OTO officialisent leur partenariat technologique sur le marché français

Paris, le 13 mai 2019 - Mesurer la satisfaction de 100% des appels au service client ?

Eloquant, acteur majeur de la relation client, et OTO, startup spécialisée dans l'Intelligence Artificielle et l'analyse vocale, ont décidé, au travers la signature d'un partenariat technologique, de relever un défi ensemble : savoir détecter le sourire ou le mécontentement dans la Voix pour connaître le niveau de satisfaction du client !

Dans le cadre d'une conversation entre un agent et un client, OTO exploite les subtilités de l'intonation de la voix, associées à des notes d'enquêtes de satisfaction existantes, pour mesurer 100% des appels des clients et ainsi comprendre les moments clef d'irritation ou de contentement.

« OTO construit la nouvelle génération de technologie vocale capable d'humaniser les conversations grâce à une compréhension approfondie à la fois des mots mais aussi de l'intonation. Au-delà des mots, il y a de précieux marqueurs comportementaux (type intérêt d'achat ou satisfaction) que nous voulons capturer afin d'aider les centres de contact à mieux comprendre et servir leurs clients », explique **Teo Borschberg, co-fondateurs et CEO d'OTO.**

Contrairement à un système basé uniquement sur l'analyse textuelle, OTO tire la plupart de ses connaissances des propriétés acoustiques dans la voix humaine. Grâce à cette technologie innovante, Eloquant enrichit son offre Voix Du Client proposant déjà la mise en œuvre de dispositifs d'écoute client, de mesure de la satisfaction et d'analyse automatisée des commentaires.

« Nous sommes ravis de pouvoir nous associer à OTO pour ce partenariat technologique. Il représente pour nous et surtout pour nos clients une réelle opportunité et une promesse très intéressante : capter la satisfaction et l'engagement des non-répondants aux enquêtes de satisfaction, ce qui constitue une avancée réelle, une différenciation marché et un complément de valeur à notre solution Voix du Client et CX Program. L'idée est de pouvoir monitorer 100% de la satisfaction client sur notre proposition Centre de Contact Eloquant. » commente **Alain Bouveret, Directeur Général d'Eloquant.**

Ainsi, sur la base des notes des enquêtes de satisfaction collectées par Eloquant, OTO affine son modèle afin de connaître la signature acoustique des clients détracteurs, neutres et promoteurs. L'irritation, l'étonnement ou encore la joie de leur client n'ont plus de secret pour les marques, qui peuvent ainsi mettre en place des actions de rappels clients, ou affiner le coaching des agents conseillers face à des clients parfois très irrités.

L'objectif de ce partenariat technologique consiste donc à faire parler la majorité des clients silencieux, non-répondants à une enquête, pour permettre aux marques françaises d'améliorer, toujours plus, l'expérience client délivrée.

RENDEZ-VOUS WEBINAR

*« La voix du client dans tous ses états :
comment mesurer la satisfaction de 100% des appels ? »*



Aurélie Daniel

Responsable offre Ecoute,
Eloquent



Teo Borschberg

CEO,
OTO

Pour visualiser le replay du webinar :

<https://www.eloquant.com/blog/replay-la-voix-du-client-dans-tous-ses-etats>

A propos de Eloquent

Spécialiste de la Relation Client depuis 2001, Eloquent est aujourd'hui le seul éditeur SaaS en France à proposer une solution globale combinant gestion des interactions multicanal, chatbots, enquêtes multicanal, analyse sémantique automatisée, monitoring du parcours client. Eloquent facilite la relation d'une marque avec ses clients et prospects, en délivrant des solutions technologiques fiables et flexibles, des services à forte valeur ajoutée, un accompagnement de haut niveau et une protection complète des données sensibles tout au long d'un projet Relation Client.

- 95 experts Relation Client hautement qualifiés sur 2 sites : Paris et Grenoble
- 21 % de croissance en 2018
- 35% des entreprises du CAC40 comme clients

A propos d'OTO

Fascinés par les nouvelles technologies et le potentiel autour de l'analyse de la voix, Téo Borschberg et Nicolas Perony ont fondé en septembre 2017 OTO, entreprise issue de SRI International, centre de recherches ayant créé l'assistant vocal d'Apple Siri.

Téo Borschberg a initialement rejoint SRI International en tant qu'entrepreneur en résidence afin d'aider à la création de nouvelles jeunes entreprises issues de recherches innovantes.

Nicolas Perony, ingénieur électronicien et spécialiste en informatique et sciences du comportement de formation, a rejoint OTO après avoir dirigé l'équipe dédiée à l'intelligence artificielle pour Hyperloop Transportation Technologies. OTO compte actuellement 12 employés travaillant sur les sites de San Francisco, New York et Zurich.

Contacts presse

OXYGEN

Audrey Pizard – Pierrick Pichot

audrey.p@oxygen-rp.com / 06 35 54 45 96

pierrick@oxygen-rp.com / 06 86 68 88 81