

Eloquent fait parler les machines

Le spécialiste de la relation clients complète son offre : il vient d'acquérir une jeune société dédiée à la conception et au développement de chatbots, outils conversationnels entre des clients plus exigeants et des machines intelligentes.



Laurent Duc, président d'Eloquent, et Alain Bouveret, DG © F. Ardito

“Notre métier ? Facilitateurs de l’écoute et du dialogue des clients de nos clients”, résume Alain Bouveret, directeur général d’[Eloquent](#). Cet éditeur de logiciels développe depuis 2001 des solutions destinées à optimiser la gestion des entrants et sortants des entreprises, qu’il s’agisse d’appels téléphoniques, de “chats” ou d’e-mails. L’enjeu est énorme : maximiser la voix du client, par laquelle l’entreprise pourra implémenter tout aussi bien sa réactivité opérationnelle que son habileté managériale ou sa stratégie commerciale. Eloquent avait déjà rajouté une corde “verbatim” à son offre, soit la capacité à analyser en mode automatique la sémantique des commentaires clients. Un avantage concurrentiel qu’elle accentue à travers l’acquisition récente de la jeune entreprise parisienne Livebotter, spécialisée dans les fameux “chatbots”.

Au service de l’expérience clients

“L’intégration de Livebotter présente deux avantages majeurs pour Eloquent : son savoir-faire dans la conduite de projets et sa spécificité à réaliser des chatbots sur Facebook Messenger”, explique Alain Bouveret. Le fameux réseau social se positionne aujourd’hui en tant que plateforme de services d’échange entre les marques et leurs clients. Enedis, l’un des clients d’Eloquent, y développe déjà sa relation clients avec des robots capables de répondre aux questions, de guider l’usager, voire d’anticiper sa demande. “Dans les deux ou trois ans qui viennent, les chatbots vont exploser sur les réseaux sociaux. C’est là que se concentrera l’expérience clients”, prédit le directeur général d’Eloquent, qui table sur une nouvelle hausse de 20 % du chiffre d’affaires cette année.