



DSOgroup

MCS
G R O U P E

En partenariat avec



COMMUNIQUE DE PRESSE

MCS-DSO place l'expérience client au cœur de sa stratégie d'innovation avec un dispositif d'écoute clients /collaborateurs à 360°

Paris, le 27 mars 2019 – MCS-DSO s'associe à Eloquant, acteur de référence de la relation client, pour accélérer sa stratégie d'innovation en matière de pilotage de la relation financière client. Le groupe lance ainsi un dispositif d'écoute client à 360° lui permettant de mesurer en temps réel la qualité perçue de ses opérations de relance et de recouvrement auprès des clients de ses entreprises clientes.

70 % de clients satisfaits lors des opérations de relance*

« La technologie et les relations humaines sont les deux piliers de notre développement. Ce partenariat s'inscrit parfaitement dans cette démarche en nous permettant d'accélérer notre stratégie data au service d'une expérience client augmentée », déclare Pascal Béchu, Directeur Innovation & Expérience Client de MCS-DSO.

Il poursuit, « Cette expérience client est d'autant plus fondamentale sur le parcours financier qu'elle peut intervenir à des moments difficiles voire de vulnérabilité pour un client. Et qu'il est de notre responsabilité d'être en écoute proactive afin de lui proposer la solution la plus adaptée ».

La plateforme de *feedback management* prévoit l'envoi systématique d'un questionnaire de satisfaction auprès des clients des entreprises clientes du groupe après chaque point de contact. Elle offre ainsi une vision en temps réel d'indicateurs quantitatifs sur leur satisfaction globale et leur expérience avec les équipes MCS-DSO. L'outil recueille également les verbatim des clients, et grâce au machine learning, une analyse sémantique qualitative et automatique de ces données permet de mieux les connaître, de les comprendre, d'anticiper leur comportement et donc de piloter plus finement la relation financière client.

Alain Bouveret, Directeur Général d'Eloquant, commente : *« Avec la plateforme d'écoute à 360° qui répond aux standards d'exigence de la relation client en termes de KPI et d'analyse sémantique, nous agissons comme des facilitateurs pour aider MCS-DSO à inscrire réellement et durablement l'expérience client au cœur de son business, de sa culture et de ses processus opérationnels ».*

L'écoute et la culture client au cœur de l'organisation

Après une première phase test concluante, le dispositif va être étendu à l'ensemble des parcours clients et partenaires on et off-line du groupe. Il sera également déployé en interne auprès des collaborateurs MCS-DSO tout au long de leur carrière au sein de l'entreprise.

« Avec une mesure fine et à 360° de l'expérience partagée avec toutes nos parties prenantes, la symétrie des attentions entre clients et collaborateurs, n'est plus seulement une philosophie d'entreprise mais bien un élément de preuve de notre engagement au quotidien. Plus que jamais, nous poursuivons notre démarche de progrès au service de nos clients et de nos collaborateurs », conclut Pascal Béchu.

* : taux de satisfaction obtenu lors de la phase test réalisée en février 2019 sur un panel de 1 300 débiteurs

A propos du nouveau groupe né du rapprochement entre MCS Groupe et DSOGROUP (octobre 2018)

Leader français en gestion et acquisition de créances, MCS-DSO accompagne les grandes entreprises et les institutions financières à chaque étape de leur relation financière client en associant culture de l'excellence opérationnelle, intelligence artificielle & humaine. Son ambition est d'offrir à ses clients la meilleure expérience et répondre à leurs enjeux de pilotage des risques, de performance et de transformation. MCS et DSO comptent plus de 1300 collaborateurs, sont présents sur 13 sites dans 5 pays et ont réalisé 187 millions d'euros de revenus cash consolidés en 2017.

Continuons à mieux nous connaître sur :

www.dsogroup.com & LinkedIn
www.mcsfr.com/ & LinkedIn

A propos d'Eloquent

Spécialiste de la Relation Client depuis 2001, Eloquent est aujourd'hui le seul éditeur français Saas à proposer une solution globale combinant gestion des contacts clients entrants et sortants multicanal, dispositif multicanal d'enquêtes et de mesure de la satisfaction, et analyse sémantique automatisée.

Eloquent délivre des solutions technologiques fiables et flexibles et un accompagnement de haut niveau, en garantissant une protection complète des données sensibles. Eloquent compte aujourd'hui plus de 300 clients actifs en France et en Europe, dont 35% des entreprises du CAC40.

www.eloquant.com

Contacts Presse :

Pour MCS-DSO

Cicommunication

Marion Felix | Emmanuelle FOURIER-MARTIN | +33 1 47 23 90 48 | cicom@cicommunication.com

Pour Eloquent

Chantal BACHA | Responsable Marketing Communication | +33 1 75 60 38 34 | chantal.bacha@eloquant.com