

iQera et Eloquant remportent le trophée Or dans la catégorie Feedback Management des CX Awards 2020

Ce prix récompense la stratégie d'Ecoute Client et Collaborateur d'iQera, leader français en gestion et acquisition de créances, accompagné par le dispositif et les équipes Eloquant



Paris, le 30 septembre 2020 – Les CX Awards qui récompensent les meilleures campagnes, stratégies et solutions destinées à transformer l'expérience client dans 10 catégories, ont été décernés le 23 septembre, au terme de deux journées intenses d'une édition 100% digitale du CX Paris, rendez-vous privé incontournable de la Relation Client.

C'est dans la catégorie Feedback Management qu'iQera, leader en gestion et acquisition de créances, a remporté le trophée Or 2020. Eloquant a déployé pour iQera sa solution de Mesure Satisfaction Client, complétée par l'accompagnement de 2 consultants CX Eloquant, afin de mesurer, en temps réel, la qualité perçue des opérations de relance et de recouvrement du Groupe.

Cette solution qui s'appuie sur des enquêtes multicanales et l'analyse sémantique automatisée, permet à iQera de gérer simultanément le feedback client, le feedback RH et la sémantique.

Ce trophée vient récompenser le service client d'iQera qui s'inscrit dans la philosophie « Qer » du Groupe, basée sur l'écoute Client et Collaborateur. iQera s'appuie sur cette approche du « Qer » pour relever au quotidien un double défi : préserver l'image de ses donneurs d'ordre, qui doivent gérer les impayés comme partie intégrante du parcours de leur client, et faire prévaloir une approche humaine auprès des particuliers en situation de recouvrement.

La philosophie « Qer » d'iQera vise à transformer le métier de la gestion de créances en proposant, à un moment délicat du parcours client, une nouvelle expérience. *« Celle-ci est fondamentale car elle peut intervenir à des moments difficiles voire de vulnérabilité de nos interlocuteurs et nous nous devons d'être dans une écoute proactive afin de pouvoir proposer la solution la plus adaptée à chaque situation. Notre approche permet également de donner à nos collaborateurs plus de feedback au quotidien dans leurs missions - et donc plus de sens – et de laisser une empreinte positive »*, commente Anne DENUËLLE, Directrice Talents et Engagements du Groupe iQera.

« Grâce à une plateforme de feedback management mise en place sur tous nos sites et l'envoi systématique d'un questionnaire, nous pouvons mesurer la satisfaction et l'expérience des clients qui nous sont confiés, après chaque interaction avec nos équipes. Ce dispositif permet d'avoir une vision en temps réel d'indicateurs quantitatifs sur leur satisfaction globale et leur expérience avec nos équipes », ajoute Laurent TROJANI, Directeur de l'Expérience Client et Collaborateur du Groupe iQera.

L'outil recueille également les verbatim des clients, et grâce à l'analyse sémantique qualitative et automatique de ces données, les exploite afin de détecter les insatisfaits et les rappeler, avec ce sens relationnel qui constitue l'ADN du groupe. Ces verbatim clients permettent également d'adapter les programmes de formation interne d'iQera.

“Nous sommes fiers de cette récompense, et d'accompagner iQera depuis 2019, pour contribuer à transformer la culture interne de l'entreprise avec de nouvelles pratiques au quotidien, de nouveaux indicateurs et une dimension sociétale plus présente” **déclare Alain Bouveret, Eloquant.**

A propos du groupe iQera

Leader français en gestion et acquisition de créances, iQera accompagne les grandes entreprises et les institutions financières en France et en Italie à chaque étape du cycle financier client en associant intelligence humaine et artificielle. iQera place l'expérience client au cœur de sa stratégie pour « créer la différence » et relever les défis de la transformation des fonctions Finance, Crédit et Relation Client de ses clients. iQera aspire à activer de nouveaux leviers de croissance, de responsabilisation et de relations à la fois agiles et durables pour toutes ses parties prenantes.

iQera

Créer la différence

Continuons la discussion sur : www.iqera.com & [Linkedin](https://www.linkedin.com/company/iqera)

Contacts Presse : CICOMMUNICATION

Marion Felix | Catherine Isnard | +33 1 47 23 90 48 | cicom@cicommunication.com

A propos de Eloquant

Spécialiste de la Relation Client depuis 2001, Eloquant est aujourd'hui le seul éditeur SaaS en France à proposer une solution Relation Client globale :

- **de Centre de Contact** : gestion des interactions multicanal, Chatbot.

- **de Mesure Satisfaction Client** : dispositif d'enquêtes multicanal, Analyse sémantique automatisée.

Eloquant délivre des solutions technologiques fiables et flexibles, et un accompagnement de haut niveau tout au long du projet Relation Client : conseil, pilotage projet, déploiement, suivi opérationnel et support, assurés par des équipes engagées. Eloquant est fière de compter, parmi ses clients, 35% des entreprises du CAC40, des acteurs majeurs des secteurs privé et public et de nombreuses PME.

Quelques chiffres :

110 emplois Relation Client hautement qualifiés sur 2 sites à Paris et Grenoble

Plus de 20% de croissance annuelle depuis 5 ans

320 clients actifs en Europe et **123** pays concernés par le déploiement des enquêtes /interactions

450 Millions d'interactions multicanal et **150 Millions** d'enquêtes multicanal/an

Contact presse

OXYGEN

Cédric Damour

Cedric.d@oxygen-rp.com / 07 84 21 02 20