

Bottin

MESURE

AB testing, feed-back management, survey, boitier

 Publié le 1^{er} septembre 2022

SOCIÉTÉ	NOM	PRÉNOM	ACTIVITÉ	ADRESSE ÉLECTRONIQUE
4 SERVICE GROUP	FOMIN	ARTEM	survey	a.fomin@4service-group.com
AB TASTY	AUBERT	REMI	ab tasting	remi@abtasty.com
ACADEMIE DU SERVICE	GRESSIER	JEAN-JACQUES	organisateur concours et palmares	jean-jacques.gressier@academie-duservice.com
ADVISCAN (DOC-TIZEN)	OLIER	SEBASTIEN	spécialiste avis clients médecins	s.olier@doctizen.com
AFRC	DADIAN	ERIC	organisateur concours et palmares	edadian@afrc.org
ALLO REVIEW	HAI YAHIA	ZIED	avis clients et e-reputation	zied@alloreview.com
AMPLITUDE	LACROIX	ALEXIA	plateforme CDP	
ARCEP	LUCAS	ANNE-LISE	autorité de contrôle	anne-lise.lucas@arcep.fr
AREYOUNET (ODITY)	VALERO	MICHEL	enquêtes en ligne	mvalero@odity.fr
BAZAARVOICE	PARINAUD	GERALDINE	expérience client et e-réputation	geraldine.parinaud@bazaarvoice.com
BEARING POINT FRANCE	BEGOC	PATRICE	organisateur concours et palmares	patrice.begoc@bearingpoint.com
BECOMING	LARA	PATRICK	mystery shopping	patrick.lara@becoming-group.com
BLOOMIN	LE GAC	THOMAS	expérience collaborateur	thomas.legac@bloomin.digital
BVA MYSTERY SHOPPING	NODIER	LUDOVIC	mystery shopping	ludovic.nodier@hubicus.com
CATCHPOINT	DOAUDI	MEHDI	expérience client et e-réputation	pr@catchpoint.com
CISION	BETTANT	CYNDIE	e-reputation	cyndie.bettant@cision.com
CIVILIZ	BLANC	MARION	feedback management	mblanc@civiliz.fr
CLUSTAAR	DUHAMEL	PHILIPPE	voix du client	philippe@clustaar.com
COCEDAL CONSEIL	SASSON	CAROLE	organisateur concours et palmarès	csasson@cocedal.fr
COLORADO GROUPE	MAZOYER	PATRICE	feedback management et études	pmazoyer@colorado-conseil.com
CRITIZR	HAMMER	NICOLAS	feedback management	nicolas.hammer@critizr.com
CUSTOMER SQUARE	TUN-NICLIFFE	JONATHAN	feedback management, survey	jt@cross-crm.com
CUSTPLACE	MARETTE	NICOLAS	avis clients et e-reputation	nicolas@custplace.com
D RATING	DENIAU	SYLVAIN	organisateur concours et palmarès	sylvain.deniau@d-rating.com
DATAKALAB	FISCHER	XAVIER	analyse de l'émotion	xf@datakalab.com
DATAKILI	CONTIVAL	ARNAUD	feedback management	contact@datakili.com
DBP CONSEIL	DE BALEINE	PHILIPPE	mystery shopping et études	baleine.phil@outlook.fr
DGCCRF	SLOVE	REMY	autorité de contrôle	remy.slove@dgccrf.finances.gouv.fr

IMAGINO	DEHOCHÉ	STEPHANE	plateforme CDP	stephane.dehoche@imagino.com
INIT MARKETING	NIELSEN	OLIVIER	feedback management	onielsen@init-marketing.fr
IPSOS FRANCE	LALANDE	THIERRY	organisateur concours et palmarès	thierry.lalande@ipsos.com
ISMAGEL AMAZING GROUP	FERMOND	GONZAGUE	e-reputation	gonzague@amazingcontent.io
JAHIA SOLUTIONS	MOCELLIN	LOIC	plateforme CDP	lmocellin@jahia.com
KAMELEOON	BOIDRON	JEAN-RENE	ab tasting	jrboiron@kameleoon.com
KANTAR TNS	DE FALCO	KETTY	organisateur concours et palmarès	ketty.defalco@kantar.com
KAPITAL BRAND	TROMMETER	PAUL	e-reputation	contact@kapitalbrand.com
KPAM	GARNIER	LAURENT	parcours client	laurent.garnier@kpam.fr
LINKEO	JAFFRES	LUDOVIC	avis clients et e-reputation	ludovic.jaffres@linkeo.com
MEDALLIA	VILLARD	ESTELLE	feedback management	evillard@medallia.com
MOZARK	RENAUDINEAU	FABIEN	connectivité du numérique	fabien@mozark.ai
MR SURICATE	BECK	FABRICE	tests fonctionnels automatisés	suricate@mrsuricate.com
MV2 GROUP	VIGNEAU	CHRISTINE	mystery shopping et études	christine.vigneau@mv2group.com
MYFEELBACK	CONTREPOIS	STEPHANE	feedback management	s.contrefois@myfeelback.com
NET OFFENSIVE	DUQUESNE	VINCENT	avis clients et e-reputation	vincent@netoffensive.com
NET REVIEWS	MOUILLET	OLIVIER	avis clients et e-reputation	olivier@avis-verifies.com
NEW INTERACTIVE MARKETING (NEWIM)	LESCOUZERES	PASCAL	organisateur concours et palmarès	p.lescouzeres@newim.eu
NICE	BLETON	STEPHANE	feedback management	stephane.bleton@nice.com
OPINION SYSTEM	LEPINEUX	JEAN-DAVID	avis clients et e-reputation	jd.lepineux@opinionsystem.fr
OPPORTUNITY	LEI	ROGER	feedback management	r.lei@oppycx.com
ORPHEE	BRUNEAU	PIERRE	mystery shopping	pierre.bruneau@orphee.fr
ORPHEE	DESPRETS	FLORENCE	mystery shopping	florence.desprets@orphee.fr
PAGAMON	BILDE	CHRISTOPHE	ab testing-survey	christophe.bilde@pagamon.com
PRESENCE	COASNE	DAVID	mystery shopping et études	da.coasne@presence.fr
PROXEM	ZIMMERMANN	MORGAN	reconnaissance sémantique et textuelle	mz@proxem.com
Q EMOTION	PFIRSCH	GREGOIRE	analyse de l'émotion	gregoire.pfirsch@qemotion.com
QOSI (5GMARK)	RENAUDINEAU	FABIEN	connectivité digitale	fabien@mozark.ai
QUALIMETRIE	BAYART	EMERIC	enquêtes et études	ebayart@qualimetrie.com
QUALISENS	GALLANT	ERIC	mystery shopping	eric.gallant@qualisens.eu
QUALTRICS	CASTELA	SONIA	feedback management	soniac@qualtrics.com
QUANTAFLOW	NOBLET	GUILLAUME	comptage de flux	g.noblet@quantaflow.com
QWAMPLIFY	RENY	CEDRIC	plateforme CDP	cedric.reny@qwamplify.com
RATENOW (LEAN LEMON)	SANCHEZ SAN EMETERIO	GUILLERMO	boitiers connectés	guillermo.san.emeterio@gmail.com
REECH	DOKI-THONNON	GUILLAUME	feedback management	guillaume@reech.com

SAD MARKETING	HANNEBIC-QUE	GONZAGUE	mystery shopping et études	g.hannebicque@sad-marketing.com
SATISFACTORY	CHRISTOPHE	BERTRAND	feedback management	bchristophe@satisfactory.fr
SHOPPERTRAK (SENSORMATIC)	VERVOORT	HERVE	comptage des flux	hervevervoort@shoppertrak.com
SIMPLIFIELD	ZENOU	BENJAMIN	retail management	benjamin.zenou@simplifield.com
SKEEPERS	BONNAMOUR	MARC	feedback management	marc.bonnamour@skeepers.io
SKIPLY	CHAMBARD	JEROME	boitiers connectés	jerome@skiplly.fr
SMART TRIBUNE (JCS WEB)	GALLEMARD	JEREMY	feedback management	jeremy.gallemard@smart-tribune.com
SMICE	MONDHARD	JULIEN	mystery shopping	julien@smice.com
SOCIETE DES AVIS GARANTIS	DUVAL	NICOLAS	avis clients et e-reputation	contact@societe-des-avis-garantis.fr
SYNTHESIO	FILLION	KARINE	voix du client	kfillion@synthesio.com
TRUSTEAM FINANCE	BESLAY	JEAN-SEBASTIEN	organisateur concours et palmarès	jsbeslay@trusteam.fr
TRUSTED SHOPS	ABELHAD	HAKIM	avis clients et e-reputation	hakim.abelhad@trustedshops.com
TRUSTPILOT	BEN-HELAL	BRAHIM	avis clients et e-reputation	bbh@trustpilot.com
TRUSTTOU	HEITMANN	KATHARINA	feedback management	katharina.heitmann@trustyou.com
USABILLA (SURVEY MONKEY)	VAN AGTEREN	MARC	enquêtes en ligne	marc.van.agteren@usabilla.com
VIAVOO	DESFORGES	THIERRY	voix du client	thierry.desforges@viavoo.com
VIDEO CUSTOMER INSIGHTS	NODIER	LUDOVIC	organisateur concours et palmarès	lnodier@escda.fr
VOCAZA	DURANTON	JOHANN	enquêtes en ligne	j.duranton@vocaza.com
WIZVILLE	DE LAITRE	TIMOTHEE	avis clients et e-reputation	t.delaitre@wizville.fr
YOUNGOV	DEVINEAU	ALEXANDRE	enquêtes en ligne	alexandre.devineau@yougov.com

MESURER EST ESSENTIEL

S'il fallait un seul signe que Le service et encore plus L'expérience client, patient, utilisateur sont devenus essentiels et que les marques le savent, le nombre de sociétés qui proposent des outils ou procédures de mesure de l'expérience client en attesterait sans équivoque.

POUR COMPRENDRE LES CATÉGORIES

Schématiquement, les entreprises tentent tout d'abord de définir ce qu'elles veulent proposer comme expérience et elles s'appuient à cet effet sur des cabinets spécialisés (voir La rubrique dédiée) ou tentent de copier ce qui se fait de mieux dans les univers connus, elles mettent en œuvre ensuite cette expérience client imaginée, forment Leurs personnels, se dotent d'outils spécifiques, selon qu'elles vendent en ligne, en magasins, en omnicanal ou que leur métier et industrie imposent des spécificités. Sur le web, elles peuvent être amenées, via de [AB testing à identifier ce que telle ou telle modification dans l'ergonomie génère comme effets ou impacts sur les ventes. Quels que soient les canaux, elles évaluent souvent, via des questionnaires adressés par mail ou via sms, ou

par téléphone, la satisfaction du client ; des logiciels y aident. Plus sophistiquées, les procédures de feedback management tentent de recueillir de façon systématique ou automatisée l'avis du client (par sms, par exemple) sur des items sélectionnés. Les avis clients, ou l'écoute de la voix du client, via les commentaires laissés sur le web, après qu'ils ont été analysés, s'avèrent de plus en plus importants et font l'objet d'études en interne. Les smiley boxes sont ces boîtiers parfois connectés, intégrant des smileys de différentes couleurs, qu'on voit fleurir dans les aéroports, les toilettes ou à des moments clés du parcours client. Ils se sont multipliés, signe que l'écoute de la voix du client peut être judicieuse en quasi-temps réel ou a posteriori.

Enfin l'expérience collaborateur apparaît comme un champ de réflexion et d'action essentiel. « Ce sont les gens qui font revenir les gens » comme disait une directrice d'hôtel un jour et l'embarquement des collaborateurs, leur expérience sont donc désormais améliorés et donc évalués.

Qui choisir, consulter, retenir ?

Sur toutes ces questions, des sociétés installées mondialement (Medallia, Qualtrics etc) sont concurrencées par des Français pas manchots du tout : Avis Vérifiés (désormais Dénommé Sleepers), KPAM qui s'est imposé comme un spécialiste des parcours clients, tandis que Viavoo, par exemple, écoute le web avec une rigueur et des outils incroyablement malins.

Smice est un acteur agile du Mystery shopping tandis que BVA, sur ce même métier, permet de travailler sur toute l'Europe. Ipsos déclare disposer d'une entité riche de 100 collaborateurs, en capacité d'aider une marque à choisir les bons outils de mesure de l'expérience client.

A vous donc d'identifier de quel type de soutien et de recommandations vous avez besoin sans oublier que ce qui n'est pas mesuré n'existe pas. Notez qu'on commence désormais à évaluer les parcours patients à l'hôpital, en distinguant les parcours de soin du parcours patient. Et si vos finances sont à sec, un passage sur le terrain, régulier, en boutiques ou dans les centres d'appels peut s'avérer une très bonne façon de prendre le pouls. Bernard Arnault visite encore et fréquemment ses boutiques et flagships, qu'on se le dise.

CALLBOTS

Les callbots viennent de s'imposer durant la crise du Covid-19 comme des outils incroyables pour soulager avec efficacité les plateaux téléphoniques.

SOCIÉTÉ	NOM	PRÉNOM	ACTIVITÉ	ADRESSE ÉLECTRONIQUE
ALLO MEDIA	SAMBARINO	ROMAIN	éditeur de callbots	rsambarino@allo-media.fr
ARTEFACT	LUCIANI	VINCENT	éditeur de callbots	vincent.luciani@artefact.com
BOTFUEL	GONZALEZ HELLY	JAVIER	éditeur de callbots	javier@botfuel.io
CALLDESK	GIRE	VINCENT	éditeur de callbots et voicebots	vincent@calldesk.ai
CLUSTAAR	DUHAMEL	PHILIPPE	éditeur de callbots et voicebots	philippe@clustaar.com
DYDU	CHANGEAT	MATHIEU	éditeur de callbots	mchangeat@dydu.ai
ELOQUANT	MATHIOT	CYRIL	éditeur de callbots	cyril.mathiot@eloquant.com
HELLOMY-BOT	FISSELIER	XAVIER	éditeur de callbots	xavier@hellomybot.io
IDETA	KERDJANA	YANIS	éditeur de callbots	yanis.kerdjana@meet-ideta.com
ILIBOT/ VIAVOO	DESFORGES	THIERRY	éditeur de callbots et voicebots	thierry.desforges@viavoo.com
INBENTA	ZAROOUR	ALEXIS	éditeur de callbots	azarour@inbenta.com
KWALYS	LAINE	KATYA	éditeur de callbots	katya.laine@kwalys.com
OWI	DANY	CHRISTOPHE	éditeur de callbots	chrstophe.dany@owi-tech.com
REECALL	TROUCHE	MAXIME	éditeur de callbots	maxime@reecall.co
SERENEO	GODEFROY	FREDERIC	éditeur de callbots	frederic.godefroy@sereneo.com
WEBOTIT	SCHILTZ	LOUIS CLEMENT	éditeur de callbots	louis-clement@webotit.ai
ZAION	FONTANA	STEPHANE	éditeur de callbots	sfontana@zaion.ai

Les voicebots Les plus performants sont conçus pour pouvoir identifier l'appelant, embarquer les données CRM qui existent déjà éventuellement le concernant, comprendre le sens de la conversation qu'il engage avec le Voicebot et mener ensuite les actions qui doivent l'être ou sont demandées par le client. Lorsqu'ils sont fonctionnels, bien conçus, que les scénarios de conversations imaginés sont pertinents, ils s'imposent comme des outils redoutables pour gérer les pics d'appels ou les situations les plus fréquemment rencontrées.

Calldesk, Ilibot by Viavoo et Zaion sont les acteurs français les plus en pointe sur ces outils, ce dernier ayant remporté les compétitions les plus marquantes du secteur, depuis 2021. Uh-Live est embarqué par des grandes marques pour créer des callbots, également.

CLOUD

Plateformes cloud pour centres d'appels, en omnicanal.

SOCIÉTÉ	NOM	PRÉNOM	ADRESSE ÉLECTRONIQUE
BX8	PANDYA	RAKESH	rakesh.pandya@8x8.com
AHEEVA TECHNOLOGY	MEYERS	CHRIS	chris.meyers@aheeva.com
AIRCALL	JONATHAN	ANGUELOV	jonathan@aircall.io
AKIO	GIUDICELLI	PATRICK	pgiudicelli@akio.com
AVAYA	SCHUPP	EMMANUEL	eschupp@avaya.com
AXIALYS	DOLINER	MICHAEL	mdoliner@axialys.com
CLOUD CONTROL	KHAIRALLAH	SHADY	shady@cloudcontrol.fr
COLLAB	QUINTAS	PEDRO	pedro.quintas@collab.com
COMUNIK	TOUATI	YASSINE	y.touati@comunikmail.com
COMWAYS	ORANGE	MARC	m.orange@comways.eu
CONECTEO	NEVEU	JEAN-LUC	jlneveu@kiamo.com
DESTINY	PECCHI	JEAN-BAPTISTE	
DIABOLOCOM	DURAND	FREDERIC	frederic.durand@diabolocom.com
DIALONCE	DUNSTON	CHARLES	cdunston@dial-once.com
EASYPHONE (ENGHOUSE EPTICA)			voir ENGHOUSE
ELOQUANT	MATHIOT	CYRIL	cyril.mathiot@eloquant.com
ENGHOUSE EPTICA	NJAMFA	OLIVIER	olivier.njamfa@enghouse.com
FIVE 9 (ZOOM)	DA SILVA	PAOLINO	paolino.dasilva@five9.com
GENESYS	CHERFAN	CLAUDINE	claudine.cherfan@genesys.com
IBEXA	FAURE	MOLLY	molly.faure@ezsystemsfrance.com
IN CONCERT	DAVIDSOHN	SEBASTIAN	sebastian@inconcert.es
MEDIATEL DATA	MAZILU	DAN	dan.mazilu@mediatel.ro
NICE CXONE	TOUITOU	LAURENT	laurent.touitou@nice.com
NIXXIS GROUP	JACOBS	LUC FRANCIS	ljacobs@nixxis.com
NOBEL BIZ	BARGACH	ADIB	adib.bargach@nobelbiz.com
ODIGO	LEROUX	HERVE	herve.leroux@odigo.com
OPEN IP by DESTINY	PECCHI	JEAN-BAPTISTE	jbpecchi@openip.fr

ORACLE	DE MONTVAL- LON	VALERIE	valerie.de.montvallon@oracle.com
REMMEDIA	PARNIS	STEPHANE	stephane.parnis@remmedia.fr
RING CENTRAL	LEFEVRE	MAXIME	maxime.lefebvre@ringcentral.com
RINGOVER GROUP	NAJNUDEL	JEAN-SAMUEL	jsn@bjtpartners.com
SALESFORCE	BUCAILLE	JULIEN	jbucaille@salesforce.com
SDCI - DIGICONTACTS	DESVERGNES	ERWAN	erwan.desvergnnes@sdcif.fr
SNAPCALL	DE BECDE- LIEVRE	THOMAS	thomas@snapcall.io
SPACINOV	ESSKHEIFI	LAURENT	laurent.esskheifi@spacinov.com
TALKDESK	LABANE	DJAMIL	djamil.labane@talkdesk.com
VERIZON BUSINESS FRANCE	WARD	CLARE	FRANCE-marketing@one.verizon.com
VIADIALOG	BENICHOU JEAN - DAVID		jdb@viadialog.com
VICIDIAL			sales@vicidial.com
VOCALCOM	FAUDRY	YOANN	yfaudry@vocalcom.com
VONAGE	MALIK	NOUMAN	nouman.malik@vonage.com
WAZO	MARCHAL	NICOLAS	contact@wazo.io
XIVO (WISPER)	MICHEAU	BERTRAND	bertrand.micheau@wisper.io