

Communiqué de presse  
Paris, le xx mars 2022

## Eloquant intègre l'App Exchange Salesforce

**Eloquant, spécialiste de la Relation client, annonce l'intégration de sa solution Centre de Contact sur l'App exchange du leader mondial du CRM, Salesforce**

**Le centre de contact cloud d'Eloquant et le CRM allient leur force pour ne faire qu'un !**

Pour répondre à un objectif d'amélioration de l'expérience client et collaborateur, Eloquant s'adosse à Salesforce, géant du CRM en intégrant ses solutions expertes packagées pour accompagner les entreprises dans leur Relation Client grâce à l'App Exchange.

Avec sa solution de centre de contact omnicanal, Eloquant facilite les interactions entre les marques et leurs clients sur tous les canaux d'engagement (voix, mail, chat, etc.) : traitement des demandes client (renseignement, assistance, vente, réclamation...), concrétisation des opportunités commerciales, optimisation des coûts et de la productivité des conseillers, fidélisation les clients, mais aussi valorisation de la voix du client.

La gestion des appels intégrée à Salesforce via l'application native de Centre de Contact d'Eloquant est désormais disponible depuis l'APP Exchange, portail applicatif de l'éditeur leader des solutions CRM .

**Eloquant Contact for Salesforce : une seule application pour gérer son centre de contact et son activité client**

Eloquant Contact for Salesforce a pour objectif d'aider les entreprises à répondre à des enjeux majeurs pour améliorer l'expérience client et collaborateur :

- simplifier le traitement des demandes et le pilotage de l'activité du service client;
- améliorer la productivité des conseillers;
- augmenter la satisfaction client (et de fait la fidélisation).

Cela se concrétise par une simplification du traitement des appels et des process pour les collaborateurs (en automatisant certaines tâches et en en facilitant d'autres), en assurant une expérience fluide et personnalisée pour les clients (en produisant une réponse de qualité et une rapidité de résolution).

Objectif pour les entreprises et leur Relation Client : optimiser le pilotage de l'activité du service client et mieux exploiter la voix du client.

Au travers Eloquant Contact for Salesforce, les entreprises bénéficient d'une intégration sans coutures, qui libère des tâches quotidiennes répétitives dispersées dans pléthore d'applications, et favorise la synchronisation autour de l'activité client, grâce à :

- une puissance de routage et d'automatisation du traitement des appels de la solution de centre de contact Eloquant, parfaitement intégrée aux usages Salesforce;
- une interface unifiée, ergonomique et collaborative pour simplifier les tâches des collaborateurs et traiter les demandes client de manière efficiente et qualitative;
- un suivi de l'activité du centre de contact et de l'activité business;
- un pilotage des équipes réparties sur plusieurs sites, en télétravail ou en mode mixte;
- une captation la satisfaction client lors de ce moment clé du parcours client et de pouvoir mettre en place des plans d'actions (identification des axes d'amélioration, traitement de l'insatisfaction...);
- une solution sécurisée et simple à déployer dans l'écosystème Salesforce (Lightning Sales Console, Service Console).

*“Nous sommes ravis d'avoir intégré l'App Exchange Salesforce, référence mondiale du CRM, pour proposer les solutions d'Eloquant aux entreprises. L'alliance des expertises complémentaires d'Eloquant et de Salesforce permet d'améliorer significativement la qualité de service et l'expérience délivrées aux clients mais aussi de faciliter le travail des conseillers du centre d'appels ! ”*, conclut **Alain Bouveret, Directeur Général d'Eloquant**.

*Pour visualiser la vidéo qui revient sur les grandes lignes de cette intégration,*  
[cliquez ici](#)

#### **A propos d'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 :

- **Gestion des Interactions** : Centre de contact multicanal, Chatbot/callbot.

- **Feedback management** : Dispositif d'enquêtes multicanal, Analyse sémantique automatisée.

Eloquant délivre des solutions technologiques fiables et flexibles, et un accompagnement de haut niveau tout au long de votre projet Relation Client : conseil, pilotage projet, déploiement, suivi opérationnel et support, assurés par des équipes engagées à vos côtés.

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 :

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

**Plus de 20%** de croissance annuelle depuis 5 ans

**340** 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

#### **Contacts presse**

**OXYGEN**

Audrey Pizard

[audrey.p@oxygen-rp.com](mailto:audrey.p@oxygen-rp.com) - 06 35 54 45 96