

Communiqué de presse
Paris, le 20 juin 2023

Eloquent et Apizee unissent leurs forces autour de la visio-assistance pour offrir une relation client plus humaine qui se révèle plus efficace que la robotisation !

77% des Français souhaiteraient pouvoir activer la caméra de leur smartphone et montrer la situation au conseiller plutôt que de la décrire

Eloquent, acteur majeur de la Relation client, et Apizee, expert de la vidéo communication en temps réel, nouent un partenariat technologique dans le but de d'améliorer l'efficacité des services client, mais surtout pour offrir une relation client plus humaine et plus proche.

95% des clients satisfaits grâce à l'utilisation de la visio !

Avec la démocratisation et l'accélération de l'utilisation de la visio, relative à la période de la crise sanitaire du Covid-19, les Français ne sont plus réticents à utiliser cette technologie. Entrée dans les usages quotidiens, cette pratique est devenue naturelle et vient épauler les autres solutions de Relation Client.

En alliant habilité technique et confort, la vidéo communication en temps réel permet aux conseillers du service client d'avoir une vision directe du problème et de trouver des solutions immédiates pour des clients rencontrant des problèmes qualifiés de "simples" et ainsi éviter de planifier une visite physique d'un technicien ou s'énerver à expliquer son problème alors qu'il suffit de le montrer.

"En relation client, l'utilisation de la visio se démocratise, mais elle reste encore trop peu déployée. Les clients sont encore étonnés de pouvoir résoudre leur problème via la visio-assistance. Nos clients nous le confirment, lorsqu'un technicien propose une visio immédiate, cela crée un effet WoW. Elle permet d'humaniser la relation client à distance, de communiquer des informations de façon plus rapide et d'éviter les mauvais diagnostics ou manipulations", commente **Charles Kergaravat, CMO de Apizee.**

Grâce à ce partenariat technologique avec Apizee, Eloquent a déjà une dizaine de clients équipés de cette solution dans divers secteurs d'activités (retail, telco, assurance, banque). Une fois mis en place dans un service client, la visio assistance devient un outil clé complètement ancré dans les mœurs pour fluidifier le parcours clients et améliorer la productivité des agents du centre de contacts !



Aujourd'hui, à travers la mise en place de cette solution de visio assistance en temps réel, chez certains clients, ce sont près de **40% des déplacements qui peuvent être évités**, avec **un taux de 25% de résolution au premier appel et un délai raccourci**.

“Bien que de nombreuses solutions basées sur l'IA aient pu émerger ces dernières années, la partie humaine de la relation client est essentielle. 23% des Français sont des « illectronistes », c'est-à-dire qu'ils ont des difficultés à utiliser les solutions digitale (chatbot, extranet client...). Cette solution de visio assistance, qui allie humain et technologie « transparente », vient donc placer un humain au bon moment pour générer un réel échange. Les chiffres parlent d'eux même puisque 82% des interrogés pensent que ça rapproche humainement et 59% évoquent une meilleure relation établie avec les clients grâce à cet outil !”, commente **Frédéric Canevet, Responsable des projets digitaux et Product Manager chez Eloquant**.

En effet, au-delà de rendre les interactions plus efficaces, la vidéo assistance offre des interactions plus personnelles car elle aide les agents à comprendre le ressenti et la situation du client. Avec la visio, les agents des centres de contacts ont désormais des « yeux » pour voir ce qui se passe chez les clients via le smartphone du client. Aussi, cette solution offre une meilleure disponibilité des marques et donne une image innovante aux entreprises, sans rajouter de complexité technologique pour le client.

Une solution simple qui garantit la sécurité du traitement des données !

Apizee, entreprise française, développe des solutions logicielles qui fonctionnent en mode Software as a Service, sans aucune installation et sont 100% web, et dont les données sont hébergées en France.

La protection des données confiées par ses clients, étant depuis toujours au cœur des préoccupations d'Eloquant (certification ISO 27701), il était primordial de pouvoir proposer une solution garantissant une gestion des données sécurisée et répondant aux exigences RGPD.

Concrètement, pour entrer en communication vidéo avec le client, suite à un appel au service client, le conseiller envoie une invitation au client par SMS ou par mail.

Dès la réception de l'invitation, le client n'a qu'à cliquer sur le lien contenu dans l'invitation pour démarrer l'appel vidéo.

Aucune installation d'application ou création de compte, ne sont nécessaires au préalable.

Si l'appel concerne, par exemple, un appareil en panne, le client peut montrer en temps réel son problème au conseiller.

Le conseiller, à son tour, peut apporter une expertise à distance et guider le client, évitant de poser des questions fastidieuses ou de donner des indications qui peuvent paraître peu claires pour le client.

« Nous sommes ravis de ce partenariat qui a déjà permis à nos clients de satisfaire toujours plus les leurs, grâce à cette solution de visio assistance, qui a pris de nouvelles dimensions et permet une interaction naturelle, immédiate et personnalisée, synonyme de la Relation Client de demain ! », conclut **Frédéric Canevet**.

Sources chiffres :

- <https://www.apizee.com/fr/les-chiffres-cles-de-la-communication-video-pour-la-relation-client/>
- https://www.conseilsmarketing.com/wp-content/uploads/2022/02/SPS_Livre_Blanche_Contre_Illectronisme_Juin2019.pdf
- <https://www.apizee.com/fr/portfolio-item/decouvrez-comment-kiloutou-a-augmente-son-taux-de-resolution-avec-la-visio-assistance/>

A propos de Eloquant

Eloquant accompagne, depuis 2001, les entreprises dans l'amélioration de leur relation client avec ses solutions :

- **Centre de contact**, chatbot/callbot, pour optimiser la gestion multicanale des interactions clients, la productivité et la qualité de service
- **Voix du client** : enquêtes multicanal et analyse sémantique, pour collecter et exploiter les feedbacks client et collaborateur.

Eloquant se distingue par un accompagnement de haut niveau et ses certifications ISO 27001 / 27701, rares sur le marché, qui garantissent une protection complète des données clients

A propos d'Apizee

Créée en 2013, Apizee est un fournisseur CPaaS (Communication Platform as a Service) de communication vidéo temps-réel web, sur tout type de terminaux mobiles, sans installation pour les applications métiers et basées sur la technologie WebRTC. Les solutions d'Apizee permettent aux entreprises et aux professionnels de faciliter la collaboration temps-réel interne et externe à distance aussi bien que sur place. Ces solutions rendent notamment possible l'expertise et le support à distance de biens physiques, l'assistance client dans des processus de ventes complexes, la téléconsultation et la télé-expertise médicale.

Contact presse - OXYGEN

Audrey Pizard

audrey.p@oxygen-rp.com / 06 35 54 45 96