

Dialogue et Écoute ne doivent faire qu'un !



Alain BOUVERET
Directeur Général d'Eloquant

Dans un environnement en perpétuelle évolution, les entreprises doivent repenser leur relation client en misant sur une approche unifiée qui va combiner la capacité à échanger et à écouter le client. C'est le parti pris par Eloquant. Explications d'Alain Bouveret, son Directeur Général.

Eloquant est un des rares acteurs de la relation client à proposer Dialogue, la gestion des interactions & Écoute, le feedback management, sur une même plateforme. En quoi cette dimension est importante pour la relation client ?

Toute bonne relation se fonde sur du dialogue et de l'écoute entre une marque et ses clients. Le digital a considérablement impacté ces deux aspects. Aujourd'hui, le dialogue est multicanal (voix, courrier, mail, chat, réseaux sociaux), alors que l'écoute recoupe une capacité à mesurer la satisfaction du client, connaître ses feedbacks, détecter les signaux faibles. Si les entreprises ont encore tendance à faire la différence entre le marketing et les services clients, l'enjeu est d'unifier Dialogue et Écoute au service de la relation. Les clients veulent une véritable relation avec les marques autour d'un produit, un service, des échanges. Cet aspect relationnel est essentiel en termes de fidélisation. Il est de plus en plus évident que nous sommes passés d'un marketing transactionnel à un marketing relationnel dans le cadre duquel la sensation pour le client d'être compris, entendu, écouté et d'avoir un accès facile à l'information fait partie de l'offre, tout autant que le produit ou service lui-même.

Quelles sont les principales problématiques des entreprises qui se tournent vers vous ?

La digitalisation et les nouvelles technologies (IA, bot, robotisation) transforment les échanges entre les entreprises et les clients aussi bien sur le plan technologique, culturel,

relationnel que générationnel. Face à cette transformation nécessaire, nous les accompagnons sur :

- Le volet technologique : la mise en place d'une solution unifiée pour gérer l'ensemble de leurs interactions sur tous les canaux et mesurer la satisfaction de leurs clients en temps réel et en continu, afin de permettre aux équipes opérationnelles d'accéder facilement à la donnée.
- Le volet des métiers : la transformation technologique ne peut faire sens que si les métiers se transforment. En nous appuyant sur nos partenaires, notamment des sociétés de conseil, nous accompagnons nos clients dans cette démarche.

Sur ce marché concurrentiel, comment résumeriez-vous votre valeur ajoutée ?

De manière générale, les acteurs de ce marché proposent des solutions de centre de contact ou de feedback management. Notre force est de pouvoir adresser ces 2 problématiques avec une solution technologique globale, pour gérer le dialogue et l'écoute sur une même plateforme. En parallèle, nous disposons d'un moteur d'analyse sémantique intégré, qui permet, notamment, d'analyser les mails entrants et d'optimiser leur traitement en les dispatchant auprès de l'équipe adéquate ou encore les verbatim issus des avis clients ou des réseaux sociaux, d'identifier les sujets abordés par les clients...

Grâce à notre approche globale et sur-mesure, nous nous positionnons comme un interlocuteur unique. Le fait d'avoir un seul contact réduit les risques, notamment en termes de gestion des données sensibles des clients. En outre, nous sommes un des rares acteurs du marché certifié ISO 27001 (sécurisation des données).

Enfin, nous nous distinguons aussi au travers de la compétence et de l'expertise de nos équipes qui accompagnent nos clients à toutes les étapes de leur projet.

Quels sont les sujets qui vous mobilisent actuellement ?

Sur un plan technologique, nous travaillons sur différents sujets comme la retranscription des conversations, soit la capacité à transformer du vocal en digital pour pouvoir appliquer derrière un moteur d'analyse sémantique ; la sécurisation des données ; l'industrialisation pour délivrer de manière automatisée et encore plus vite les mises à jour de nos produits.

Nous poursuivons notre développement sur le marché européen. Enfin, nous travaillons aussi beaucoup sur le développement des compétences de nos collaborateurs.