



## 3 questions à Alain Bouveret, Chief Executive & Marketing Strategy – Eloquant

10 novembre 2020 | Par [la rédaction d'Agora News Expérience Client](#)



**Alain Bouveret revient sur les enjeux majeurs de la RC, le pourquoi et le comment du CX Summit Eloquant.**



## Comment est né le CX Summit Eloquant ?

Le CX Summit est né d'une frustration...et d'un désir !

La frustration de ne pas avoir pu échanger, dialoguer et écouter nos clients et de façon générale tout l'écosystème à cause des différents reports ou annulation d'événements du printemps et du début d'automne.

Le désir de faire passer notre enthousiasme et voir plein d'idées en germes devenir grandes... On peut citer l'intégration de la mesure de satisfaction en continu dans la fonction Centre de Contact, l'intégration de l'écoute collaborateur dans la démarche CX, les capacités renouvelées du canal voix avec l'analyse automatisée de conversations, ou encore la sécurité des données client.

De plus cette période entraîne des accélérations majeures dans les Services Clients. En mobilisant des experts, en organisant 2 jours d'ateliers techniques et d'échanges, nous sommes certains de ne pas faire perdre de temps ni aux intervenants, ni aux participants. La mobilisation immédiate des uns et des autres nous l'ont confirmé derechef.

**Revoir l'organisation d'un service client, le Care Management, l'analyse sémantique au cœur de l'exploitation des commentaires écrits et des conversations**

## Quels sont les 3 enjeux majeurs de la RC que ce Summit permet d'adresser ?

Alors tout d'abord rappeler que la Relation Client EST plus que jamais un enjeu majeur pour toutes les entreprises !

Et si dois citer 3 enjeux clés, je dirais : revoir l'organisation d'un service client, le Care Management, l'analyse sémantique au cœur de l'exploitation des



commentaires écrits et des conversations.... et je rajoute un joker : les évolutions légales au sein de la RC avec la CNIL.

Tout cela sera abordé comme sujet de fond mais toujours avec des témoignages concrets et précis de responsables CX et d'experts.

## **Quelle intention et quel rôle d'Eloquent derrière ce CX Summit , est-ce un RDV ponctuel ou régulier ?**

Honnêtement comme évoqué plus haut, nous avons pensé initialement à un événement ponctuel ... mais devant le succès de cette première édition, l'enthousiasme de toutes et tous, et les nouvelles habitudes prises pour travailler et s'informer à distance, nous pensons désormais à le rendre régulier.

Quant au rôle d'Eloquent, c'est simplement d'être curieux et déterminé pour organiser les rencontres et fédérer les énergies. Notre but, notre « sommet » : favoriser et imposer ce qui nous passionne le plus : la qualité des relations avec ses clients et ses équipes ... en 2020 et au-delà !

**[Inscrivez-vous au CX SUMMIT](#)**

