



PRIMAGAZ CHOISIT ELOQUANT

LE 08 SEPTEMBRE 2020 À 19:12

PAR VALENTINE PUAUX

Primagaz choisit Eloquant, acteur de la relation client, pour se faire accompagner dans le déploiement d'un centre de contact et d'un chatbot (Sam) destinés à optimiser la gestion des interactions et à améliorer la qualité de service (temps d'attente réduit, prise en charge des appels plus efficace et orientation multicanale, notamment). Au-delà de cette amélioration d'expérience client, ce dispositif de centre de contact permet également au service des ressources humaines de Primagaz de prendre soin de ses collaborateurs, en proposant un "coaching" (sur la base d'écoutes à froid entre le conseiller et le client). Quant au robot, déjà configuré en français et en anglais, ce dernier est évolutif, pourra proposer des solutions adaptées aux clients en fonction de la demande et s'apprête aussi à communiquer dans une version néerlandaise (en cours de développement). L'objectif pour Primagaz d'augmenter la satisfaction client, mesurée en interne par le Net Promoteur Score (NPS) et d'augmenter les taux d'autonomie de la clientèle (autour d'une meilleure digitalisation de la relation client, donc).