



Eloquent et Volubile s'associent pour automatiser la relation client

Eloquent et Volubile s'allient pour automatiser les appels clients via l'IA générative, tout en garantissant une qualité d'échange.



À l'occasion du salon All4Customer, Eloquent et Volubile ont annoncé un partenariat sur des solutions permettant d'automatiser une partie de leurs flux d'appels grâce à l'intelligence artificielle générative, tout en maintenant une qualité d'interaction élevée. Un enjeu de taille quand on sait que le téléphone reste le canal de communication privilégié pour 65 % des consommateurs français souhaitant contacter une entreprise.

C'est bien connu, le client déteste attendre, il exige souvent une disponibilité immédiate au téléphone. Pire, alors que la patience des consommateurs s'amenuise d'année en année, leurs exigences en matière de service augmentent. C'est précisément à ce double défi que souhaite



répondre le partenariat [Eloquent](#)-Volubile en combinant technologies classiques de centre de contact et intelligence artificielle conversationnelle de pointe.

Une complémentarité technologique au service de l'expérience client

Dans cette alliance, [Eloquent](#) apporte son expertise en matière de gestion omnicanale de la relation client, avec sa plateforme complète intégrant téléphonie, email, livechat et outils d'analyse en temps réel. De son côté, Volubile, fondée par Stéphanie Delestre et Julien Ros, amène ses agents conversationnels vocaux basés sur l'IA générative

D'après les données de Gartner, le marché mondial de l'IA conversationnelle pour la relation client devrait croître de 35 % par an jusqu'en 2028, atteignant 17 milliards de dollars. Les solutions d'IA vocale ont atteint un niveau de maturité qui leur permet désormais de gérer des conversations complexes avec un naturel confondant.

L'intégration des technologies de Volubile dans l'écosystème d'[Eloquent](#) permettra aux entreprises de proposer un service client disponible 24h/24 et 7j/7, capable non seulement de qualifier certaines interactions mais aussi de les traiter de façon entièrement automatisée.

Des bénéfices multiples

Les avantages attendus de cette solution intégrée sont multiples. Pour les entreprises, il s'agit d'optimiser la productivité de leurs centres de contact en automatisant les interactions à faible valeur ajoutée, permettant ainsi aux conseillers humains de se concentrer sur les demandes plus complexes nécessitant empathie et expertise.

Pour les clients, la promesse est celle d'une disponibilité immédiate et d'une réduction des temps d'attente. Selon une étude de Forrester Research publiée en janvier 2025, les consommateurs ayant interagi avec des agents IA vocaux de dernière génération rapportent un taux de satisfaction équivalent à celui des interactions humaines dans 78 % des cas, pour des demandes standards.

Nous sommes ravis d'associer nos agents conversationnels à la solution centre de contact [Eloquent](#) pour proposer une solution complète qui répond aux attentes croissantes des entreprises en matière de relation client," déclare Stéphanie Delestre, cofondatrice et CEO de Volubile.

Un marché français de l'IA vocale en pleine effervescence

Cette alliance s'inscrit dans un marché français de l'IA vocale particulièrement dynamique. Selon le cabinet IDC France, les investissements en technologies d'IA pour la relation client ont augmenté de 47 % en 2024 dans l'Hexagone, soit près de deux fois plus que la moyenne européenne.

Les deux entreprises françaises devront toutefois faire face à une concurrence internationale féroce : des géants comme Genesys, NICE ou Avaya ont également intégré des capacités d'IA conversationnelle avancées à leurs solutions, tandis que des pure players comme Cognigy ou Kore.ai continuent de gagner des parts de marché.