

Faites vivre à vos clients
la plus belle des expériences !

Solution
Centre de Contact

Solution Mesure
Satisfaction Client

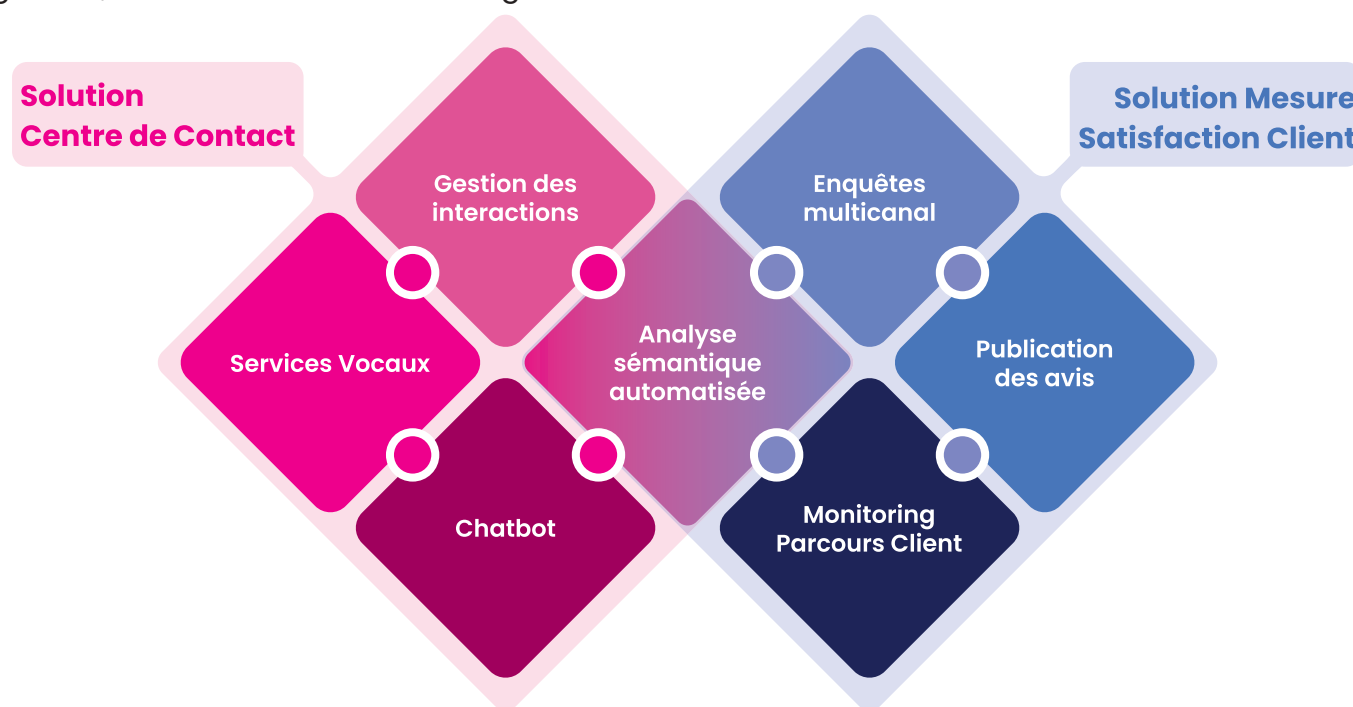


Eloquent accompagne
les **entreprises européennes**
dans l'amélioration
de leur Relation Client

Eloquent en quelques mots

Spécialiste de la Relation Client depuis 2001...

Eloquent est aujourd'hui le seul éditeur SaaS en France à proposer une offre Relation Client globale, destinée à faciliter le Dialogue et l'Ecoute avec vos clients.



Eloquent délivre des solutions métiers fiables, flexibles, et complémentaires

La solution **Centre de Contact** permet d'optimiser la gestion des interactions entre une marque et ses clients sur tous les canaux, pour une meilleure productivité des équipes et une satisfaction accrue du client. Très complémentaire, la solution **Mesure Satisfaction Client** recueille et analyse la Voix du Client aux moments clés de son parcours, et exploite son feedback pour permettre à l'entreprise d'identifier les signaux faibles et de mettre en place des plans d'actions.

Eloquent se distingue par un **accompagnement de haut niveau** tout au long de votre projet Relation Client : conseil, pilotage projet, déploiement, suivi opérationnel et support, assurés par des équipes engagées à vos côtés.

Des clients de toutes les tailles, dans tous les secteurs

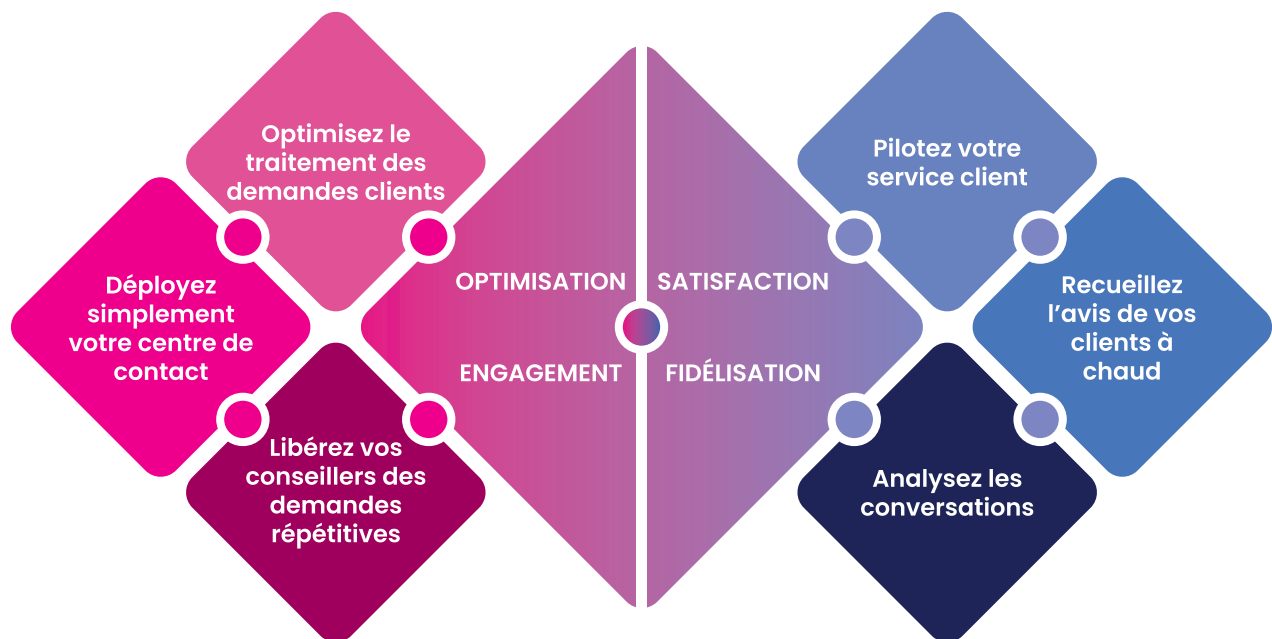
Eloquent est fière de compter, parmi ses clients, 35% des groupes du CAC40, de nombreuses entreprises de premier plan et PME, divers acteurs du secteur public.



Un des seuls éditeurs du marché certifié ISO 27001

Pour vous garantir une protection complète de vos données les plus sensibles : celles de vos clients !

Solution Centre de Contact



Déployez simplement votre centre de contact

Simple à mettre en place, la solution Centre de Contact Eloquant s'intègre à votre organisation, à vos outils et à vos processus métiers. Elle vous permet de **délivrer une expérience client unique**, participant ainsi à la satisfaction et à la fidélisation de vos clients.

Répartis sur un ou plusieurs sites, vos conseillers bénéficient d'une **interface unifiée et ergonomique** pour traiter l'ensemble des interactions client, quel que soit le canal d'engagement.

La gestion
unifiée des
interactions
pour les
centres de
relation client.

Voix
Email
Chat
Callback
SMS
Campagnes sortantes
Réseaux sociaux...

Pilotez votre service client

Vous pilotez en temps réel l'activité de votre service pour **améliorer la qualité du traitement des demandes**, en fonction du contexte.

Vous mettez en place et **suivez vos indicateurs-clés de performance** dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue et de respect des engagements qualité.

Optimisez le traitement des demandes clients

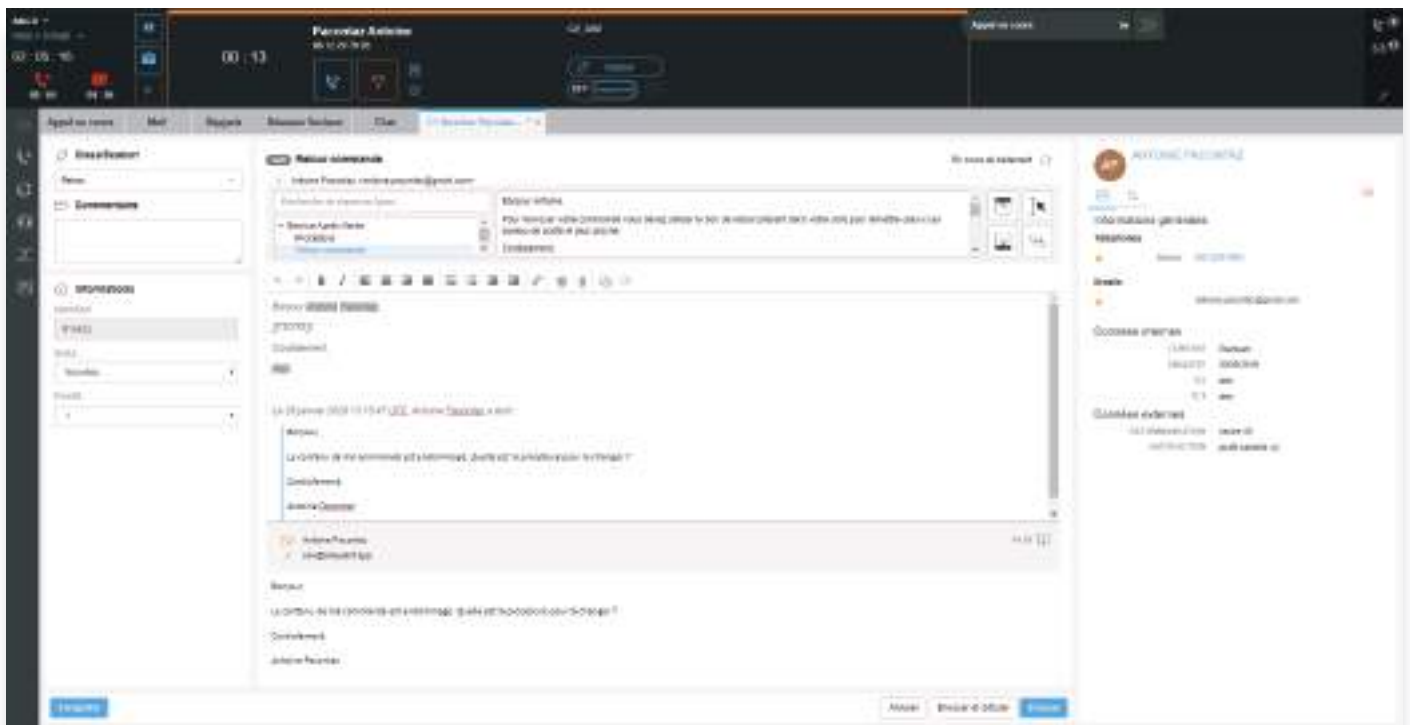
Vous mettez en place des stratégies de routage et de gestion des priorités sur l'ensemble des canaux. Vous affranchissez vos conseillers du traitement des interactions à faible valeur ajoutée en automatisant ces demandes à l'aide de solutions selfcare.

Vous optimisez le nombre de demandes traitées afin d'augmenter la satisfaction client et les opportunités commerciales.

Recueillez l'avis de vos clients à chaud

Après le traitement d'une demande, vous recueillez l'avis de votre client à chaud. Vous maximisez ainsi votre taux de réponse et pouvez engager rapidement les actions nécessaires en fonction du niveau de satisfaction.

Solution Centre de Contact



Libérez vos conseillers des demandes répétitives

Dans un service client, 15 à 30% des demandes sont simples et reviennent systématiquement. En automatisant ces demandes, **vos conseillers peuvent accorder plus de temps à traiter les demandes à valeur ajoutée** et construire un meilleur relationnel.

Un callbot ou un chatbot intégré à votre système d'information prend en charge les demandes les plus simples de manière personnalisée.

Vous améliorez l'expérience client en laissant vos clients s'exprimer librement et en proposant un service 24h/24.

Vous **réduisez vos coûts** en limitant les escalades au service client.

Analysez les conversations

Ne passez plus un temps précieux à analyser manuellement les conversations.

L'analyse des conversations permet de traiter tous vos appels pour une vision sans biais de l'ensemble de la Voix du Client, là où l'échantillonnage, puis le traitement manuel, peuvent s'avérer lourds et subjectifs.

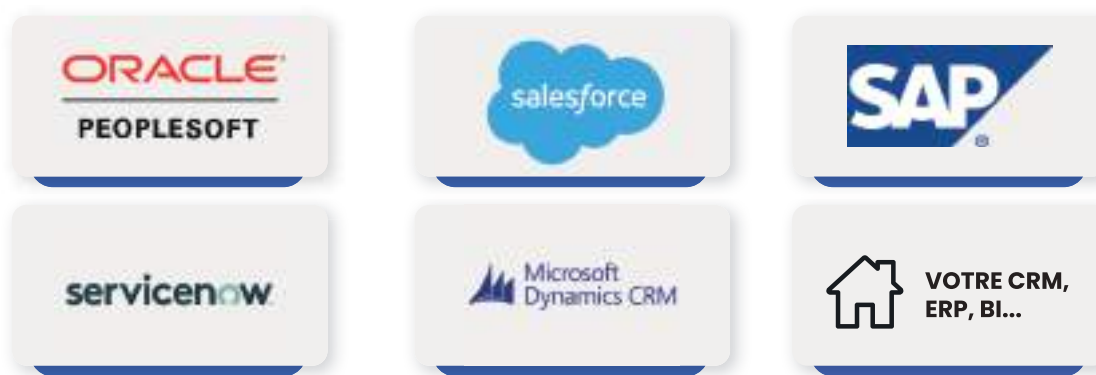
Grâce à la transcription et l'analyse sémantique automatique des conversations, **découvrez précisément quels sont les motifs d'appels de vos clients.**

L'analyse des opinions exprimées sur ces catégories permet d'identifier **les leviers d'amélioration du Parcours Client.**

Intégration à vos applications métier

Eloquant propose une **solution ouverte** qui s'intègre à votre système d'information et s'adapte à vos processus métiers.

En intégrant la solution Eloquant à vos outils métiers, vous **simplifiez le traitement** des interactions, **personnalisez les réponses** apportées à vos clients et améliorez votre connaissance client : remontées de fiches, click-to-call, traitement contextuel et historisation des interactions, etc.



Bénéficiez d'un interlocuteur unique

Eloquant propose l'ensemble des services télécoms pour votre relation client. Eloquant gère l'attribution et le portage de vos numéros d'accueil en fournissant des numéros adaptés à votre activité et à votre modèle économique.

Focus sur le Chatbot

Un Chatbot est conçu pour répondre immédiatement, 24h/24. Une fois entraîné à résoudre un problème, le bot n'oublie plus rien et reste disponible à chaque instant pour vos clients.



Vous êtes ainsi capable de faire face aux pics d'appels (problèmes techniques, saisonnalité...) et aux montées en puissance (nouvelle activité, croissance...) sans aucun effort.

Et comme les demandes des clients évoluent toujours, le chatbot dispose d'un module d'apprentissage continu pour répondre de mieux en mieux aux questions, et prendre en compte de nouvelles sollicitations.



Solution Mesure Satisfaction Client

Collectez les avis clients

Vous mesurez en continu et ponctuellement le niveau de satisfaction (CSAT) et d'attachement à votre marque (NPS) aux moments clefs du parcours client et ce, via le canal adapté : e-mail et questionnaires Web responsive, SMS, vocal, pop-in Web.
Vous gérez la **sur-sollicitation** client.

Analysez pour comprendre

Grâce l'**analyse sémantique de la Voix du Client** corrélée à la note exprimée, vous décelez les leviers de satisfaction, les best-practices à homogénéiser et leurs ambassadeurs au sein de votre entreprise.

Vous détectez les **chantiers prioritaires à adresser, les signaux faibles** et vous identifiez les clients à risque : ceux sur le point de vous quitter, présentant un risque juridique pour votre entreprise, ou encore ceux vous ayant contactés à de multiples reprises sans résolution de problèmes...

Le recueil des
feedbacks clients
aux moments
cruciaux de votre
relation sur le
canal adapté pour
une exploitation
en temps réel des
résultats.

Voix
Email
Chat
Web
SMS
Réseaux sociaux...

Agissez et diffusez

En cas de détection d'une insatisfaction, ou d'un client à risque, vous mettez en place des **alertes en temps réel**. Vous assignez des actions correctives, ou vous déclenchez des actions depuis votre solution de centre de contact. Pensez aussi à **fidéliser vos promoteurs** en les remerciant !

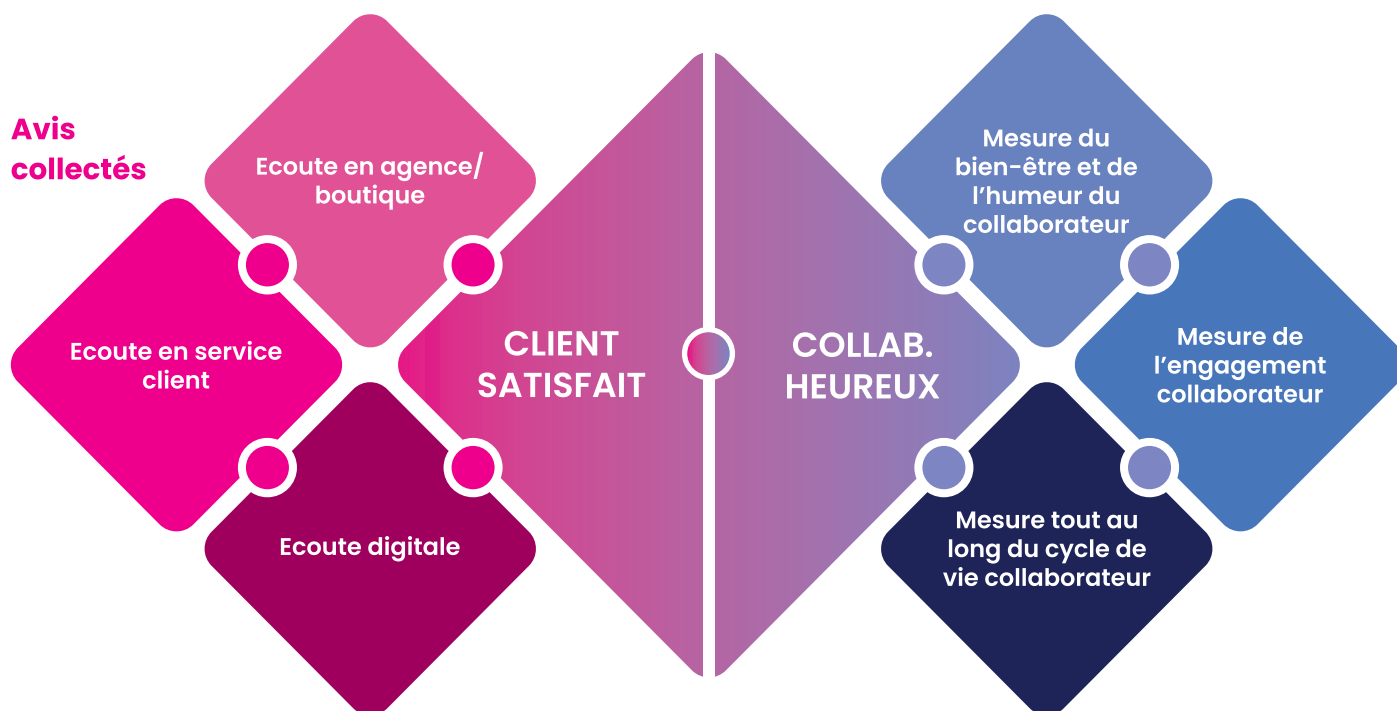
Vous faites entrer la Voix Du Client à tous les niveaux, des collaborateurs aux directions, pour **diffuser une Culture Client**.

Vous donnez toutes les chances à vos conseillers de personnaliser votre relation client et d'adapter leur discours avec un CRM enrichi notamment par les commentaires et notes de satisfaction client.

Suivez et pilotez

Vos plans d'actions améliorent-ils la satisfaction client ou l'attachement à votre marque ? **Vous suivez vos indicateurs en temps réel, et leur évolution dans le temps** : baisse ou augmentation. Vous surveillez ainsi les impacts de vos prises de décision, et vous déterminez si votre plan d'amélioration fonctionne. Vous faites de vos indicateurs des aides de prise à la décision.

Une écoute 360° pour un client satisfait



Ecoute en agence, en boutique

Vous détectez les freins rencontrés par vos conseillers, pour leur permettre de mieux adresser les problématiques clients.

Vous accompagnez et **coachez** vos conseillers.

Vous identifiez et traitez les clients insatisfaits.

Vous suivez quotidiennement les **indicateurs de satisfaction client** dans une démarche d'amélioration continue.

Ecoute en service client

Vous décelez les **sources d'enchantement** et les motifs d'insatisfaction.

Vous animez vos équipes en leur partageant la Voix du Client. Vous répondez aux avis de vos clients pour favoriser une relation de proximité.

Vous homogénéisez l'expérience vécue sur l'ensemble du réseau. Vous opérez des changements visibles.

Vous publiez vos avis clients pour renforcer votre réputation locale.

Ecoute digitale

Vous réassurez, **limitez le taux de rebond** via des plans d'amélioration sur l'ergonomie, la clarté des informations.

Vous surveillez la qualité de la relation client digitale, en vérifiant que les réponses apportées par les conseillers ou canaux de selfcare résolvent les problématiques clients.

Vous mesurez l'effort client sur des actes stratégiques afin d'atteindre vos objectifs de conversion.

Focus sur l'Analyse Sémantique Automatisée

Exploitez la richesse des échanges avec vos clients

Les échanges avec vos clients sont précieux, trop précieux pour ne pas être traités. Quel que soit le canal utilisé, leur contenu doit être considéré. Ces informations représentent une richesse pour votre entreprise si elles sont analysées correctement et immédiatement, via une solution qui permet de les transformer en données exploitables.



Transformez les commentaires en informations tangibles



Tous les canaux de la Relation Client, verbatim d'une enquête, emails, chats, réseaux sociaux, appels retranscrits, peuvent être suivis, avec une attention particulière portée à l'analyse des opinions et des émotions. Vous pouvez ainsi traiter et structurer des millions de données dans un délai très court. Ces contenus sont transformés en tableaux de bord et plans d'actions pour vous permettre d'améliorer et de piloter l'Expérience Client, au quotidien et sur le long terme.

Détectez les leviers d'optimisation de l'Expérience Client

Grâce à nos restitutions, vous comprenez les sources d'enchantement de la satisfaction client, et vous détectez les points de blocage, les axes d'amélioration... Vous pouvez détecter les signaux faibles, être alerté, réagir rapidement sur des motifs d'insatisfaction précis, et suivre l'évolution dans le temps afin de mesurer l'impact de vos actions sur le ressenti et la satisfaction de vos clients.



Un accompagnement

Nos équipes projet et support sont disponibles en permanence pour assurer un **accompagnement personnalisé et dédié**, à chaque étape de votre projet.

Des experts engagés à vos côtés

Nos **responsables de projet** vous conseillent depuis la conception de votre stratégie et l'organisation de votre centre de contact jusqu'au suivi opérationnel des performances de votre service client.

Nos **consultants CX**, véritables spécialistes en méthodologie et statistiques, vous accompagnent dans vos projets d'enquêtes quantitatives et qualitatives.

Nos **experts linguistes** vous aident à établir le plan de code de votre analyse sémantique, à le faire évoluer et à assurer un suivi de projet régulier.

Nos **TAM** (Technical Account Managers), vos interlocuteurs privilégiés après le déploiement du projet, vous accompagnent en assurant un suivi opérationnel personnalisé.



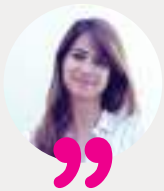
**Cyrille,
Consultant
Centre de
Contact**

C'est à travers ses interactions avec votre service client, sur l'ensemble des canaux mis à sa disposition, téléphone, email, sms, live chat, réseaux sociaux, que votre client va évaluer la qualité de son parcours et... juger votre société !

Fort de mes 15 années d'expérience dans le déploiement et la gestion de centres de contact, je gère, aux côtés de nos clients, toutes les phases de mise en œuvre de la **Solution Centre de Contact Eloquant** : cadrage, spécifications fonctionnelles et techniques, développement et suivi du projet, pilotage des équipes en mode agile, intégration, suivi des performances....

Mes collaborations avec **Geodis, Lafarge, Groupe Prévoir, Solimut, Wiko** s'avèrent ainsi passionnantes, toujours uniques, car riches de spécificités et de défis à relever.

de haut niveau



Charlène,
Consultante
CX

Pour toute entreprise, recueillir le feedback de ses clients, en exploiter le contenu dans une démarche d'amélioration continue est primordial.

Spécialiste en méthodologie, statistiques et Relation Client, mon rôle consiste à repenser le parcours client de nos clients via la mise en place du dispositif **Mesure Satisfaction Client**.

Je m'efforce de mieux comprendre vos clients et prospects, de détecter l'insatisfaction cachée et d'identifier les signaux faibles. In fine, ma mission permet de délivrer une expérience client adaptée à leurs nouvelles attentes. Ensemble, nous travaillons étroitement, de l'expression du besoin jusqu'au suivi en production du projet.

Je suis pleinement investie aux côtés de sociétés reconnues pour la qualité de leur Relation Client telles que **MACIF, La Mutuelle Générale, Orange Bank, DPD France, GEODIS** ou encore **I'ANTS**.



Emmanuelle,
Consultante
CX

Les commentaires écrits ou oraux de vos clients, qu'ils soient issus de conversations téléphoniques, d'enquêtes ou du web, sont très précieux ; il s'agit donc de les exploiter pour en tirer de la valeur et des plans d'actions.

Rompue aux techniques du traitement automatique des langues, j'accompagne nos clients lors du déploiement du module d'**analyse sémantique automatisée Eloquant** et tout au long du projet. Via les techniques issues de l'intelligence artificielle et en mettant en œuvre des grammaires d'analyse provenant de l'étude du domaine d'activité, j'adresse leurs propres problématiques de classification automatique afin de détecter les signaux faibles de leurs parcours client et de déterminer les chantiers prioritaires.

Je m'implique actuellement sur les projets sémantiques de **MACIF, DPD France, Atlantic Group, La Mutuelle Générale, MCS-DSO Group**.



Sébastien,
TAM

Mon rôle consiste à assurer un service Premium aux clients, dans un climat d'échange et de confiance. En étant leur point d'entrée dédié, je coordonne les services en interne sur leurs différentes questions et anticipe leurs nouveaux besoins. Je pilote les comités opérationnels, le suivi des SLA et KPI et gère une résolution la plus efficace possible en cas d'incident technique !

J'ai donc un rôle de facilitateur, qui nécessite une connaissance parfaite de chacun de mes clients et de leur utilisation de la **Solution Centre de Contact Eloquant**.

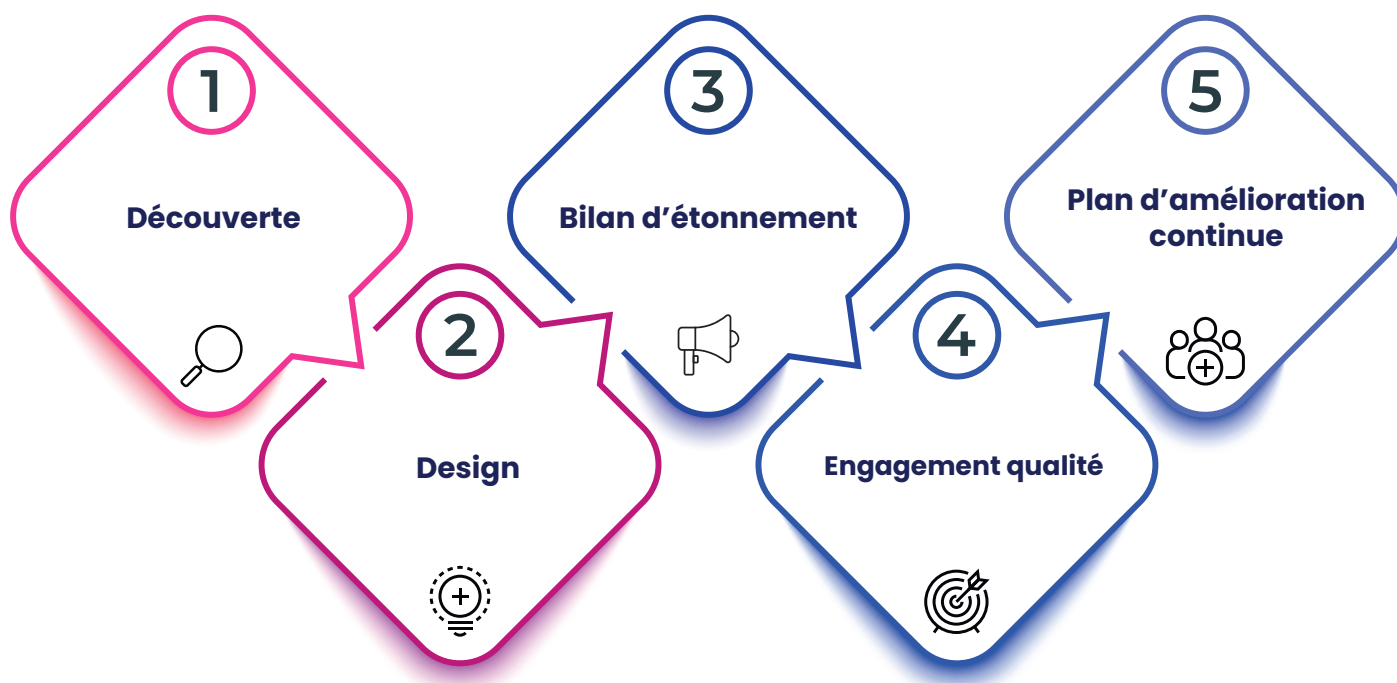
J'accompagne ainsi au quotidien, en m'adaptant à leurs attentes, historique, manière de fonctionner : **GFI, Proservia, Avancial, Cgi, Lafarge, Prevoir, Primagaz, Geodis, Adecco Medical...**

Des programmes d'accompagnement au service de l'excellence

L'**audit Opérationnel** est effectué en plusieurs phases par un consultant CX Eloquant pour identifier les axes d'amélioration de performance et de productivité de votre centre de contact, et déterminer des plans d'actions.



Le **CX Programme**, un programme clé en main en 5 étapes, est mené par un Consultant Chargé d'Études dédié, de la réunion de lancement du projet jusqu'au suivi en production, pour vous accompagner dans une démarche proactive d'amélioration continue.



Protection des données et garanties

Quoi de plus précieux que les données de vos clients ?

Les données de vos clients et des interactions que vous avez avec eux ont une valeur primordiale pour votre entreprise. Nous vous devons l'excellence et la sécurité.

Le parcours de vos clients avec votre entreprise ou organisation implique le traitement et l'exploitation de gros volumes de données personnelles. Nous vous devons de plus la fiabilité et la continuité de production.

Chez Eloquant, nous sommes conscients depuis de nombreuses années de notre responsabilité sur ces sujets. Les principes de « Privacy by design » et de documentation des traitements effectués, ainsi que les principes d'analyse de risques font partie de notre démarche de sécurité du système d'information ISO 27001 ; démarche sur laquelle nous sommes certifiés depuis 2015 et qui s'applique à l'intégralité de notre production et de notre hébergement SaaS.

L'arrivée du RGPD a constitué une bonne nouvelle, et justifie pleinement nos investissements SaaS et ISO en donnant à Eloquant et ses clients sérénité et longueur d'avance.

Ce principe du « juste usage et stockage des données » et de garantie des traitements et sauvegardes constitue un défi essentiel de la protection des données et de maîtrise des responsabilités.

Il nous donne l'occasion de renforcer notre engagement à vos côtés.

Des garanties formalisées

Nos astreintes sont garanties 24/7. Nos datacenters, tous localisés en France, sont redondés sur plusieurs sites, auditables et sous Plan de Reprise d'Activité.

L'interfaçage de nos offres à votre environnement : API, Web services, liaisons sécurisées entre votre SI, votre CRM, vos outils métier et nos produits sont autant d'atouts pour simplifier le travail de vos collaborateurs et le rendre plus efficace.

Parce que la Relation Client ne s'arrête pas aux frontières

Depuis plusieurs années, Eloquant connaît une expansion à l'international avec des projets déployés au niveau européen ou mondial, dans 123 pays et en 12 langues, pour 320 clients dont Air France, Berner, Daimler, DB Schenker, Euromaster, Ivalua, Manpower Italie, Total, Groz Beckert, Orange, Rossignol, Proservia, Safran, Showroomprivé.com, Yves Rocher...

450 millions
d'interactions multicanal
traitées par an

150 millions
d'enquêtes multicanal
envoyées par an

123
pays concernés par le
déploiement des enquêtes /
interactions

320
Clients actifs
en Europe

3
sites en Europe
à Paris, Grenoble, une
antenne à Stuttgart

3
Datacenters
redondés et sécurisés
en France



20

ans d'expertise



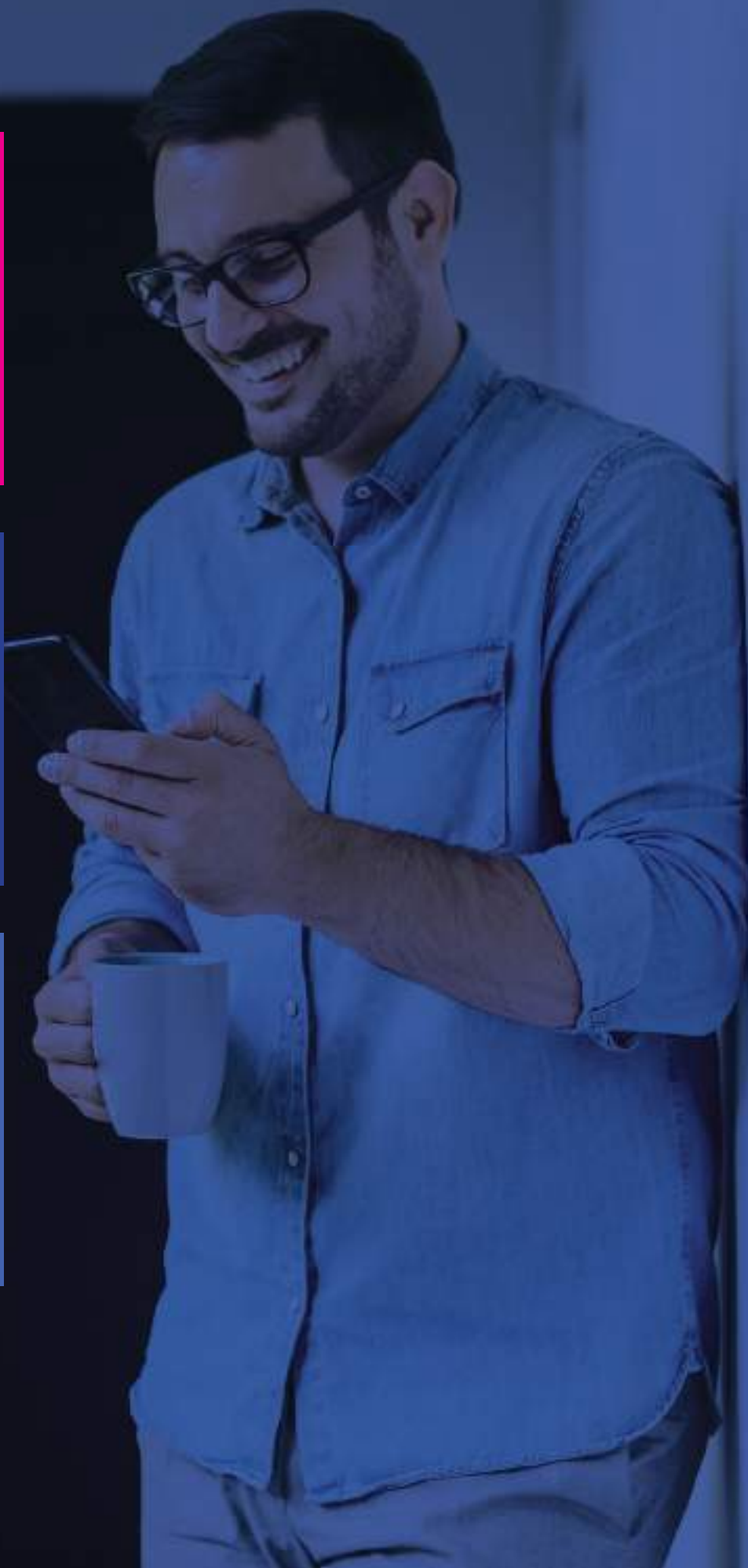
20%

de croissance annuelle
depuis 5 ans



110

experts Relation Client
hautement qualifiés



Ce que nos clients en disent

Orange Bank, dès sa création, a fait de l'Ecoute client un levier d'amélioration continue de ses produits et services. Face au renforcement des exigences clients, la 1ère banque française 100% digitale et mobile, adapte une offre bancaire inédite aux attentes de ses clients et optimise le parcours client à chaque étape, afin de proposer une expérience client incomparable.



Emmanuel Ploton

Directeur
Adjoint de la
Relation Client



« Une bonne relation client consiste à réduire au maximum les efforts que les clients doivent consentir pour travailler avec nous et cela repose sur l'amélioration continue de nos services. Nous avons donc choisi de faire confiance à Eloquant, un des acteurs majeurs de ce marché, et son offre d'Ecoute qui avait déjà fait ses preuves au sein de Groupama, pour assurer une offre et des services optimaux à nos clients.

Cette solution a permis, dans une optique d'amélioration de l'expérience client, de récolter les avis et conseils de nos clients, prospects et collaborateurs, d'en faire des remontées constructives aux managers pour des prises de décision rapides, afin de proposer des services toujours plus fiables à nos clients, tout en aidant nos collaborateurs au quotidien ; elle participe concrètement à notre volonté de mettre nos clients et nos collaborateurs au cœur de notre stratégie d'une relation client idéale. Ce dispositif est révélateur de l'importance qu'Orange Bank accorde à l'humain »!

GEODIS, opérateur majeur de la chaîne logistique dans le monde, a mené avec succès un vaste chantier de refonte des 7 points de contact physiques ou digitaux du parcours client. L'un des plus emblématiques est l'optimisation de son service client, réparti dans 110 agences avec un objectif affiché : délivrer une qualité de service irréprochable, par une recherche continue d'amélioration de l'expérience client !



Vianney Leveugle

Directeur
Marketing et
Relation Client



«La relation client consiste à réduire au maximum les efforts que les clients doivent consentir pour travailler avec nous. C'est dans ce sens que nous avons choisi de disposer d'un service relation client dans chacune de nos 110 agences afin d'assurer une proximité optimale avec nos clients.

Pour rendre cette proximité compatible avec la volonté de délivrer un service d'une qualité irréprochable, nous avons déployé un dispositif de téléphonie en configuration multisites qui a permis de révolutionner la façon de travailler de nos 700 collaborateurs relation client et d'offrir à nos clients une relation d'excellence ».

Accompagnement et proximité au service de nos clients





GRENOBLE (SIEGE SOCIAL)

5 allée de Palestine
38610 Gières

PARIS

94 rue de Villiers
92300 Levallois-Perret

eloquant.com

contact@eloquant.com

0 805 301 100 Service & appel
gratuits

