

ORANGE BANK choisit ELOQUANT : Ecoute Client et Qualité de service au service de la confiance et de la simplicité

Paris, le 7 avril 2020 – Avec pour objectif d’allier transparence, accessibilité et qualité de service, Orange Bank a choisi Eloquant, acteur majeur de la relation client, pour relever un défi : l’accompagner dans le déploiement d’un dispositif d’écoute clients destiné à optimiser ses services.

ORANGE BANK, ou comment réunir création de valeur et expérience client

Née du rapprochement de deux Groupes reconnus et complémentaires, Orange et Groupama, Orange Bank a été pensée pour proposer à ses clients une offre bancaire inédite et prioritairement mobile. Le lancement très attendu d’Orange Bank, en novembre 2017, se traduit par une réussite commerciale. Forte de plus 500 000 clients, la banque a été classée en juillet 2019 « Meilleure proposition digitale » pour la deuxième année consécutive par l’agence de notation D-Rating (évaluation menée sur 420 critères).

En matière de distribution, Orange Bank s’appuie sur un réseau alliant le digital à l’humain. Un accompagnement à la souscription de l’offre est ainsi proposé dans près de 300 boutiques Orange agréées IOBSP. Ce modèle est également celui de la relation client : le conseiller virtuel Djingo répond aux questions des clients 24h/24, 7j/7 et a traité plus de 2 millions de conversations depuis le lancement. Il est épaulé par les équipes du Centre de Relation Client, installées à Montreuil et Amiens.

L’avis des clients et des collaborateurs au centre d’une stratégie d’amélioration continue du service client



Dès sa création, Orange Bank a souhaité placer le client au cœur d’un processus d’amélioration continu via la mise en place d’un dispositif dit “d’Ecoute”. Son objectif : prendre en compte leurs remontées. En complément et depuis 2 ans, un Club Clients réunit par ailleurs 300 volontaires. Grâce à une écoute fine, il permet d’intégrer les besoins des utilisateurs dès la conception des services, dans une démarche de co-construction.

Orange Bank a choisi Eloquant pour l’accompagner dans la mise en place de ce dispositif. Celui-ci repose sur l’envoi d’enquêtes de mesure de la satisfaction par mail, mais également par SMS, un canal pratique et rapide utilisé depuis le lancement de la banque. Le canal est choisi en fonction des cibles. Ces mesures sont en effet effectuées auprès des clients mais également auprès des réseaux Orange et Groupama distribuant l’offre.

« Une bonne relation client consiste à faciliter les démarches du client afin de les rendre les plus simples et fluides possibles. Bien entendu, ce n’est pas suffisant : le Centre de Relation Client doit

pouvoir y répondre de façon rapide, efficace et adaptée. Cette double exigence repose sur un effort permanent pour améliorer nos services en continu, qu'il s'agisse de l'interaction directe avec le conseiller comme de tout sujet concernant la banque. Nous avons choisi de faire confiance à Eloquant, un des acteurs majeurs de ce marché, et à son offre d'Ecoute pour offrir une qualité de services optimale à nos clients », commente **Emmanuel Ploton, Directeur Adjoint de la Relation Client chez Orange Bank.**

Le dispositif permet en outre de faire progresser indirectement l'expérience client via le partage avec les conseillers du Centre de Relation Client. C'est ainsi que les notes et les commentaires des clients leur sont communiqués afin de contribuer à leur montée en compétence. Cette matière est également utilisée pour alimenter les processus d'amélioration continue au sein de la banque.

Eloquant, une solution sur-mesure au service de la qualité de la relation client Orange Bank

Chaque jour, plusieurs enquêtes multicanales (email et SMS) sont réalisées. Elles permettent de mesurer, en temps réel et en continu l'évolution de la satisfaction des clients et prospects de la banque. Parmi ces enquêtes :

- ▶ une enquête à chaud envoyée par SMS pour mesurer la satisfaction **d'un prospect** lors de l'ouverture de son compte ;
- ▶ une enquête post-ouverture de compte, envoyée par mail à tout nouveau client ;
- ▶ une enquête à chaud envoyée par SMS pour mesurer la satisfaction **du client** quant au service délivré après une interaction avec un conseiller ;
- ▶ une enquête adressée **aux conseillers** des réseaux commercialisant l'offre, afin de recueillir leurs avis après leur appel « support » au Centre de Relation Client.

Les taux de retour constatés sont très élevés. Ils traduisent l'engagement des clients et, pour certains d'entre eux, leur volonté de contribuer de manière active à la co-construction des services.

« Accompagner un entreprise comme Orange Bank est une opportunité considérable et très constructive pour les équipes Eloquant, qui œuvrent de façon étroite avec celles de la banque pour proposer des solutions toujours plus innovantes ! », souligne **Alain Bouveret, Directeur Général d'Eloquant.**

« Cette collaboration fructueuse avec Eloquant continue en 2020. Les enjeux portent sur la poursuite de l'amélioration de l'expérience de nos clients et de celle de nos conseillers, maillon essentiel d'une relation client réussie et humaine », souligne **Emmanuel Ploton.**

A propos d'Eloquant

Spécialiste de la Relation Client depuis 2001, Eloquant est aujourd'hui le seul éditeur SaaS en France à proposer une solution Relation Client globale :

-Dialogue ->Gestion des Interactions : Centre de contacts multicanal, Chatbot.

-Ecoute ->Feedback Management : Dispositif d'enquêtes multicanal, Analyse sémantique automatisée

Eloquant délivre des solutions technologiques fiables et flexibles, et 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.

Eloquent est fière de compter, parmi ses clients, 35% des entreprises du CAC40, des acteurs majeurs des secteurs privé et public et de nombreuses PME.

Quelques chiffres :

100 emplois Relation Client hautement qualifiés sur 2 sites à Paris et Grenoble

Plus de 20% de croissance annuelle depuis 5 ans

300 clients actifs en Europe et **123** pays concernés par le déploiement des enquêtes /interactions

450 Millions d'interactions multicanal et **150 Millions** d'enquêtes multicanal/an

Contact presse

OXYGEN

Audrey Pizard

audrey.p@oxygen-rp.com / 06 35 54 45 96