

« Nous créons des conversations mémorables entre les clients et les conseillers »



Elisabeth DE LONGEAUX
Directrice marketing et communication d'Eloquant.

Grâce à sa plateforme cloud d'Expérience Client, qui intègre tout le potentiel de l'IA, Eloquant couvre toute la chaîne de valeur du parcours client et aide les marques à proposer une expérience client unique, différenciante et surtout mémorable. Explications d'Elisabeth de Longeaux, directrice marketing et communication d'Eloquant.

Quels sont le positionnement et les expertises d'Eloquant ?

Eloquant est un Contact Center As A Service (#CCaaS) et une solution de Voix du Client (#Voc), dont la mission est de créer des conversations mémorables entre les clients et les collaborateurs d'une marque. Pour ce faire, nous éditeurs une plateforme cloud d'Expérience Client basée sur l'IA qui adresse de bout-en-bout l'intégralité du parcours client. Elle permet de gérer, orchestrer, analyser et mesurer la satisfaction client à travers des parcours conversationnels humains et automatisés.

Créée il y a plus de 20 ans, Eloquant accompagne ainsi, via ses 120 experts, près de 320 clients dans plus de 40 pays. Nous totalisons plus de 500 millions d'interactions et de 150 millions d'enquêtes par an.

Pour proposer des expériences clients mémorables, vous capitalisez sur l'IA. Qu'en est-il ?

L'IA est intégrée nativement à notre solution pour répondre à différents cas d'usages.

- Côté clients : nous proposons de l'IA conversationnelle à travers des parcours automatisés (callbot, chatbot) pour répondre au besoin d'autonomie et d'instantanéité des clients, mais aussi pour désengorger le centre de contact des appels à « faible ajoutée ».
- Côté agents : l'IA a vocation à assister et valoriser les conseillers, pierre angulaire d'une expérience client mémorable. L'IA générative permet de leur suggérer des réponses pour gagner en efficacité et obtenir un premier niveau de lecture en détectant rapidement la tonalité du message (analyse du sentiment).

- Côté décisionnaires, l'IA fournit une vision temps réel des motifs d'enchantement ou irritants grâce à une catégorisation automatique des verbatims clients. Via notre IA prescriptive, nous leur proposons des plans d'action prioritaires, pour faciliter et argumenter leurs prises de décisions.

Chez Eloquant, nous avons la conviction que ces IA doivent rester au service de l'Humain : clients, collaborateurs et décisionnaires. Tous nos cas d'usages sont donc réfléchis pour permettre d'obtenir rapidement un ROI (assistance, automatisation...).

Sur quels autres enjeux accompagnez-vous vos clients ?

Nous les accompagnons sur plusieurs enjeux phares :

- La sécurité des données : Eloquant est au cœur des conversations entre une marque et ses clients. Pour favoriser la personnalisation attendue par les clients, nous traitons des données personnelles dont il est indispensable de garantir la sécurisation et la protection. Nos solutions sont donc certifiées ISO 27001 et ISO 27701 pour la sécurité des systèmes d'information et la confidentialité des données.
- La RSE : en notre qualité d'éditeur de solutions basées sur l'IA, nous sommes particulièrement sensibles à la notion d'IA éthique et responsable. Face à l'effervescence autour du développement de l'IA générative, la technologie doit rester au service de l'humain, dans une logique d'utilisation responsable.
- L'évolution de l'organisation du travail ; avec le télétravail, les frontières physiques du centre de contact se sont élargies. Les entreprises doivent équiper leurs collaborateurs d'outils qui vont assurer la joignabilité des conseillers ou des experts via une orchestration intelligente des flux et une facilitation de la collaboration et du partage de contexte.

Sur ce marché qui se réinvente, quelles sont vos perspectives ?

Le marché de la relation client est particulièrement dynamique, entre des nouveaux entrants américains déjà leaders, mais aussi l'IA générative qui vient bousculer les usages et les attentes des décisionnaires. Ce dynamisme nous pousse à être toujours plus innovants et performants pour consolider nos parts de marché et nous développer. Notre ambition est de nous différencier en faisant rayonner l'excellence de la relation client à la française et en faisant en sorte que chaque conversation soit mémorable tant pour le client que pour le collaborateur.