3 questions à

*Alexandre NIZIEUX, Responsable Marketing Digital chez **Eloquant***

Présentation

Responsable marketing digital chez Eloquant depuis plus de 7 ans, Alexandre est passionné de marketing et à l'affut des dernières tendances IT B2B !

Eloquant, éditeur de logiciels, accompagne depuis 20 ans les entreprises européennes dans **l'amélioration de leur Relation Client**, à tous moments et sur tous les canaux de communication, avec ses solutions flexibles et complémentaires.

La société est née du constat qu'il était primordial pour les entreprises de mieux gérer l'échange avec leurs clients. Eloquant est en croissance continue avec aujourd'hui près de 120 salariés.

Quels sont vos atouts pour vous différencier sur le marché ?

*"Notre point fort réside dans la proposition d'**une solution unique** de gestion de la relation client, composée de **deux logiciels SaaS complémentaires** d'interaction et d'écoute des clients.*

*En effet, notre première solution **Centre de Contact** permet de bénéficier d'une interface unifiée et ergonomique pour traiter l'ensemble des interactions client, quel que soit le canal d'engagement (chatbot, services vocaux etc.). Tandis que notre solution **Mesure de la Satisfaction Client** permet de créer en toute autonomie des questionnaires, de les diffuser sur différents canaux, puis de suivre les retours en temps réel. Concrètement, nous sommes capables d'automatiser l'envoi d'un questionnaire de satisfaction suite à l'appel d'un client qui se renseigne sur l'avancée de sa commande par exemple. Cette solution s'accompagne d'une **analyse sémantique** afin d'analyser immédiatement le discours (avis clients sur les moteurs de recherche).*

*Au-delà des fonctionnalités, nous sommes un des seuls éditeurs **certifiés ISO 27001** depuis presque cinq ans. Nous avons mis en place de réelles mesures et procédures de sécurité auprès de nos collaborateurs afin de garantir la qualité de leur travail et la confidentialité des données de nos clients.*

Solutions certifiées ISO27001 et conformes au RGPD

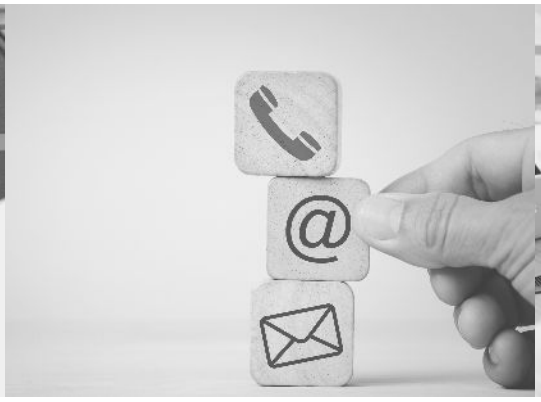
*Enfin, nous avons à cœur d'être disponibles pour nos clients. C'est pour cela que nous disposons d'une **équipe de consulting** dédiée à l'accompagnement des utilisateurs tout au long du projet (formations, support...)."*

La digitalisation de la relation client est un véritable enjeu. Quels sont les challenges auxquels vous faites face ?

*"La crise sanitaire a accéléré les projets de digitalisation de la relation client. Les entreprises ont **besoin de renforcer la communication** avec leurs clients, sonder leur satisfaction, centraliser les demandes et messages... En effet, il existe une multitude de points de contact : e-mail, SMS, réseaux sociaux... Nous produisons une **vision unifiée à 360° du parcours client** et de son niveau de satisfaction.*

*La relation avec les salariés au sein même de l'entreprise s'est elle aussi digitalisée. Alors nous avons lancé des **offres spécialement centrées sur la communication interne** de nos clients. À titre d'exemple, nous avons développé une offre d'envoi de SMS et d'e-mails pour sonder le moral des équipes, s'assurer que chacun était bien équipé pour le télétravail... Ceci dans le but de maintenir le lien social malgré la période."*

Comment avez-vous assuré la continuité de votre activité pendant la crise sanitaire ?

*"Nous avons déployé en interne la même plateforme que chez nos clients. Cela nous a permis de nous **adapter à la situation** et de diminuer les déplacements, tout en ne perdant pas le contact entre nos équipes. Et bien évidemment, les visioconférences se sont installées durablement dans notre quotidien !"*

Pour en savoir plus : https://www.eloquant.com/