

Mots clés : CRM, service client, télécom, Relation Client, Cloud Computing, Saas, centres de contacts, call center, CTI, contacts entrants, contacts sortants, multicanal...

AQUALUX choisit ELOQUANT pour optimiser la performance de son service client

Paris le 10 juin 2013. ELOQUANT, filiale de GIBMEDIA, est spécialiste des solutions Cloud pour la Relation Client. La société AQUALUX, constructeur et équipementier référent dans le secteur de la piscine, a choisi ELOQUANT afin de proposer à sa clientèle un service client optimum. Quels étaient les besoins d'AQUALUX et comment ELOQUANT a su y remédier ? Retour sur une collaboration fructueuse.

Grâce à ELOQUANT, AQUALUX a pu fidéliser et satisfaire sa clientèle

Depuis 2001, ELOQUANT propose des solutions technologiques SaaS pour la gestion des flux d'interactions clients (contacts entrants et sortants multicanaux : appels, emails, SMS, Tchat...). Son offre regroupe des outils performants pour piloter les processus métier de front office et améliorer la productivité et la qualité de service fournies par les Centres de Relation Client. C'est pour bénéficier de cette expertise qu'AQUALUX a fait appel à ELOQUANT.

Depuis plus de 30 ans AQUALUX conçoit, produit et commercialise des produits destinés à la construction, l'entretien et la rénovation de piscines en s'appuyant sur un réseau de distribution en France et en Europe.

Afin d'accroître le nombre d'appels traités en simultané durant les pics d'activité liées à la haute saison du marché de la piscine (de mai à octobre), **AQUALUX a souhaité moderniser son système de traitement des contacts entrants** visant ainsi à **optimiser son taux de service et la satisfaction de ses clients.**

« Grâce à la solution Centre de Contacts ELOQUANT, Aqualux a pu optimiser le taux de service de son Call Center qui dépasse aujourd'hui 90% de clients servis malgré une forte saisonnalité liée à l'activité. AQUALUX a réalisé des progrès significatifs sur la qualité de service de son Call Center en mettant ses clients automatiquement en relation avec le collaborateur le plus qualifié par rapport à sa demande » précise Nicolas Chaze, Responsable Service Client AQUALUX.

Grâce à la solution Centre de Contacts d'ELOQUANT et par conséquent sans avoir eu besoin d'agrandir son équipe de conseillers clientèle ni d'engager de frais sur son infrastructure téléphonique, AQUALUX peut dorénavant traiter davantage de demandes clients.

A propos de ELOQUANT

Créée en 2001 par Jean-Michel Rosset et Brian Wyld en essaimage du centre mondial des télécommunications de Hewlett-Packard à Grenoble, et récemment rachetée par GibMedia, **la société ELOQUANT est un acteur des solutions Cloud de gestion des interactions clients.** ELOQUANT gère sur son infrastructure plusieurs millions d'interactions par semaine.

ELOQUANT travaille d'ores et déjà avec plus de 100 clients dont : Adecco, Speedy, ERDF, La Haute Autorité de Santé, GDF Suez, ApartCity etc.

Effectif : 20 collaborateurs

CA 2012 : 3 M€

100 millions d'interactions multicanales par an

Croissance annuelle : **+ de 15%**

Site web : www.eloquant.com

A propos d'AQUALUX

Véritable référent sur son marché depuis plus de 30 ans, AQUALUX fournit une gamme complète de produits innovants destinés à la piscine. La société commercialise ses produits techniques Aqualux aux professionnels (pisciniers, revendeurs, installateurs...) et ses produits grand public by-Aqualux à la grande distribution (GSB, GSA, Internet). Installée à Saint-Rémy-de-Provence la marque connaît depuis plusieurs années une activité en forte croissance.

Effectif : 140 collaborateurs en saison répartis sur 20 000m² de bâtiment

CA moyen de 27M€ ces dernières années

Site web : www.aqualux.com

Contacts presse :

ESCAL Consulting

Jéhanne Guilloury

jehanne@escalconsulting.com

01 44 94 95 70

Maja Jokic

maja@escalconsulting.com

01 44 94 95 68 / 06 95 98 95 36