

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Relation client : Viséo Conseil et Telemetris fusionnent pour former Hubicus

Le nouvel opérateur technologique de monitoring de la relation client intègre le Groupe BVA, qui complète ainsi son offre Customer Experience.

Paris, le lundi 4 juillet 2016 - Viséo Conseil et Telemetris s'unissent pour former Hubicus. En rassemblant leurs outils, leurs offres d'accompagnement et leur présence dans les centres de relation client en France, ils forment le leader français du Quality Monitoring et le spécialiste du Feedback Management.

De plus en plus de marques ont recours à des outils technologiques pour assurer le suivi qualité de leur relation clients. Ces outils de collecte permettent, en temps réel, d'analyser les motifs de satisfaction ou d'insatisfaction du client, d'en déterminer l'origine, d'apporter des réponses sur-mesure afin d'optimiser les échanges avec les consommateurs et d'augmenter leur fidélité. À la pointe de l'omnicanal, ces solutions de quality monitoring et de feedback management offrent aux équipes marketing, qualité, relation clients davantage d'agilité et de réactivité.

La fusion de Viséo Conseil et de Telemetris donne naissance au leader français du Quality Monitoring et spécialiste du Feedback Management, Hubicus.

Cette société sera dirigée par Ludovic NODIER, Président - Fondateur de Viséo Conseil. Philippe MERLE, Président - Fondateur de Telemetris intègre BVA en tant que Directeur Conseil Stratégie Relation clients.

Hubicus rejoint le Groupe BVA en tant que filiale à 100% du groupe. Déjà solidement implanté dans la Customer Experience (études de satisfaction, Data Science et Mystery Shopping), BVA complète ainsi son offre avec une palette d'outils *do it yourself* et de services, permettant à ses clients de gagner en autonomie et en réactivité en lançant seuls leurs enquêtes de satisfaction à chaud mais aussi en pilotant la qualité de leur relation client.

Ce rapprochement avec le Groupe BVA permet à Hubicus d'offrir à ses clients :

- une gamme de produits élargie,
- la possibilité de créer des dispositifs tout en un,
- un accompagnement conseil (KPIs, traitement, analyse, plans d'actions...),
- un déploiement international.

Une approche à 360° du suivi de la relation clients qui, au-delà des réponses fonctionnelles, se fera directement au service des performances économiques des clients du groupe.

« *Nous sommes ravis de faire entrer Hubicus dans une dimension supérieure, en devenant le 1^{er} éditeur de logiciels dédiés au Quality Monitoring et avec des positions fortes dans le feedback management.* » déclare Ludovic NODIER, Directeur Général d'Hubicus.

« *Les outils d'Hubicus sont plus que jamais au cœur de la stratégie des entreprises qui ont besoin d'indicateurs opérationnels pour fournir un service agile, adapté et personnalisé à leurs clients. Des solutions logicielles totalement complémentaires à notre offre d'études stratégiques en matière de satisfaction ou de Mystery Shopping.* » ajoute Pascal GAUDIN, Directeur Général du Groupe BVA.

À propos d'Hubicus

Société de conseil en Gestion de la Relation Client, Hubicus (fusion de Viséo Conseil et de Telemetris) accompagne les entreprises dans la définition de leur stratégie en relation client, sa mise en place et son pilotage. Ses équipes ont développé les solutions myViséo et Telemetris (en mode SaaS) qui permettent d'évaluer la qualité de la relation client délivrée et le niveau de satisfaction des clients. Parmi ses clients on compte CCA-DBF, Chronopost, CNAMTS, Coliposte, Direct Assurance, Engie, Fortuneo, La Banque Postale, La Poste, Sephora, vente-privee. En termes de licence, 30 000 collaborateurs utilisent myViséo ou Telemetris chaque jour.

À propos de BVA

Conseil, Etudes et Tendances : BVA est l'institut numéro 3 en France et le 22^{ème} mondial. Pionnier en Behavioural Science, BVA développe 4 expertises transversales pour mieux observer, comprendre et anticiper les comportements :

- la Customer Experience,
- le Nudge & le changement comportemental,
- la Data Science,
- le Point de vente.

BVA est présent en France et à l'international avec plus de 700 collaborateurs permanents.

Pour plus d'informations : www.bva.fr

Contacts presse :

Sophie NOEL | Stéphanie MUTHELET – Rumeur Publique

01 55 74 52 13 – 01 55 74 52 28

sophie@rumeurpublique.fr – stephanie@rumeurpublique.fr