

# Forte croissance du chiffre d'affaires pour INO

INO, éditeur d'une solution de centre de contact, affirme son solide positionnement sur le marché en annonçant une croissance de son chiffre d'affaires qui s'élève à 9,3 millions d'euros sur son dernier exercice contre 8,2 millions en 2020.

INO a pour but d'accompagner les entreprises vers la création d'une expérience client d'exception, où l'équilibre entre "humain" et "digital" est devenu un élément stratégique pour les organisations désireuses d'atteindre l'excellence. Dans ce contexte, l'éditeur propose une solution de nouvelle génération qui intègre les fonctionnalités indispensables pour mettre en place une relation client de qualité. La société basée sur Montpellier a recruté près de 12 nouveaux collaborateurs en 2021 et bénéficie également d'implantations à l'international. À ce jour, plus de 200 clients parmi les plus grandes entreprises utilisent les solutions d'INO.

Ces différentes caractéristiques ont permis à INO de connaître un solide développement en 2021. Dans ce contexte, l'éditeur et sa solution cloud et télétravail-friendly ont permis à ses utilisateurs d'assurer une relation client de premier plan, indispensable au maintien de leur activité en cette période de covid. Outre les projets menés avec ses clients historiques, INO a également remporté de nouveaux contrats auprès d'acteurs évoluant dans les secteurs des banques et assurances, des mutuelles, des transports et des ressources humaines. Enfin, une grande partie de la croissance a été portée par le développement des parts de marché à l'international et notamment en Espagne (recrutement de 6 revendeurs et utilisation de la solution INO CX par plus de 500 agents).

Pour aller plus loin et répondre à un vrai besoin sur le marché, INO prévoit d'investir dans la solution et de la faire évoluer au cours du deuxième semestre 2022. De nouvelles fonctionnalités devraient voir le jour pour optimiser l'expérience client mais également l'expérience collaborateur. L'éditeur compte également renforcer ses ventes à l'export, développer son réseau de partenaires et compléter ses équipes d'experts. Enfin, l'entreprise ambitionne de développer ses activités en Roumanie, en Pologne, en Colombie, au Chili et au Bénélux.

Patrick Salles, CEO de INO « Le secteur de la relation client est en pleine ébullition en raison de l'évolution des usages et de la place croissante qu'occupe le numérique. Depuis 25 ans, INO se positionne comme le partenaire des entreprises les plus exigeantes. Ces éléments nous permettent d'occuper une place à part sur le marché et de proposer une offre cloud simple à mettre en œuvre et permettant de vivre une expérience utilisateur de qualité (pour les équipes relation client comme pour les clients finaux). »