

Email Management.

Réduction du temps de réponse.
Pertinence et meilleure qualité de réponse aux emails.

Restez à l'écoute de vos clients

“Quand j'envoie une demande par email, j'aimerais recevoir une réponse rapide et conforme à la question posée”



Eptica Email Management™ - Gérez efficacement et rapidement vos Emails Entrants.

Caractéristiques

- Mise en place rapide d'une gestion centralisée et multicanal de vos interactions clients
- Puissant moteur de recherche utilisant une technologie linguistique et sémantique avancée pour fournir aux agents la réponse la plus appropriée pour les clients
- Il identifie également les requêtes auxquelles il est facile de répondre automatiquement avec une très grande précision
- De nouveaux formulaires de réponses peuvent être créés en quelques clics seulement
- La base de connaissance peut être intégrée à travers d'autres canaux. Cette base de connaissance est partagée avec le Service Clients. En se basant sur les historiques des interactions clients avec les agents, le contenu est automatiquement rafraîchi et classé de façon à ce que les requêtes les plus fréquentes soient répertoriées en tête de liste et facilement accessibles

Lorsque vos clients vous envoient des emails, ils attendent de vous une réponse rapide et pertinente. Si la réponse tarde à venir ou n'est pas conforme à la question posée, ils sont contraints de téléphoner ou de vous relancer par un second email.

Conséquences : Vos clients sont insatisfaits et votre Centre de Contacts débordé.

Malheureusement, trop d'entreprises ne gèrent pas leur Emails Entrants de façon efficace ou bien elles utilisent des solutions très compliquées pour traiter rapidement de gros volumes d'emails, mais ne délivrent pas forcément des réponses appropriées.

Eptica Email Management™ vous apporte la solution à ce type de problématique en améliorant l'efficacité, la qualité, et la pertinence des réponses aux emails envoyées par vos agents. En conséquence, quelques clients seulement renvoient un email ou appellent afin d'approfondir les informations reçues.

La solution Eptica utilise un moteur de recherche puissant pour analyser le texte des Emails Entrants et ainsi fournir aux clients la réponse la plus appropriée, grâce à des réponses type adaptées et prédéfinies dans une base de connaissance spécifique.

En général, les agents qui utilisent Eptica Email Management™ sont capables de répondre à deux fois plus d'emails qu'ils le faisaient auparavant.

Eptica Email Management™ est disponible dans 19 langues et peut vous fournir un aperçu complet de tous les Emails Entrants à travers plusieurs sites web, langues et Centres de Contacts.

Votre solution Email Management peut également vous faire profiter des avantages d'un Self-Service en ligne. Vous pouvez utiliser les réponses type envoyées par vos agents pour construire une base de connaissance que vous pouvez publier en ligne. Vos clients ont alors facilement accès, via votre site web, à une base de connaissance dynamique et continuellement à jour. Dès l'instant où ils commenceront à trouver la réponse qu'ils recherchent sur votre site, vos appels et votre volume d'emails vont immédiatement diminuer.

Bénéfices

- Réduisez le taux de réouverture de vos emails entrants
- Réduisez le temps de réponse par email de 50%
- Profitez d'une réduction globale des contacts entrants dont les appels téléphoniques
- Apportez une visibilité complète sur chaque demande. Ayez un Service Clients performant
- Identifiez l'origine des demandes
- Augmentez l'efficacité des ventes et la satisfaction des clients



“ Les solutions d'Eptica ont amélioré de manière significative la productivité et la qualité du Service Clients de Conrad. L'utilisation de la solution Eptica Email Management a permis un gain de productivité estimé à 18%, 3 mois seulement après le déploiement. ”

Chantal Louis
Directrice Commerciale et
Service Clients
Conrad France

Eptica Email Management améliore la qualité et réduit le temps des réponses.



Un retour d'expérience



- Quand Meetic a décidé d'industrialiser la gestion de ses Emails Entrants, Eptica Email Management™ lui a permis de prendre en charge efficacement les 3000 demandes Clients quotidiennes tout en réalisant 40% de gain de productivité.

Autres solutions :

Eptica Self-Service™

Répond automatiquement aux demandes Clients récurrentes sur votre site web. Réduit les Emails Entrants jusqu'à 65%.

Eptica Network Agent™

Permet à vos équipes, en dehors de votre Centre de Contacts, de répondre à certaines demandes Clients pointues, à travers une interface spécifique d'Eptica Email Management™.

Eptica Contact Assistant™

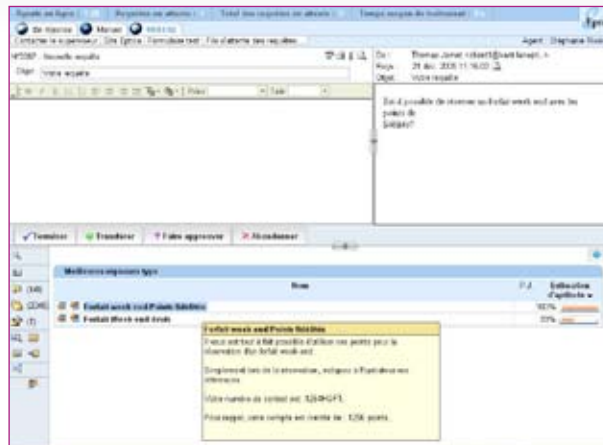
Une base de connaissance pour les conseillers du service client. Améliore le taux de résolution au premier contact, la qualité et l'efficacité des réponses des agents.

Eptica Live Interaction™

Permet un dialogue interactif et en temps réel entre vos conseillers et vos internautes. Augmente votre taux de ventes en ligne.

Eptica Fax-Letter-SMS™

Offre une solution dédiée aux Services Clients en charge de la gestion des canaux fax, courrier et SMS. Cette solution peut être utilisée en "stand alone" ou intégrée dans un Centre de Contacts email et/ou téléphonique.



Ne se limite pas à de simples réponses emails.

Processus sémantique avancé

Eptica Email Management™ utilise un moteur de recherche sémantique avancé afin d'analyser la demande email et d'en extraire le sens précis. Ce système permet d'améliorer la qualité des informations délivrées par votre Centre de Contacts. Les requêtes auxquelles il est facile de répondre automatiquement sont identifiées avec une très grande précision. Une grande partie des demandes peut être traitée automatiquement – Ce processus réduit le volume d'Emails Entrants et évite aux clients d'avoir à attendre leur réponse.

Base de connaissances auto-enrichie

Le contenu est constamment enrichi et redéfini grâce à l'utilisation des conseillers, la création et l'édition des réponses.

Contenu facilement tenu à jour

Les agents ont la possibilité de proposer du contenu lorsqu'ils doivent répondre à des questions face auxquelles ils manquent d'informations pour garder une base de connaissance à jour et cohérente avec leur travail.

Probablement la solution Email Management la plus facile et la plus efficace que vous utiliserez.

Processus sémantique avancé fournissant aux agents la réponse la plus appropriée grâce à des réponses type adaptées et prédéfinies dans une base de connaissance spécifique.

Fonctionnalités

- **Routage intelligent**
- **Réponse automatique** – Pour les requêtes qui ne nécessitent pas l'intervention d'un conseiller
- **Réponses personnalisées**
- **Historique des requêtes**
- **Flux de gestion des réponses**
- **Routage vers des experts externes**
- **Routage au superviseur**
- **Formulaire email personnalisable**
- **Ajout d'informations automatique** – Joindre automatiquement des documents dans les emails de remerciements et de réponses
- **Rapports d'activité du Centre de Contacts en temps réel**
- **Statistiques** – Donne accès à plus de 50 types de rapports
- **Disponible dans 19 langues**
- **Déploiement facile et rapide**