

## Web Self-Service.

Réponses en ligne instantanées.  
Amélioration du Service Clients.

Restez à l'écoute de vos clients

“Quand je suis sur votre site Internet, j'aimerais trouver les réponses à mes questions sans forcément devoir vous contacter”



## Eptica Self-Service™ – Des réponses en ligne aux questions de vos clients.

### Caractéristiques

- Déploiement simple et rapide
- Publication du contenu en quelques clics seulement
- Puissant moteur de recherche utilisant une technologie linguistique et sémantique avancée pour fournir des réponses pertinentes aux demandes clients
- La base de connaissance de votre Self-Service peut s'intégrer rapidement aux autres canaux de contacts de votre Service Clients. Elle peut être intégrée avec la solution Eptica Email Management™ pour réduire les temps de réponses aux emails et améliorer la qualité des réponses. Elle peut aussi être intégrée à la solution Eptica Contact Assistant™ comme une base de connaissance pour les agents téléphoniques pour augmenter le taux de résolution au premier contact

**Les rubriques « Aide en ligne » et « Contactez-nous » sont devenues des points différenciateurs cruciaux, pour les sites web souhaitant optimiser leurs ventes et leurs Service Clients avec des budgets et ressources limités.**

Si vos clients et Internautes ne trouvent pas de réponses à leurs questions, ils sont vite découragés et ne cherchent pas forcément à vous joindre par un autre canal. Vous risquez alors de perdre leur intérêt ou pire, une opportunité de vente.

Quand vos clients et prospects parcourent Internet pour rechercher des informations relatives à des produits ou services qu'ils souhaitent acquérir, Eptica Self-Service™ donne à votre site web les avantages d'un Service Clients aidant vos Internautes à trouver rapidement une réponse pertinente à leurs questions.

Eptica Self-Service™ permet aux clients de trouver l'information qu'ils recherchent en analysant le sens de leur question ou de leur recherche et en apportant une réponse pertinente issue d'une base de connaissance intelligente et dynamique.

En se basant sur les historiques des interactions clients avec les agents, les FAQ sont automatiquement rafraichies et classées de façon à ce que les requêtes les plus fréquentes soient répertoriées en tête de liste et facilement accessibles.

Eptica Self-Service™ utilise un moteur de recherche et une base de connaissance avancée. C'est également une solution ergonomique, avec une interface intuitive, très simple à utiliser.

Eptica permet à votre site web et à votre espace client d'opérer ensemble et ainsi, d'augmenter votre engagement vis-à-vis de vos clients, d'apporter rapidement les informations les plus précises pour maximiser les ventes.

### Bénéfices

- Réduisez le flux des demandes récurrentes et sans valeur ajoutée, afin que vos conseillers se concentrent sur des demandes complexes nécessitant plus de personnalisation
- Augmentez votre taux de transformation et la satisfaction de vos clients en ligne
- Améliorez l'engagement de votre marque vis-à-vis de vos clients ainsi que leur temps de connexion sur votre site web
- Ayez une vue d'ensemble de l'activité de vos Internautes à travers les statistiques de votre Web Self-Service
- Profitez de l'avantage d'un Service Clients efficace, proposant des réponses en ligne instantanées et la possibilité, pour le client, d'être automatiquement routé vers le Service Clients, grâce à un système d'escalade par email, chat ou téléphone

Posez votre question

Permet à vos clients de trouver, par eux-mêmes, les réponses à leurs questions sur votre site web.



### Déploiement facile

- Rapide et simple à mettre en place
- Service sécurisé et hébergé
- Aucun matériel ou logiciel supplémentaire n'est requis
- Compatibilité assurée avec un système existant

### Autres solutions:

**Eptica Email Management™**  
 Traite efficacement les demandes Clients via le web et l'email. Des réponses pertinentes et rapides. Réduit le temps de réponse de 50% et les demandes clients de 60%.

**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.



Une aide accessible pour tous.

Permet aux clients de poser directement leurs questions, d'effectuer une recherche par mot clé ou de rechercher l'information dans une base de connaissance dynamique.

Améliore la satisfaction des clients, réduit le volume des appels et des Emails Entrants : 30 à 60% des emails traités automatiquement.

### Un moteur de recherche puissant

Le moteur de recherche d'Eptica Self-Service™ permet aux clients de trouver l'information qu'ils recherchent, en analysant le sens de leur question ou de leur recherche et en apportant une réponse pertinente, issue d'une base de connaissance intelligente et dynamique.

### Une base de connaissance auto-apprenante

La base de connaissance d'Eptica est dotée d'un système d'auto-apprentissage, lui permettant de s'enrichir continuellement en fonction de la façon dont elle est utilisée et des différentes réponses fournies aux questions posées. Cette base de connaissance est partagée avec le Service Clients. En se basant sur les historiques des interactions clients avec les agents, les FAQ sont automatiquement rafraichies et classées de façon à ce que les requêtes les plus fréquentes soient répertoriées en tête de liste et facilement accessibles.

### Mise à jour facile et rapide

Les informations peuvent être publiées en un clic, sans aucune intervention technique

ou programmation particulière. Il est facile d'ajouter des documents en fonction des recherches et des demandes Clients. On peut également ajouter de nouvelles informations à chaque fois que l'entreprise lance un nouveau produit ou service.

### Reporting et Feedback

Une analyse complète de l'activité sur le site web identifie les endroits où les clients rencontrent des difficultés et où ils manquent d'information.

### Gestion Multilingues

La solution est disponible en 19 langues. Ceci permet aux organisations européennes ou multinationales d'offrir un service en ligne cohérent que ce soit à travers les différents portails web ou via leurs multiples Centre de Contacts.

### Escalade facilité vers le Service Clients

Pour les clients qui ont besoin d'un complément d'information, Eptica Self-Service™ offre une escalade facile vers le Service Clients email ou Chat.