



## La solution multicanal et multilingue de gestion des interactions clients



Améliorer la satisfaction  
client grâce à une meilleure  
qualité de service



Augmenter l'efficacité  
du Service Client  
et diminuer ses coûts



Développer chaque  
opportunité de vente

# Eptica Customer Engagement Suite™ pour un Service Client multicanal efficace.

## Comment Eptica vous aide à mieux répondre et à fidéliser vos clients ?

Eptica est le leader européen des solutions multicanal et multilingues de gestion des interactions clients : Email, Web, Médias Sociaux, Chat et Gestion de base de connaissance. Ses solutions sont disponibles en mode licence, Software as a Service (SaaS) ou hybride. Eptica Customer Engagement Suite permet de créer des synergies entre le web et le Service Client d'une entreprise, dans le but d'améliorer son engagement vis-à-vis de ses clients, de leur fournir des informations pertinentes, de répondre rapidement et de manière personnalisée à leurs questions et de favoriser chaque opportunité de vente pour un Service Client d'excellence.

### Questions des clients sur différents canaux



...Mon contrat, comparer...  
 ...Rechercher des informations...  
 ...Problèmes d'envoi...  
 ...Être rassuré, communiquer...  
 ...Problème de paiement...  
 ...Gérer mon compte...



...Merci de votre intérêt...  
 ...Problème résolu...  
 ...Livraison effectuée...  
 ... Paiement effectué...  
 ...Messages transmis aux experts...  
 ...Numéro de contrat modifié...  
 ...Offre d'un bon d'achat...

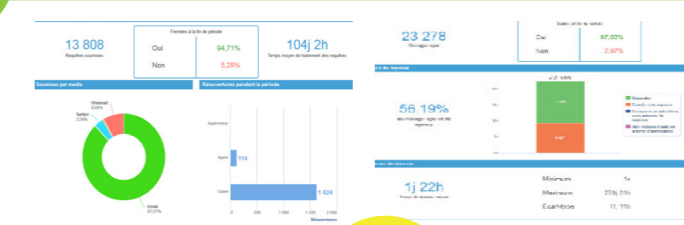
### Gestion des réponses

Engager les clients, quel que soit le canal qu'ils choisissent, est-il au coeur de vos préoccupations ?

Eptica Customer Engagement Suite™ est conçue autour d'une base de connaissance centrale et d'Eptica Linguistic Services™, la connaissance linguistique et sémantique avancée. En se combinant avec un puissant moteur de workflow, la solution garantit un traitement efficace de chaque demande entrante en total cohérence sur l'ensemble des canaux digitaux de la relation client.

S'INTÈGRE AVEC  
 CRM | TÉLÉPHONIE | SI

### Historique des interactions, reporting et pilotage



## Pourquoi choisir Eptica ?

**Fiabilité** : Solution complète, personnalisée, unifiée, reposant sur une base de connaissance unique, dynamique et auto-apprenante. Associée à un puissant moteur de workflow, la Suite multicanal vous aide à gérer de manière centralisée et cohérente l'ensemble des interactions clients.

**Intégrée** : La solution Eptica s'intègre de façon simple et rapide avec la plupart des solutions CRM et de téléphonie. Ces intégrations sont mises en oeuvre et supportées par un grand réseau d'intégrateurs, outsourceurs et partenaires.

**Présence Internationale** : La solution Eptica est disponible dans plus de 25 langues. Les sociétés qui ont déployé Eptica au niveau européen et mondial fournissent un niveau de service de qualité constante.



**Eptica Email Management™**  
 Développez la gestion des interactions par email avec vos clients au sein de votre entreprise. Renforcez votre productivité et vos taux de résolution au premier contact en fournissant des réponses pertinentes, rapides et de qualité à vos clients. Grâce à Eptica Linguistic Services™, le traitement avancé du langage naturel vous permet d'analyser et de détecter automatiquement les éléments clés du message : sa signification, sa langue et son sentiment.



**Eptica Self-Service™**  
 Améliorez l'expérience client en ligne et réduisez le coût du Service Client en permettant à vos clients de trouver immédiatement les réponses précises à leurs questions. Eptica Self-Service suggère automatiquement les meilleures réponses aux questions écrites en langage naturel sur le web. Réduisez vos volumes d'appels et d'emails jusqu'à 65%.



**Eptica Chat™**  
 Créez de la valeur, augmentez vos ventes et minimisez le coût de traitement des demandes en dialoguant de manière interactive et en temps réel avec vos clients. Le Chat proactif Eptica vous aidera à générer de la satisfaction client instantanée en ciblant vos visiteurs pour les aider, les orienter sur votre site web et augmenter vos ventes.



**Eptica Médias Sociaux™**  
 Pour suivre de bout en bout les conversations, Eptica Social Media vous aide à écouter, répondre et interagir efficacement avec vos clients et prospects sur les médias sociaux. Assurez-vous ainsi que ce soit toujours les personnes les plus qualifiées qui donnent la meilleure réponse, qu'il s'agisse du Community Manager, des collaborateurs du Service Marketing, du Service Client ou encore des experts produits.



**Eptica Fax-Letter-SMS™**  
 Transformez les Fax et courriers entrants en emails pour les gérer plus rapidement dans la file d'attente Eptica. Centralisez leur traitement et tirez profit de l'outil, en utilisant le moteur d'analyse sémantique, les outils de suivi, les modèles de réponses, la base de connaissance, et les outils de reporting.



**Eptica Agent Knowledge Base™**  
 Une base de connaissance dynamique auto-apprenante qui aide les conseillers du Service Client à mieux répondre aux appels. Améliorez l'efficacité des agents en les aidants à fournir des réponses rapides, pertinentes et homogènes à l'ensemble des demandes client.



Eptica continue à innover et à croître sur son marché.  
 Pour la cinquième année consécutive, Eptica est le seul éditeur européen à être reconnu dans le Magic Quadrant Gartner CRM Customer Engagement Center en 2014.

Avec la solution Eptica, vous :


- Augmentez les ventes en ligne
- Réduisez le volume emails à destination du Service Client de 30 à 60%
- Diminuez les temps de traitement de réponse de 50%
- Optimisez les coûts opérationnels du Service Client
- Améliorez le taux de résolution au premier contact

Plus de 400 entreprises de tous secteurs d'activité, à travers le monde, font confiance à Eptica pour faciliter la vie quotidienne de millions d'utilisateurs.

Parmi nos clients :



Pour en savoir plus :

 [www.eptica.com/fr/blog](http://www.eptica.com/fr/blog)

[www.eptica.fr](http://www.eptica.fr)

@EpticaFrance   

#### Eptica France

95 Bis rue de Bellevue  
 92100  
 Boulogne-Billancourt  
 France  
 Tél: +33 (0)1 47 12 68 88  
 Fax: +33 (0)1 47 12 68 89

#### Eptica UK

200 Brook Drive, Green Park  
 Reading, Berkshire  
 RG2 6UB  
 United Kingdom  
 Tél: +44 (0) 118 949 7072  
 Fax: +44 (0) 118 949 7073

#### Eptica Singapore

1 Fullerton Road  
 #02-01 One Fullerton  
 049213  
 Singapore  
 Tél: +11 65 6832 5134  
 Fax: +11 65 6408 3801

#### Eptica USA

470, Atlantic Avenue  
 4th floor  
 Boston, MA 02210  
 USA  
 Tél: +1 617 273 8101  
 Fax: +1 617 273 8001