



Gérez efficacement vos contacts client par fax, courrier et SMS



Eptica Fax-Letter-SMS

Eptica 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 et vous permet ainsi d'offrir un Service Client plurimédia.

Eptica Fax-Letter-SMS est une solution d'Eptica Enterprise Suite

Une gestion centralisée des contacts plurimédia

- Centralisez la gestion de vos interactions par courrier ou fax : règles de workflow, alertes, base de connaissance...
- Définissez en quelques clics de souris, des politiques de réponse sophistiquées basées sur un ou plusieurs médias. Par exemple, un agent peut choisir de répondre à un courrier urgent par fax et de plus, informer le client par SMS.

Un service rapide et de qualité

- Réduisez les délais de réponse en dirigeant automatiquement les demandes des clients vers l'interlocuteur le mieux qualifié dans votre organisation.
- Personnalisez vos réponses en présentant dynamiquement l'historique du client aux agents lorsqu'ils répondent à une requête.
- Dopez l'efficacité de vos agents grâce aux fonctionnalités d'aide à la réponse.

Un tableau de bord et un reporting complet

- Pilotez en temps réel votre Service Client, suivez la qualité des réponses et la performance de vos agents.
- Avec plus de 100 rapports standards ou personnalisables avec des capacités de "drill-down" Eptica vous offre un accès permanent à la source de l'information pour suivre en détail votre activité et les besoins de vos clients.

Une solution qui s'intègre facilement à votre environnement existant

- Solution multilingue, accessible via un simple navigateur Web et qui peut être déployée seule ou avec Eptica Email Management pour gérer tous les canaux d'échanges par écrit.
- Basée sur des standards Internet, J2EE, HTTP/HTTPS, XML, Web Services, la solution s'intègre parfaitement avec vos applications CRM, Centre de Contacts, GED ou Back Office.

A Human Touch for Electronic Business®*

Principales caractéristiques

GÉRER EFFICACEMENT LES FAX, COURRIERS ET SMS DE VOS CLIENTS

DISPATCHER AUTOMATIQUÉMENT LES DEMANDES VERS L'INTERLOCUTEUR LE PLUS QUALIFIÉ.

PRÉSENTER DYNAMIQUÉMENT AUX AGENTS DES MODÈLES DE RÉPONSE ET L'HISTORIQUE DES ÉCHANGES

GARANTIR UNE TRAÇABILITÉ À 100% DES DEMANDES

PILOTER VOTRE ACTIVITÉ VIA UN TABLEAU DE BORD COMPLET ET DES STATISTIQUES DÉTAILLÉES

ASSURER L'INTÉGRATION AVEC L'ENVIRONNEMENT EXISTANT : CRM, CENTRE DE CONTACTS, GED, BACK-OFFICE...



Eptica Fax-Letter-SMS s'interface avec toutes les passerelles ou solutions de dématérialisation du marché...

● Passerelles Fax/SMS

Eptica s'interface avec tout type de passerelle fax et/ou SMS capable de générer un email avec le message du client sous format TIFF en pièce jointe.

● Solution de numérisation du courrier papier

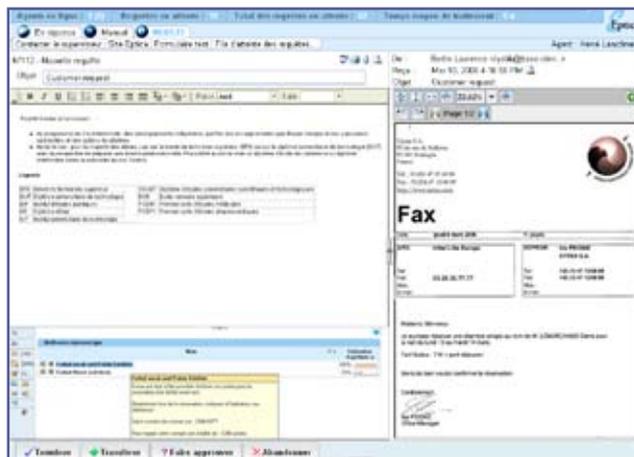
Il existe une grande variété de technologies utilisées pour dématérialiser un document papier. Cela va du simple scannage du document pour générer une image Tiff, à la lecture intelligente du document pour en extraire le maximum d'informations grâce aux technologies de LAD, RAD et d'indexation.

Ces technologies tierces d'indexation optimisent la qualification de la demande pour une automatisation plus intelligente des processus de traitement des réponses.



Gestion des demandes clients par fax, courrier et SMS.

Le système analyse la requête du client puis propose automatiquement les meilleurs modèles de réponse.



Eptica Fax-Letter-SMS est donc la solution idéale pour :

- Réduire le temps de traitement de vos courriers et fax et augmenter la productivité des agents.
- Doper votre Service Client en fournissant des réponses cohérentes et personnalisées.
- Garantir une relation privilégiée et fructueuse avec vos clients.

Les autres solutions d'Eptica Enterprise Suite :

- Eptica Email Management :** Gérez vos emails entrants en toute sérénité.
- Eptica SelfService :** Répondez à vos clients 24h/24, 7j/7.
- Eptica Live Interaction :** Communiquez avec vos clients en direct via le Web.
- Eptica Outbound :** Envoyez des informations ciblées à vos clients.
- Eptica Contact Assistant :** Améliorez votre taux de résolution au premier contact.

Eptica Fax-Letter-SMS

Caractéristiques Techniques :

Le Serveur :

Processeur : Intel Pentium III - 1GHz min,

Pentium IV - 2GHz conseillé (multi-processeurs supportés)

Mémoire : 512Mo min, 1Go conseillé

Disque : 250Mo min, 1Go conseillé (pour les sauvegardes et les journaux)

Système d'exploitation :

Microsoft Windows, Linux, Unix

Base de données :

Microsoft SQL Server,

Oracle DB Server,

Sybase Adaptive Server Enterprise,

IBM DB2 Universal Database,

PostgreSQL DB Server.

Le Client et les modules Agent,

Superviseur et Administrateur :

Microsoft Internet Explorer 5.x ou

plus récent, Netscape Navigator 4.x

ou plus récent, Mozilla Firefox 1.x.

