

**Eptica positionnée dans le Magic Quadrant 2017
des CRM Customer Engagement Center de Gartner**

Eptica, éditeur spécialisé dans les solutions conversationnelles et collaboratives fondées sur l'intelligence artificielle pour l'expérience client digitale, annonce aujourd'hui son intégration dans le [Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center \(CEC\)](#) du cabinet d'études Gartner, publié le 8 mai 2017 par Michael Maoz and Brian Manusama. Eptica apparaît pour la quatrième année consécutive dans ce Magic Quadrant et est citée pour la septième année d'affilée dans un des Magic Quadrant de Gartner.

« Le marché de l'expérience client digitale ne cesse d'évoluer, tiré par l'arrivée de l'intelligence artificielle et la croissance de la demande client. La maîtrise de l'expérience client digitale est aujourd'hui plus que jamais indispensable au succès d'une entreprise. Je suis, à ce titre, très fier qu'Eptica ait conservé sa place parmi les acteurs mondiaux de premier plan sélectionnés dans le Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center (CEC) de Gartner », déclare Olivier Njamfa, CEO et co-fondateur d'Eptica.

Le cabinet d'études Gartner présente le Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center comme une analyse du marché des solutions et applications de service clients conçues pour permettre aux collaborateurs en charge du service client d'engager des conversations avec les clients au travers de leurs canaux de communication privilégiés. De nombreuses fonctionnalités sont évaluées comme le case management, le community management et la gestion de offres. Les outils d'assistance pour la gestion des interactions et les tableaux de bord d'analyse de la qualité de service sont aussi scrutés. Les applications doivent disposer d'outils destinés à la fois aux agents et aux clients et les éditeurs doivent démontrer une vision claire sur la façon d'améliorer le service client et d'escalader d'un canal à l'autre : du self-service aux canaux nécessitant une intervention humaine et vice et versa, tout en conservant l'historique de l'interaction pour les besoins de reporting et d'engagements futurs. Gartner évalue la complétude de la vision des éditeurs et leur capacité à la mettre en œuvre.

« L'intelligence artificielle devient centrale dans la gestion de l'expérience client. Notre investissement sur le long terme dans le Traitement Automatique du Langage Naturel (TALN) et dans la linguistique

nous ont assuré de détenir aujourd'hui une technologie mature. Notre plateforme est ainsi de plus en plus incontournable pour nos clients. Associée à de puissantes capacités de gestion d'une base de connaissance centralisée et auto-apprenante, nous sommes idéalement positionnés pour aider les marques à proposer une expérience client digitale de qualité quels que soient les canaux : email, chat, média sociaux ou self-service grâce à une plateforme intégrée et hébergée en mode cloud », ajoute Olivier Njamfa.

Afin de réaliser ce Magic Quadrant, Gartner a mené des entretiens poussés avec les 15 éditeurs sélectionnés, réalisé plus de 150 enquêtes en ligne et conduit des entretiens téléphoniques avec les références clients des éditeurs.

Le Magic Quadrant a été annoncé lors du récent [Gartner Customer Experience & Technologies Summit](#), qui s'est tenu à Londres les 10 et 11 mai 2017. Lors de cette rencontre, Eptica a présenté conjointement avec son client le Groupe L'Occitane, l'un des leaders mondiaux de la fabrication et la vente de cosmétiques naturels et biologiques et de produits dédiés au bien-être, les atouts d'une démarche globale pour l'expérience client digitale en ayant recours aux solutions collaboratives et conversationnelles fondées sur l'intelligence artificielle (IA) pour améliorer l'efficacité et la performance commerciale de la marque.

À propos du Magic Quadrant

Gartner ne soutient aucun fournisseur, produit ou service décrit dans ses publications. Leur présence dans ses publications ne signifie pas que Gartner conseille aux utilisateurs de choisir uniquement les fournisseurs avec les meilleures notes. Les publications de Gartner expriment les opinions de l'organisme de recherche Gartner et ne doivent pas être interprétées comme des représentations factuelles. Gartner décline toute garantie, expresse ou implicite, en ce qui concerne ses études, notamment les garanties de valeur commerciale et d'adéquation à une fin spécifique.

À propos d'Eptica

[Eptica](#) est la société européenne de technologie leader des plateformes intelligentes pour l'expérience client digitale. Eptica développe pour les marques des solutions conversationnelles et collaboratives fondées sur l'intelligence artificielle. Fondée il y a 16 ans par [Olivier Njamfa](#), Eptica accompagne les entreprises pour faire de l'expérience client un maillon clé de leur chaîne de valeur.

Plus de 450 entreprises dans le monde, tous secteurs confondus, confient à Eptica la gestion de leur engagement client sur tous les canaux digitaux : self service et base de connaissance, email, chat, réseaux sociaux, etc. Donner du sens aux conversations entre les marques et les individus facilite notre quotidien à tous. Parmi nos clients : Fnac, Décathlon, Carrefour, l'Occitane-en-Provence, SNCF, Nouvelles Frontières, Accor, AirAsia, Crédit Agricole, MMA, AXA, CPAM, Groupe La Poste, China Telecom, Direct Energie, Singapore Power Services, etc.

Spécialiste du Traitement Automatique du Langage Naturel (TALN), Eptica a développé une technologie unique fondée sur l'intelligence artificielle appliquée aux problématiques spécifiques de la relation client afin d'améliorer :

1. La satisfaction client
2. La compétitivité : les bots d'Eptica permettent d'automatiser les tâches et fournissent des outils d'aide à la décision aux agents qui se concentrent sur les conversations à haute valeur ajoutée générant une plus grande productivité et une augmentation des ventes ;
3. La connaissance client : analyse des data clients et génération d'insights pour piloter la marque et les opérations.

Eptica est présent à Paris, Londres, Boston et Singapour.

Suivez-nous sur Twitter : @EpticaFrance

Retrouvez nos actualités et nos points de vue marché sur notre [blog](#).

Relations médias

Anne-Claire Bellec, Directrice de la Communication

Tel : 06 22 88 45 68

anneclairebellec@eptica.com