



Communiqué de presse

Relation Client omnicanal : trois ans après la signature de leur partenariat, Eptica et Prosodie-Capgemini s'étendent à l'international

En proposant une solution omnicanal intégrée capable de gérer d'importants volumes d'interactions, les deux partenaires technologiques ont séduit plusieurs grandes marques françaises désireuses d'offrir une expérience client unifiée. En 2015, ce partenariat s'étend à l'international, notamment au Royaume-Uni, en Amérique du Nord et en Asie.

Boulogne Billancourt, le 10 avril 2015 – Prosodie-Capgemini, spécialiste des solutions de front office, et Eptica, spécialiste de la gestion des interactions clients online multicanal, se félicitent du succès de leur partenariat technologique, noué il y a près de trois ans. Partageant la même volonté d'offrir une expérience client unifiée, quel que soit le moment, le canal de contact utilisé ou encore l'organisation interne des entreprises, Prosodie-Capgemini et Eptica proposent une solution entièrement intégrée, capable de gérer l'ensemble des interactions voix/texte.

En l'espace d'une année, les deux partenaires technologiques ont équipé de nouveaux clients, parmi lesquels Klesia, GFP, Total ou encore VELUX. Une dizaine de projets sont déjà en cours en-dehors de l'Hexagone, au Royaume-Uni, aux Etats-Unis, au Canada, en Allemagne et à Singapour.

Prosodie-Capgemini a choisi de s'allier à Eptica pour son expertise pointue en matière de gestion des emails entrants et la qualité du web self-service proposé.

Les solutions multicanal d'Eptica reposent en effet sur une base de connaissance intelligente et des technologies d'analyse linguistique, qui facilitent considérablement le travail des agents de contact et garantit à la fois la qualité et la cohérence des réponses apportées.

Les solutions Eptica ont été intégrées de manière transparente à Odigo, la suite unifiée de gestion des interactions multicanales de Prosodie-Capgemini. Solution opérée en mode cloud, Odigo orchestre tous les types d'interactions et propose une vision à 360° des parcours clients pour faciliter le pilotage des flux entrants et sortants.

« Avec Prosodie-Capgemini, nous partageons la même vision de l'expérience client omnicanal unifiée. Nos technologies sont robustes et complémentaires. Grâce à ce partenariat, Eptica qui propose une plateforme de gestion des interactions clients multicanal online, peut désormais offrir à ses clients une solution totalement unifiée intégrant la gestion des appels téléphoniques – et notamment le traitement automatique du langage naturel. Nous sommes ravis du succès rencontré par la combinaison de nos solutions et expertises, en France comme à l'international », commente Olivier Njamfa, Président et co-fondateur d'Eptica.

« La synergie de nos deux entreprises renforce notre mission d'accélérateur et d'opérateur digital. Outre la possibilité d'humaniser une expérience client sans couture, notre partenariat permet d'accompagner des projets de transformation digitale de grande envergure en France et à l'international », conclut Olivier Waton, Responsable Alliances & Partenariats de Prosodie-Capgemini.

A propos d'Eptica

Eptica est le leader européen des solutions multicanal et multilingues de Gestion des Interactions Clients : Email, Web, Médias Sociaux, Chat et Gestion de la base de connaissance notamment. Ses solutions disponibles en mode licence ou SaaS, permettent 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.

Sa plateforme d'engagement client a été conçue autour d'une base de connaissances centrale et d'Eptica Linguistic Services™, la connaissance linguistique avancée, pour offrir une qualité de service rapide, unifiée sur les différents canaux de la relation client. Eptica est le seul éditeur européen à être reconnu dans le Magic Quadrant CRM Customer Engagement Center de Gartner.

Aujourd'hui, plus de 400 entreprises dans 15 pays et dans tous les secteurs d'activité utilisent quotidiennement les solutions Eptica. Parmi ses clients : Fnac, 3 Suisses, Carrefour, l'Occitane, SNCF, Nouvelles Frontières, Société Générale, Crédit Agricole, MMA, Axa, Groupe La Poste, CNAMTS (Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés), Air Asia, Insee.

Pour en savoir plus : www.eptica.fr

A propos de Prosodie-Capgemini

Filiale du groupe Capgemini depuis juillet 2011, Prosodie-Capgemini conçoit et héberge les services Front Office. Elaborées à partir de technologies propriétaires innovantes, les solutions de Prosodie-Capgemini répondent à chacune des étapes du parcours numérique des utilisateurs. Proposés en mode cloud, ces services fournis en temps réel s'appuient sur une plate-forme technique hautement disponible et sécurisée. Prosodie-Capgemini bénéficie de la dimension internationale de Capgemini pour déployer son offre aux côtés des autres entités du Groupe.

Pour plus d'informations : <http://www.prosodie.fr/>

Contacts presse

Eptica

Agence ComCorp

Marion Molina

Tél. : 01 58 18 32 46

mmolina@comcorp.fr

Prosodie-Capgemini

Mélanie Roetzinger

Tél. : 01 46 84 17 70

mroetzinger@prosodie.com

Capgemini

Hélène Delannet

Tél : +33 01 49 67 31 25

helene.delannet@capgemini.com