



## Eptica positionné dans le Magic Quadrant 2015 du CRM Customer Engagement Center de Gartner

***Cette intégration intervient alors qu'Eptica a affiché une croissance à deux chiffres en 2014 et poursuit son expansion mondiale.***

Paris, Reading, Singapour – Le 19 mai 2015 : [Eptica](#), leader européen des solutions multicanal de gestion des interactions clients, annonce aujourd'hui sa présence dans le « **Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center (CEC)** » réalisé par Michael Maoz et Jim Davies de Gartner et publié le 27 avril 2015. C'est la deuxième année consécutive qu'Eptica figure dans ce rapport.

Selon Gartner, le Magic Quadrant for CRM Customer Engagement Center analyse le marché des solutions de service client mondiales et des applications dédiées au case management, à la gestion d'incidents et à leur résolution. Ont été évaluées les fonctionnalités suivantes : la résolution de service, le community management, la gestion des offres, les outils d'assistance pour la gestion des interactions et les tableaux de bord sur la qualité de service. Gartner évalue la complétude de la vision des éditeurs et leur capacité à la mettre en œuvre. Gartner a réalisé plus de 200 interviews et enquêtes auprès des acteurs de référence et a interrogé plus de 750 clients afin d'évaluer les produits.

« *C'est la deuxième année consécutive que nous figurons dans le Magic Quadrant du CRM Customer Engagement Center de Gartner* », explique Olivier Njamfa, président, CEO et co-fondateur d'Eptica. « *Cela démontre la puissance de notre gamme de solutions, les liens étroits que nous entretenons avec nos clients et notre capacité d'innovation continue à répondre aux évolutions des besoins métier* ».

« *Accroître l'engagement client est l'une des clés du succès des entreprises ; l'un des enjeux de la fidélisation client est la capacité à répondre de manière rapide et précise à des volumes d'interactions en ligne en forte croissance. Eptica Customer Engagement Suite™ comprend la voix du client grâce au Traitement Automatique du Langage Naturel (TALN), qui dirige les demandes auprès des collaborateurs les plus qualifiés et suggère automatiquement des réponses quel que soit le canal d'interaction. Notre plateforme est l'une des plus avancées du marché et offre une réponse à l'ensemble des besoins de nos clients* », ajoute Olivier Njamfa.

La solution multilingue *Eptica Customer Engagement Suite™* transforme le service client en appliquant les capacités d'analyse linguistique et de traitement du langage naturel à l'ensemble des textes émanant des canaux digitaux. Combinées à un workflow très puissant, ces fonctionnalités garantissent que chaque requête entrante soit traitée de manière efficace et cohérente, à la fois sur le web self-service ou via le centre de contact. Eptica intègre le service client à l'ensemble de l'activité de l'entreprise, afin de supporter des objectifs plus larges tels que les programmes de gestion de la voix du client, en étudiant à la fois les mots et les phrases utilisées par les clients, individuellement mais aussi de manière agrégée. Cela permet d'avoir une vision à 360° de l'expérience client, ce qui est crucial pour permettre aux entreprises d'optimiser la relation client et de répondre parfaitement à leurs attentes.

Ce classement dans le dernier Magic Quadrant du Gartner intervient après l'annonce d'une croissance à 2 chiffres du chiffre d'affaires en 2014, une croissance tirée par son expansion à l'international, la portée de partenariats stratégiques notamment avec des fournisseurs de solutions de téléphonie et une utilisation toujours plus large de ses solutions par les clients. Entre 2005 et 2014, Eptica a crû à un taux actuariel (CAGT) de 24,6% par an.

### **A propos de Magic Quadrant**

Gartner ne cautionne aucun fournisseur, produit ou service décrits dans le Magic Quadrant et ne conseille pas aux utilisateurs de technologie de ne choisir que les fournisseurs les mieux positionnés. Le Magic Quadrant est un outil uniquement destiné à la recherche et n'a pas été conçu pour servir de guide d'action. Gartner exclut toutes garanties, implicites ou explicites, dans le cadre de cette étude, y compris toutes garanties de qualités marchandes ou de compatibilité pour un usage particulier. -

### **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.

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

### **Relations médias**

#### **ComCorp**

Marion Molina : 01 58 18 32 46 / 06 82 92 94 61 ; [mmolina@comcorp.fr](mailto:mmolina@comcorp.fr)