**EPTICA**

# L'intelligence artificielle qui transforme l'expérience client durablement !

Précurseur en la matière, Eptica cultive sa réputation de « tête chercheuse ». Avec toujours une longueur d'avance, Olivier Njamfa, président et cofondateur, revient sur les évolutions qui vont faire de l'Intelligence Artificielle un enjeu d'entreprise.

## Souvent suivi, rarement dépassé, qu'est-ce qui fait votre réussite depuis 17 ans ?

**Olivier Njamfa :** Nos choix stratégiques qui nous ont poussés à nous intéresser dès 2001 à l'IA avec cette conscience que les relations entre les individus et les marques allaient être bouleversées par la transformation digitale. On a alors misé sur ce qu'on appelle les conversations client omnicanal (e-mails, les chats, les réseaux sociaux, le self service, les chatbot…). L'enjeu était de développer une technologie pour gérer ces volumes considérables de data qui transitent entre les marques et leurs clients. Nous nous sommes concentrés sur l'IA pour bâtir une machine mixant Traitement Automatique du Langage Naturel, Machine Learning et Text Analytics. Le résultat : une IA hybride 100 % adaptée à la Relation Client.

## L'automatisation des conversations : un incontournable de la Relation Client ?

**O. N. :** Tout à fait. Selon le Gartner, d'ici à 2020, 15 % des interactions seront totalement automatisées. Mais soyons clairs, nous aurons toujours besoin de l'humain. L'enjeu actuel est plus de mettre l'IA au service des opérateurs et de les augmenter afin de libérer leur temps pour la personnalisation.

## Votre dernier-né, Vecko, analyse les conversations : révolutionnaire !

**O. N. :** En effet, il s'agit de piloter des actions d'amélioration de l'expérience client. Il y a beaucoup de valeur dans ce que dit le client sur tout son parcours quels que soient les canaux et à croiser cela avec les enquêtes pour dégager un ensemble de signaux positifs ou d'alerte. Le ROI est immédiat pour l'entreprise.

eptica
MEANINGFUL CONVERSATIONS
Tél. +33 (0)1 47 12 68 95
anneclairebellec@eptica.com
www.eptica.com