

eptica

ACADEMY





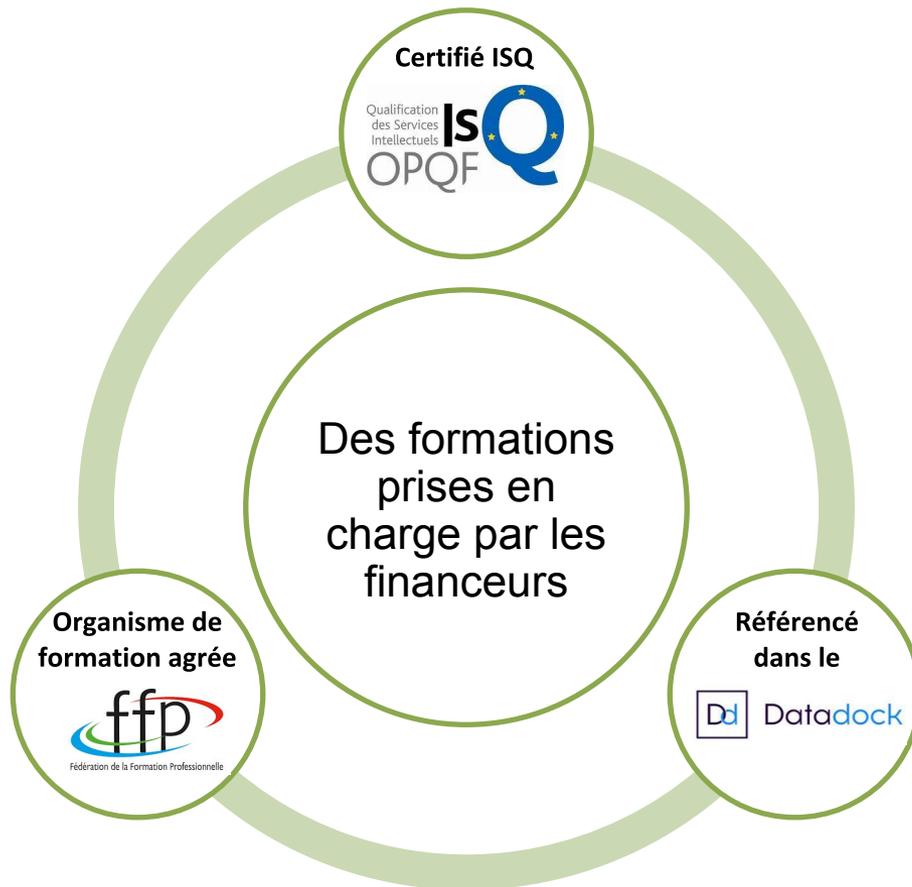
Notre vision

Chez Eptica, nous pensons que **l'accompagnement** des marques est déterminant dans la **réussite de leurs projets d'expérience client**.

Cela repose sur la **qualité de la formation** des utilisateurs de nos solutions et **le partage des bonnes pratiques et des tendances** en matière de relation client.

*Des collaborateurs avertis
au service de la satisfaction client !*

Nos forces



Partenariat avec



Zeugmo Éditions a pour vocation de promouvoir la langue française sous un angle à la fois sérieux et ludique.



Se former avec Eptica Academy, c'est choisir :



Un réseau de formateurs experts, partout en France, dans l'utilisation de nos solutions



Un programme de formation pour tous les profils d'utilisateurs et sur les sujets clés du service client



Une prise en charge assurée par les organismes financeurs



“

Eptica Academy, c'est plus de 5000 professionnels de l'expérience client digitale qui chaque année suivent des formations prises en charge par les financeurs !

Olivier Njamfa, CEO et Co-fondateur Eptica

Vous accompagne tout au long du cycle de vie de vos projets...

LOGICIEL

Eptica Email Management
Eptica Contact Assistant
Eptica Enterprise Agent
Eptica Self Service
Eptica Chat

LINGUISTIQUE

Optimiser la gestion de vos talents
Maîtriser les données de vos collaborateurs

RELATION CLIENT

Qu'est-ce que la relation client ?
Eptica améliore la relation client

TENDANCES

Développer vos compétences
Modalités pédagogiques
Le saviez-vous ?

TECHNIQUE

Intégrer Eptica à vos outils informatiques /API
Installer, maintenir et upgrader Eptica serveur
Monitoring



Le programme Eptica Academy

2 types de formation au choix :

- **Module Inter-entreprise :**

L'échange de bonnes pratiques entre pairs .

Les participants proviennent de différentes sociétés ; Ces formations sont l'occasion d'échanges de bonnes pratiques entre pairs dans notre centre de formation à Boulogne.

- **Module Intra-entreprise :**

Centré sur votre environnement technologique et vos besoins spécifiques .

Ces formations concernent uniquement des collaborateurs de l'entreprise ; ces formations ont pour but de vous aider à gagner en confort d'utilisation des solutions et rendre les utilisateurs autonomes.





Le programme à composer sur mesure

Lorsque les clients le souhaitent, des formations sur mesure sont développées.

Le contenu et l'approche pédagogique sont élaborés selon un cahier des charges.

Ce cahier des charges est centré sur les besoins spécifiques du client, ses processus métiers ou encore pour répondre à ses contraintes particulières.

(exemple : la gestion des pic d'activités)



Céline RIVAULT

Chargée de pilotage activités
Centre de Relation Clients

Administratrice EPTICA

Joëlle DORIGO

Responsable équipe mails,
chef de projet MOA EPTICA

Superviseur EPTICA

“

Les formatrices ont été attentives à notre problématique et ont su répondre efficacement à mes demandes.

Leur connaissance approfondie de l'outil EPTICA leur a permis de s'adapter à notre structure et à la particularité des demandes prospects et inscrits.

Les équipes EPTICA ont su répondre à nos attentes avec un accompagnement personnalisé. Ce qui nous a permis d'améliorer notre qualité de service et d'accroître la productivité.

”



Eptica Academy est là pour vous permettre de :

1. Utiliser les solutions en toute sérénité au quotidien quels que soient les profils utilisateurs
2. Améliorer la productivité de vos utilisateurs
3. Optimiser vos délais de réponses
4. Fluidifier l'expérience client digitale et augmenter la satisfaction client



Pour toute information supplémentaire et demande de devis :

mon.academy@eptica.com

Catalogue des formations



Visitez la rubrique Formation

