

INNOVATION TECHNOLOGIQUE DANS L'EXPÉRIENCE CLIENT AVEC VECKO, EPTICA OUVRE LA NOUVELLE ÈRE DE L'INTELLIGENCE CLIENT GRÂCE À L'IA

Issue de 48 mois de R&D, vecko représente une innovation de rupture dans le domaine de l'expérience client. Cette solution SaaS, reposant sur des technologies avancées d'Intelligence Artificielle, révèle les raisons cachées des comportements des clients et interprète avec précision leurs émotions. vecko démocratise la Voix du Client dans l'entreprise pour lever les points de friction comme les irritants et améliorer l'ensemble du parcours client. vecko se distingue par la finesse et la fiabilité de ses analyses orientées ROI.

Eptica, éditeur spécialisé dans les solutions conversationnelles, cognitives et collaboratives pour l'expérience client digitale, annonce le lancement de **vecko, une solution cloud d'Intelligence Client unique en Europe**. Co-construite avec les clients, vecko est issue de 48 mois de R&D et propose aux marques d'adopter une approche inédite, résolument orientée ROI pour leurs programmes « Voix du Client ». Eptica est le seul éditeur européen capable de gérer les conversations omnicanal et transformer leur voix en Intelligence Client.

Issue de 4 années de R&D et co-construite avec les clients, vecko se distingue tout d'abord **par sa capacité à capturer et analyser en temps réel TOUTE la Voix du Client, structurée comme non structurée**. Il analyse les conversations sur l'ensemble des canaux digitaux (email, réseaux sociaux, chat, speech to text, etc.) ainsi que les retours indirects tels que les mentions sur Twitter et Facebook, et les feedbacks sollicités (enquêtes).

« Les entreprises sont convaincues du bénéfice des solutions d'analyse de la Voix du client. 67% des marques disent mesurer la satisfaction client. En revanche, la grande majorité se limitent à l'analyse de feedbacks sollicités à posteriori (questionnaires, avis), ce qui ne représente qu'une petite partie de la voix du client. Notre dernière étude montre que seulement 29 % des marques analysent les conversations digitales entrantes sur l'ensemble des canaux de contacts. Et elles se cantonnent bien souvent à la simple exploitation de mots clés, ce qui n'est pas fiable. Or, c'est dans ces données non structurées que se trouvent l'or noir dont les entreprises ont besoin pour comprendre les attentes des clients et obtenir des informations directement actionnables pour piloter et améliorer en continu leur expérience client »,* explique Taoufik Massoussi, Product Manager, Eptica et Docteur en Traitement Automatique du Langage.

Reposant sur des technologies avancées **d'Intelligence Artificielle, de Machine Learning et de Text Analytics**, vecko est la seule solution du marché capable de comprendre non plus « de quoi parlent les clients, **mais ce qu'ils disent véritablement et surtout POURQUOI** ». La puissance de son IA permet de révéler les véritables motifs d'insatisfaction en identifiant les thèmes majeurs, les opinions, intentions et les risques. Par exemple, avec vecko, les marques peuvent **mesurer très facilement le Churn, savoir quels clients souhaitent partir à la concurrence et les raisons de cette insatisfaction**. De même, vecko permet de réaliser une photographie du **top 5 des irritants** clients et de **comprendre avec précision les raisons cachées de leur score de satisfaction (NPS, IRC, CSAT, CES, LTR, NPS, etc)**. En outre, un module **d'analyse des émotions (affect) unique sur**

le marché français est également disponible. L'IA embarquée dans vecko est entraînée sur la base d'une liste de thèmes pertinents pour chaque secteur d'activité et permet d'automatiser l'analyse de volumes considérables d'informations structurées et non structurées, pour fournir **une cartographie réelle de l'expérience que vivent les clients**.

vecko se distingue enfin par la **finesse et la fiabilité de ses analyses orientées ROI**. Cette solution génère des **tableaux de bord personnalisables par métier, et directement exploitables par les départements de l'entreprise** dont l'activité et les process ont tout à gagner de l'exploitation de la voix du client pour améliorer l'expérience sur l'ensemble du parcours client (**marketing, relation client, service fidélisation, e-commerce, IT, opérations, commercial**). Le **comité de direction** dispose également de dashboards très complets et précis en vue du pilotage stratégique de la satisfaction client au global. Simple d'utilisation, personnalisable, vecko peut être prise en main par chacun de façon autonome et **supprime les silos entre les départements**.

Parmi les bénéfices directs apportés par vecko aux différentes métiers :

- **Pour le service fidélisation** : comprendre les facteurs irritants qui font fuir les clients et les éliminer ; ou convertir les clients neutres ou insatisfaits en ambassadeurs
- **Pour le service client** : comprendre et éliminer les problèmes rencontrés par le client pendant son parcours, qui sont souvent source de tension et impactent directement l'efficacité opérationnelle des processus comme la satisfaction client
- **Pour les équipes digitales et e-commerce** : identifier en temps réel les problèmes spécifiques liés à la sécurité, au paiement ou à des codes promotionnels pour améliorer l'expérience d'achat en ligne
- **Pour le service marketing** : exploiter les mines d'or contenues dans les conversations clients pour comprendre les produits et tendances qui intéressent les clients ou encore l'état d'esprit des clients pour s'assurer que la marque est bien en phase avec les attentes de ses clients, et définir des campagnes ciblées et les processus de vente les plus efficaces
- **Pour le département commercial** : bénéficier des tableaux de bord actionnables pour rappeler les clients qui ont abandonné leur panier à cause d'un irritant identifié ou qui menacent de partir à la concurrence du fait d'un dysfonctionnement sur le parcours client

« L'Intelligence client de vecko va bien au-delà de la simple connaissance client. Il s'agit d'une véritable innovation de rupture dans le domaine de l'expérience client. Elle extrait en temps réel la valeur des conversations, et met à jour les véritables motifs de satisfaction ou d'insatisfaction. Par exemple, en analysant le Churn, on identifie quels clients menacent de partir à la concurrence et pour quel motif. On peut agir directement du point de vue opérationnel sur la cause comme sur la conséquence. Vecko a vocation à remonter des informations directement actionnables qui permettront aux différents acteurs de l'entreprise d'actionner les bons leviers, sans avoir à investir dans de multiples solutions », commente Olivier Njamfa, CEO et Fondateur d'Eptica

Logiciel Saas, vecko, s'intègre, via des API ouvertes, à l'ensemble des solutions d'enquêtes de satisfaction, de gestion des conversations clients, mais aussi de CRM du marché. Elle favorise ainsi la mise à jour des fiches clients pour une vue 360° du client et un ciblage précis et qualitatif.

*Etude réalisée par Eptica en janvier 2018, auprès de 30 grandes marques françaises

Plus d'informations sur : www.vecko.fr

À propos d'Eptica

[Eptica](#) est un éditeur de logiciel spécialiste des solutions conversationnelles, cognitives et collaboratives pour l'expérience client. Fondée il y a 17 ans par [Olivier Njamfa](#). Eptica accompagne les entreprises pour faire de la Relation Client un maillon clé de leur chaîne de valeur.

Plus de 450 entreprises dans le monde, tous secteurs confondus, confient à Eptica leur engagement client digital, ce qui permet à des millions d'individus d'engager avec les marques des conversations de qualité qui facilitent leur vie quotidienne : Fnac, Décathlon, Carrefour, l'Occitane-en-Provence, SNCF, Accor, AirAsia, Crédit Agricole, Société générale, MMA, AXA, CPAM, Groupe La Poste, China Telecom, Direct Energie, Singapore Power Services, etc.

Spécialiste du Traitement Automatique du Langage Naturel (TALN), Eptica utilise intelligence sémantique et algorithmique au service au service de :

- 1 La satisfaction client, la fidélité, les ventes : la qualité de l'expérience client quels que soient les points de contact et la personnalisation des conversations via une technologie collaborative ;
- 2 La compétitivité du service client et des agents « augmentés » : les bots d'Eptica permettent d'automatiser les tâches et fournissent des outils d'aide à la décision qui génèrent une plus grande productivité et une augmentation des ventes ;
- 3 L'intelligence client : l'analyse de toute la voix du client convertie en données utiles et directement actionnables dans toute l'entreprises pour piloter la marque, les opérations et améliorer l'expérience client en continu.

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

Tel : 06 22 88 45 68

Email : anneclairebellec@eptica.com