



Communiqué de Presse  
Boulogne Billancourt, le 22 janvier 09

## Eptica : une croissance en continu et un développement International réussi !

*L'éditeur français de solutions de Relation Client multicanal dresse un bilan positif de l'année 2008 et se veut confiant pour 2009 grâce à la progression du marché du e-commerce en France et à l'international.*

### Une année 2008 positive !

---

Malgré un contexte économique morose, Eptica a clôturé l'année 2008 avec **40% de croissance** de son chiffre d'affaires et **50 nouvelles références clients en France**. Eptica maintient ainsi son leadership sur le marché français des solutions de la Relation Client en Ligne.

De plus, pour la deuxième année consécutive, **Eptica a intégré le classement Deloitte Technology Fast 500**, faisant ainsi partie des 500 premières entreprises ayant la plus forte croissance sur la zone EMEA. Cette récompense est le fruit d'une croissance continue de 441% durant les 5 dernières années !

Au niveau international, la stratégie de développement par étape porte ses fruits grâce à la signature de nombreux partenariats (Amérique du Nord, Amérique du Sud, Asie...) et à une solution nativement multilingue. Aujourd'hui, la part du chiffre d'affaires à l'international est passée de **5 à 25% et devrait atteindre les 35 à 40% fin 2009**.

Eptica a également réussi à **s'imposer sur le marché compétitif britannique** où la filiale a réalisé une **croissance de 300%**, avec plus d'une vingtaine de signatures prestigieuses telles que Shop Direct Group, le numéro 1 du secteur de la distribution, TransportforLondon, pour la gestion du péage Londonien, et Confused.com, le site leader de comparaison des produits d'assurance...

### Des ambitions affichées pour 2009

---

Fort de ce succès en Angleterre, Eptica souhaite en 2009 continuer à augmenter la part de son chiffre d'affaires à l'international en accélérant son **développement sur l'Europe du Sud** principalement en Espagne et en Italie. En 2008, Eptica a d'ores et déjà commencé à conquérir l'Espagne avec l'ouverture d'un bureau, et la signature de plusieurs clients prestigieux dont la FNAC.ES.

La société a également pour objectif de s'ouvrir à de nouveaux marchés au-delà de l'Europe avec le **renforcement de partenariats stratégiques internationaux**; les derniers ayant été conclus en Amérique du Nord, Amérique du Sud et en Asie. Eptica croit véritablement à l'essor du marché asiatique où le e-commerce est déjà en pleine expansion (plus de 80% de foyers connectés et 12,5 millions d'abonnés par exemple en

Corée du Sud). A noter aussi que la solution « Eptica Entreprise Suite » est désormais disponible en chinois.

2009 est annoncée comme une année difficile mais Internet et l'e-commerce restent toujours en tête des activités qui continueront à croître.

Dans ce contexte, Eptica a décidé de poursuivre son développement et accentuer son leadership sur le secteur de la **Relation Client en Ligne** : Gestion des Emails, Web Self-Service et Chat. L'objectif est d'accompagner plus que jamais les entreprises françaises et internationales afin de les aider à dynamiser et augmenter l'efficacité de leur Service Clients, tout en réduisant leurs coûts !

#### **A propos d'Eptica**

Créé en 2001, Eptica est le leader européen de solutions multicanal de gestion des interactions client avec sa gamme « Eptica Entreprise Suite ». Editeur de solutions logicielles disponibles en ASP-SaaS ou sur site, Eptica permet aux entreprises du monde entier d'optimiser chaque jour le traitement de leurs demandes clients quel que soit le canal de contact (web, email, chat, fax, courrier et sms) tout en améliorant la qualité de service et en réduisant leurs coûts opérationnels.

Présent en France et en Grande-Bretagne, Eptica compte plus de 200 clients parmi lesquels FNAC (FR), La Redoute (FR & UK), Crédit Agricole (FR), Maaf (FR), Insee (FR), Transport For London (UK), Edition Atlas (FR & CH), Hotels.com(ES & UK), Vertbaudet (FR & GER), Skynet (BE), Proxi (BE). L'entreprise commercialise ses solutions à travers son réseau de partenaires (sociétés de conseil, SSII, outsourcing et hébergeurs). Eptica a été lauréat du Deloitte Technology Fast 500 EMEA en 2007.

Pour plus d'informations : <http://www.eptica.com/>

| <b>Contacts presse :</b>   |   |
|--|---|
| <b>OXYGEN</b><br>Elodie Chesnel / Audrey Sliwinski<br>Tél. : 01 41 11 35 43/37 84<br><a href="mailto:echesnel@oxygen-rp.com">echesnel@oxygen-rp.com</a> / <a href="mailto:audrey@oxygen-rp.com">audrey@oxygen-rp.com</a><br><br><a href="http://www.oxygen-rp.fr">www.oxygen-rp.fr</a> | <b>EPTICA</b><br>Leila Boutaleb<br>Marketing Manager<br>Tél. : 01 47 12 68 85<br><a href="mailto:boutaleb@eptica.com">boutaleb@eptica.com</a><br><br><a href="http://www.eptica.com">www.eptica.com</a> |