



Communiqué de presse
Boulogne Billancourt, le 17 mars 2010

NOUVEAUTE !

Eptica présente la version 1.1 de sa nouvelle solution

Eptica Enterprise Agent™

Présent sur le salon Stratégie Clients 2010 qui se déroulera du 16 au 18 mars 2010, Eptica annonce le lancement d'Eptica Enterprise Agent™, solution offrant aux entreprises la possibilité d'améliorer la satisfaction de leurs clients et d'augmenter leurs ventes. Comment ? En permettant aux clients de recevoir des réponses plus pertinentes à leurs questions ; celles-ci en provenance de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise !

Un parcours clientèle plus efficace

La centralisation des services clients au sein de centres d'appels peut créer des barrières entre les demandes des clients effectuées en ligne et celles gérées par les autres canaux de contacts. Les entreprises ont donc fréquemment des difficultés à assurer un retour efficace aux requêtes complexes des clients ou ayant une importance haute.

Si les agents des services clients relaient les emails de demandes d'informations aux équipes internes ou aux organisations partenaires, ces derniers n'ont que très peu de moyens de s'assurer du suivi de ces demandes lorsqu'elles ont quitté le centre d'appels.

Ainsi, Eptica Enterprise Agent™ apporte la possibilité d'étendre le suivi des demandes clients en ligne afin que celles-ci soient traitées par de véritables spécialistes (internes ou externes), intervenants les plus adéquats. Eptica Enterprise Agent™ supporte de 5 000 à plus de 50 000 collaborateurs connectés.

« Toute l'entreprise est UN service client »

« Dans une entreprise quelle qu'elle soit, chacun peut et doit être au service du client. Du conseiller clientèle au PDG, la relation client doit être inscrite dans le patrimoine génétique de l'entreprise. Une telle philosophie modifie non seulement la vision que les clients ont de l'entreprise mais aussi celle des salariés eux-mêmes. Toute l'entreprise est UN service client » déclare **Olivier Njamfa, Président et CEO d'EPTICA.**



Eptica Enterprise Agent™ est parfaitement adaptée aux sociétés de transactions en ligne comme des services financiers ou des entreprises du secteur de l'assurance. Cette solution a déjà été implémentée par deux grandes banques françaises pour router automatiquement les demandes clients effectuées en ligne vers le conseiller bancaire (parmi plus de 20 000 conseillers connectés) le plus à même de fournir une réponse pertinente et personnalisée pour le client.

Cette nouvelle solution d'Eptica permet donc aux entreprises d'accroître leurs ventes en créant un parcours clientèle plus performant grâce à l'intervention d'experts au sein de l'entreprise ou dans leur chaîne de vente. Un service client optimum est donc lancé !

A propos d'Eptica

Eptica est le leader Européen de solution multicanal et multilingue de Gestion des Interactions Clients : Web, Email, Fax, Courrier, SMS, Chat et Gestion de la base de connaissance pour le Service Clients. Ces solutions ont disponibles en mode licence ou en mode SaaS et permettent de créer des synergies entre votre site web et votre Service Client afin d'améliorer votre engagement vis-à-vis de vos clients, leurs fournir des informations pertinentes, répondre rapidement à leurs questions et par conséquent, favoriser chaque opportunité de vente.

Aujourd'hui, plus de 280 entreprises dans 14 pays utilisent quotidiennement les solutions Eptica pour délivrer un service clients d'excellente qualité tout en maîtrisant les coûts.

Parmi les clients : FNAC (FR, ES & IT), La Redoute (FR & UK), Crédit Agricole (FR), Maaf (FR), Nespresso (FR), Capita (UK), Edition Atlas (FR & CH), Hotels.com(ES & UK), Vertbaudet (FR & GER), Skynet (BE), Metaboli (FR & USA), Venca (ES), Panasonic (UK), ING Direct (FR & IT)

Eptica est basé en France, au Royaume-Uni, en Espagne et à Singapour et intervient dans le monde entier à travers son réseau de partenaires. Eptica a été lauréat des sociétés technologiques ayant la plus forte croissance du « *Deloitte Technology Fast 500 EMEA* » pour la troisième année consécutive.

Pour plus d'information, visitez le site www.eptica.fr