



Communiqué de Presse  
Boulogne Billancourt, le 17 mars 2010

## Eptica, demeure le numéro 1 sur le marché européen en 2009 !

*L'éditeur français de solutions de Relation Client multicanal dresse un bilan positif de l'année 2009 et maintient sa place de leader européen avec un taux de croissance de 20%.*

### **2009 : une année de croissance et de développement !**

---

Malgré un contexte économique morose, Eptica a clôturé **l'année 2009 avec 20% de croissance de son chiffre d'affaires consolidé**. Pour l'éditeur, l'année 2009 a été marquée par la signature de nombreux contrats comme par exemple Direct Energie, Pixmania, Nespresso, Voyage Privé, Stade de France, Pierre & Vacances, Phildar, CNAM... en France mais aussi de belles références à l'international comme la ING en Italie, et Venca en Espagne (leader de la vente à distance) Panasonic UK, Virgin Cruise UK entre autres.

**Avec une moyenne de 3 nouvelles signatures par mois sur l'année écoulée**, Eptica est l'unique éditeur français de solutions de Relation Client sur Internet à être classé au **palmarès du Deloitte 3 années de suite parmi les 500 entreprises au niveau EMEA ayant connu la plus forte croissance en 2009**.

*« Ceci est le fruit de la croissance continue de 370 % d'Eptica durant les 6 dernières années ! Faire partie du classement Fast 500 Technology de Deloitte pour la troisième année consécutive est une reconnaissance forte et importante pour nous mais aussi pour nos clients »* déclare Olivier Njamfa, CEO d'Eptica.

**Avec un profit de 10% en consolidé sur l'année 2009**, Eptica propose **une gamme complète de solutions CRM multicanal en phase avec les attentes du marché. Les consommateurs sont devenus « multicanaux »** et souhaitent désormais choisir eux-mêmes leurs modes de contacts afin de trouver rapidement et facilement les réponses à leurs questions. Dans le contexte actuel, les entreprises décident donc d'investir dans leur Relation Client et de s'équiper de solutions facilitant l'échange et la connaissance du client.

Ainsi, Eptica a lancé en 2009 **la première offre de Gestion de la Relation Client en ligne pour les banques et réseaux d'agences** : Eptica Verticals for Financial Edition.

### **Un développement à l'international étendu et renforcé en 2009**

---

**Eptica a réalisé en 2009 près de 25 % de son CA à l'international !** La solution de l'éditeur, disponible dans 26 langues dont le chinois, a été adoptée en 2009 hors de France par des sociétés de renom comme ING Direct et la FNAC en Italie, Virgin Cruise UK, Virgin Holiday UK, PostCode Lottery UK au Royaume-Uni ou encore le système de Santé de Hong Kong...

*« Aujourd'hui, et dans un contexte économique particulièrement difficile, Eptica fait partie des rares PME françaises ayant réussi à s'exporter à l'international. Notre 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, le chiffre d'affaires à l'international est passé en 3 ans de 5 à 25% en 2009 » déclare Olivier Njamfa.

En juin dernier, **Eptica a été élu Meilleure Technologie de Relation Client de l'année en Asie** par l'APCSC (Asia Pacific Customer Service Consortium).

Avec l'ouverture d'un bureau espagnol, Eptica a ainsi pu **renforcer en 2009 sa présence en Europe du Sud**. Le soutien de la Coface apporté à Eptica en 2009 lui a permis de limiter ses risques à l'export en l'assurant contre l'échec de sa prospection de nouveaux clients en Corée, au Japon et en Espagne.

### **Des perspectives de développement ambitieuses pour 2010 !**

---

Pour cette nouvelle année 2010, Eptica **s'engage à consolider sa présence dans les pays déjà investit comme le Canada, l'Italie, l'Espagne et Singapour**.

**De plus, Eptica présentera en mars 2010** (sur le salon Stratégies Clients 2010, du 16 au 18 mars) **sa nouvelle solution : Eptica Enterprise Agent™**.



« 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. Cette nouvelle offre va permettre aux entreprises d'étendre le suivi des demandes clients en ligne afin que celles-ci soient traitées par de véritables spécialistes internes ou externes à l'entreprise » déclare **Olivier Njamfa, CEO d'Eptica**

Enfin, Eptica reste toujours à l'écoute du marché et surveillera de près durant cette année la tendance révélée par l'étude du cabinet Markess Internationale (mars 2009) **qui place l'usage du mobile comme tendance émergente qui percera après 2010**.

---

### **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 sont 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, leur 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](http://www.eptica.fr)

<b>Contacts presse Eptica :</b>	
<b>OXYGEN</b> Karène Vigoureux / Audrey Sliwinski	<b>EPTICA</b> Roberta Galazzo

Tél. : 01 41 11 35 42 / 37 84  
[kvigoureuxl@oxygen-rp.com](mailto:kvigoureuxl@oxygen-rp.com)  
[audrey@oxygen-rp.com](mailto:audrey@oxygen-rp.com)  
[www.oxygen-rp.fr](http://www.oxygen-rp.fr)

Tél. : 01 47 12 68 86  
roberta.galazzo@eptica.com  
[www.eptica.fr](http://www.eptica.fr)