



Communiqué de presse

Eptica lance la 1^{ère} offre de Gestion de la Relation Client en ligne pour les banques et réseaux d'agences

*Eptica, n° 1 de la Gestion des Emails Entrants et du Web Self Service, annonce la disponibilité de son offre dédiée au secteur financier :
Eptica Verticals for Financial Edition*

Boulogne-Billancourt, le 1^{er} Avril 2009 - Depuis 2001, les agences bancaires subissent une baisse de fréquentation non négligeable au profit de la **banque à distance**. **Internet se positionne aujourd'hui au deuxième rang des canaux d'échanges** et, selon une récente étude réalisée par le Syntec/CSA/Accenture, ce canal est utilisé par **un client bancaire sur deux**. Cela représente donc, dans le contexte actuel, une réelle opportunité de développement pour les banques.

La **communication par email** entre un client et son conseiller en agence reste cependant **peu répandue pour des raisons de sécurité** mais aussi parce que les systèmes d'email classiques n'offrent pas de fonctions telles que la supervision, le suivi et la sécurité.

«Rassurer et regagner la confiance des clients : tels sont les mots d'ordre des conseillers bancaires aujourd'hui ! Le comportement du client évoluant vers la banque à distance nous avons conçu cette solution innovante et révolutionnaire dans la relation bancaire » déclare Olivier Njamfa, Président d'Eptica.

A ce jour, grâce à ses solutions, Eptica est **N°1 en France et Europe dans le domaine bancaire en termes de nombre d'utilisateurs simultanés (23 500) et de volume d'emails traités (plus de 50 000 par jour) !**

La nouvelle solution **Eptica Verticals for Financial Edition** permet aux banques de **mettre en place une Relation Client en Ligne de haut niveau**, en ouvrant le canal web pour la première fois aux conseillers des réseaux d'agence. Cette solution offre une réponse aux besoins de la clientèle bancaire. Elle donne désormais la possibilité aux conseillers de répondre aux demandes via le web de façon efficace, sécurisée et confidentielle. Côté client, elle favorise un temps de réponse optimal et un gain en proximité.

Eptica : une expertise dans la relation client bancaire

Ayant compris l'importance d'adopter une communication fluide et rassurante avec leurs clients, **vingt groupes bancaires ont d'ores et déjà déployé les solutions d'Eptica**. En utilisant la technologie Email Management par exemple, **la Société Générale a totalement intégré les conseillers au cœur de la relation client via Internet**.

Grâce aux fonctionnalités de l'agent réseau d'Eptica, les banques optimisent leur relation client à distance en intégrant les conseillers au cœur des échanges et innovent en optimisant les interactions par email entre le conseiller et sa clientèle.

Par exemple, lorsqu'un client formule une demande par email (sécurisé depuis son portail personnel sur le site web de la banque), celle-ci est acheminée soit vers le centre de contacts, soit vers un conseiller en agence selon des règles métiers sophistiquées et configurables. Eptica permet au conseiller de recevoir des alertes sur les messages

entrants via sa boîte de réception Outlook ou Lotus Notes et de lancer l'interface de l'agent réseau Eptica à partir de laquelle il peut traiter la demande. Pour répondre au client, il lui suffit alors d'accéder à une série d'outils de productivité (Zone intuitive de réponse, demande d'assistance, aide à la réponse et base de connaissance).

La nouvelle solution d'Eptica permet donc un véritable gain en productivité et en image pour les agences bancaires en :

- **Assistant le conseiller** dans le processus de réponse et en générant un gain de temps commercial précieux,
- **Permettant un workflow et une traçabilité des échanges** entre les centres de contacts et les réseaux d'agences,
- **Harmonisant** les emails sortants spontanés et veillant à la qualité des réponses garantes de l'image de marque de la banque,
- **Gérant les absences** des conseillers grâce à un suivi des emails à un autre agent et un backup efficace,
- **Conservant l'historique** des échanges avec les clients.

De multiples bénéfices dans la relation client bancaire en ligne

Grâce à *Eptica Vertical for Financial Edition*, la relation client bancaire bénéficie désormais d'un gain en efficacité et en proximité en insérant le conseiller au cœur du processus.

Quels en sont les bénéfices majeurs pour les banques et leurs réseaux d'agences ?

- ⇒ Une meilleure connaissance et écoute des clients et une anticipation de leurs besoins afin d'apporter un service à forte valeur ajoutée,
- ⇒ Une amélioration de la qualité de service et une satisfaction client renforcées (réduction du délai moyen de réponse)
- ⇒ Une meilleure image de la banque : développement de la présence « physique » et « virtuelle », proximité renforcée avec les clients...
- ⇒ Une efficacité des conseillers, en termes de réponse aux demandes clients, permettant de libérer du temps commercial en agence.

A propos d'Eptica

Créé en 2001, Eptica est le leader européen de solutions multicanal de gestion des interactions client avec sa gamme « Eptica Enterprise 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, outsourcers et hébergeurs). Eptica a été lauréat du Deloitte Technology Fast 500 EMEA en 2007.

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

| | |
|--|---|
| OXYGEN Elodie Chesnel / Audrey Sliwinski Tél. : 01 41 11 35 43/37 84 echesnel@oxygen-rp.com / audrey@oxygen-rp.com www.oxygen-rp.fr | EPTICA Leila Boutaleb Marketing Manager Tél. : 01 47 12 68 85 boutaleb@eptica.com www.eptica.com |
|--|---|