



# Eptica Contact Assistant™

Améliore le taux de résolution au premier contact et la qualité de réponse des conseillers.

## CAPITA

“Nous avons choisis Eptica car leur solution de gestion de la base de connaissance est leader sur le marché et nous a permis de veiller et de continuellement améliorer la qualité de notre service client. Nous avons d’ailleurs amélioré le service, la qualité et réduit les coûts.”

**Jim Gibbs**  
Responsable des opérations Front Office  
Capita Group Plc

Eptica Contact Assistant™ permet à vos conseillers de fournir des réponses rapides, pertinentes et cohérentes à chaque demande par téléphone. C’est le meilleur moyen d’améliorer la productivité de vos agents et d’apporter un service client de qualité. L’impact sur les performances du centre de contacts est immédiat, dès le premier jour et ceci en termes, d’amélioration du taux de résolution au premier contact et de temps de réponse aux demandes clients.

La solution comprend une base de connaissance auto-enrichie, un puissant moteur de recherche, un suivi des appels et un historique des contacts multicanal qui permettent aux conseillers d’optimiser leur interaction avec les clients.

Le témoignage des entreprises est unanime : en utilisant Contact Assistant leurs employés atteignent rapidement le stade de «meilleurs conseillers» et le temps de formation des nouveaux agents est réduit de 20%.

Selon les outsourcing qui sont évalués sur des critères de qualité et de performance par leurs clients, Eptica Contact Assistant™ représente un avantage financier certain.

Cette solution permet aux entreprises de réduire considérablement - voire d’éviter totalement les pénalités qui peuvent leur être infligées dans le cas d’une mauvaise prestation ou d’un service clients peu efficace.

Utilisez Eptica Contact Assistant™ pour améliorer l’efficacité de votre centre de contacts.

### Résultats

Une façon facile et rapide d’améliorer les performances de votre centre de contacts.

### Bénéfices

- Réduisez le temps d’attente des appels et les délais de réponses
- Améliorez le taux de résolution au premier contact en donnant les meilleures informations pour répondre aux demandes clients
- Réduisez le temps d’attente et le traitement des appels en permettant aux conseillers d’accéder rapidement à des informations pour répondre de manière pertinente aux requêtes
- Optimisez la qualité et l’efficacité du Service Clients
- Evitez les répétitions – Ajoutez des informations à la base de connaissance et rendez-les disponibles à tous les conseillers
- Réduisez le volume d’emails et d’appels en rendant votre base de connaissance disponible en ligne
- Suivez l’activité de votre service en temps réel grâce aux tableaux de contrôle
- Contrôlez la productivité des agents

Ecoutez la voix de vos clients:

“Quand je vous contacte par téléphone, j’aimerais qu’on me réponde sans avoir à rappeler ultérieurement”

L'Outsourcer anglais Capita améliore l'efficacité et la qualité de ses prestations tout en réduisant les coûts de gestion des 300 000 appels qu'il reçoit par mois, pour le compte des Transports Londoniens.

- Les agents utilisent Contact Assistant pour apporter des réponses précises aux appels, emails et courriers
- Le temps moyen de réponse est réduit – Seulement 36 agents traitent les requêtes
- Le retour sur investissement a été atteint en 6 mois

### Autres solutions :

#### Eptica Self-service™

Répond automatiquement aux demandes Clients récurrentes sur votre site web. Réduit les Emails Entrants jusqu'à 65%.

#### Eptica Email Management™

Traite efficacement les demandes clients via le web et l'email. Des réponses pertinentes et rapides. Réduit le temps de réponse de 50%.

#### Eptica Social Media™

Suivre de bout en bout les conversations et gérer les interactions sur les réseaux sociaux.

#### Eptica Agent Entreprise™

Permet à vos équipes, en dehors de votre centre de contacts, de répondre à certaines demandes clients pointues, à travers une interface spécifique d'Eptica Email Management.

#### Eptica Live Chat™

Permet un dialogue interactif et en temps réel entre vos conseillers et vos internautes. Augmente vos ventes en ligne.

#### Eptica Fax-Letter-SMS™

Offre une solution dédiée aux services client en charge de la gestion des canaux fax, courrier et SMS. Cette solution peut être utilisée en "stand alone" ou intégrée dans un centre de contacts email et/ou téléphonique.

#### Eptica Analytics™

Pilotez la performance des opérations de votre service client en temps réel.



Une façon facile et rapide d'améliorer les performances de votre centre de contacts.

### Features

- Il est doté d'une base de connaissance dynamique auto-enrichie
- Il dispose d'un moteur de recherche sémantique, puissant et multilingue qui fournit aux conseillers la réponse la plus appropriée depuis la base de connaissance
- Les conseillers téléphoniques peuvent trouver des réponses rapidement en navigant à travers le FAQ organisé en rubriques et sous rubriques ou en posant des questions sous forme de phrases, ou de mots clés
- Le contenu peut être ajouté à la base de connaissance et peut être édité en quelques clics seulement
- Certaines fonctionnalités permettent de fournir aux clients des confirmations ou des informations telles que des instructions, des brochures et des formulaires de contact
- Il offre un tableau de contrôle et du suivi de l'activité
- L'outil permet le transfert d'appel à d'autres groupes d'agents par email. La requête prend place dans la file d'attente du centre de contacts pour être ensuite traitée, suivie et contrôlée selon le paramétrage de l'Email Management
- Des rapports pré-établis et faciles à lire fournissent aux managers un reporting complet sur l'activité de chaque agent
- Le déploiement est rapide et la flexibilité de l'outil est maximale