

Eptica Social Media

Gérez les interactions clients sur les médias sociaux et suivez de bout en bout les conversations.

D'ici 2013, 35% des services clients auront intégré d'une façon ou d'une autre les médias sociaux et les communautés dans leur stratégie de relation client.
Gartner

Si les médias sociaux sont une formidable opportunité de développer la relation client, ils peuvent être aussi un lieu de dévouement incontrôlable pour clients mécontents.

Dès l'instant où vous surveillez ce que vos clients disent de votre marque et de vos produits, vous risquez d'être littéralement submergé par le volume de travail que représente la gestion de cette matière et ne pas savoir comment qualifier ce flux, à qui confier cette tâche ni comment procéder.

Avec «Eptica Social Media Interaction Management» vous pouvez maintenant écouter, répondre et interagir efficacement avec vos clients et prospects sur les médias sociaux. Vous vous assurez ainsi que ce sont toujours les personnes les mieux placées qui donnent la meilleure réponse, qu'il s'agisse du community manager, des collaborateurs du service marketing, du service clients ou d'experts produits.

Laissez vos clients vous contacter via Facebook ! Facebook a révolutionné les interactions sociales, mais il a aussi radicalement modifié la nature du service client. Eptica transforme aisément Facebook en un vrai canal d'interaction pour vos clients, leur permettant de vous solliciter pour répondre à leurs questions liées à des achats ou des services.

Grâce au processus de suivi exhaustif de la conversation et à la gestion de la totalité de l'interaction, vous pouvez maintenant identifier les opportunités clients de façon proactive, intervenir rapidement pour résoudre les plaintes avant que la situation ne s'envenime et mener à bien votre stratégie d'engagement dans les médias sociaux.

C'est cela, le service client social !

Écoutez-vous la voix de vos clients sur les médias sociaux ?

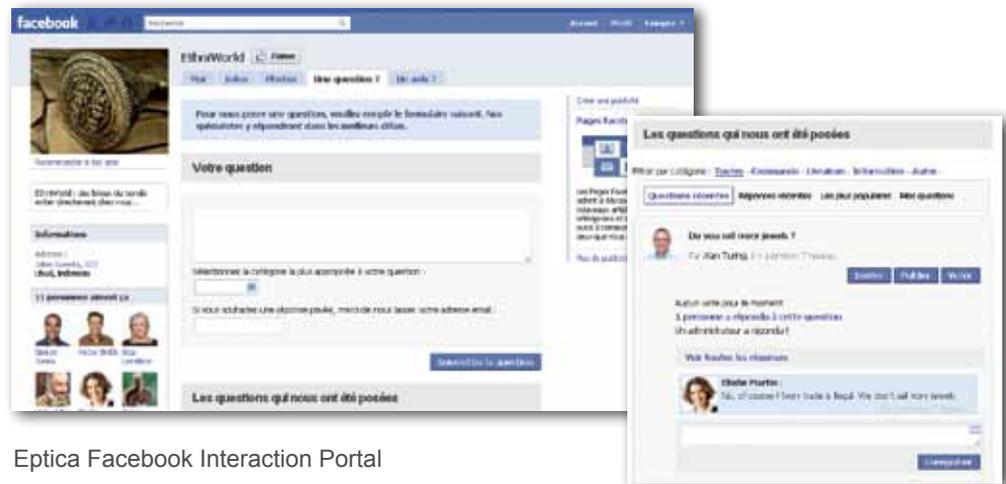
Désormais, vous pouvez améliorer la satisfaction de vos clients et augmenter vos ventes en les laissant vous contacter via votre réseau social.

Bénéfices

- Intégrer de façon transparente les médias sociaux en tant que canal d'interaction supplémentaire afin de :
 - fournir rapidement des réponses appropriées
 - limiter les commentaires négatifs avant qu'ils ne prolifèrent et ne saturent le service client
- Comprendre l'activité et les tendances des médias sociaux et développer une vision multicanale grâce à un nouveau canal de communication avec les clients
- Faciliter la tâche des community managers en leur apportant les informations pertinentes et en les aidant à répondre plus efficacement aux messages déposés sur les médias sociaux
- Offrir la possibilité aux observateurs sociaux de diffuser rapidement des informations par le biais du canal social et de facilement interagir avec d'autres équipes afin de répondre aux questions et avis des clients



Écoutez-vous la voix de vos clients sur les médias sociaux ?



Eptica Facebook Interaction Portal

Eptica Social Media Interaction Management inclus :

- Eptica Social Media Observer
- Eptica Facebook Interaction Portal
- Eptica Workflow Engine 3ème génération

Eptica Social Media Observer

Ecouter, détecter, réagir et intervenir. Une analyse en temps réel des messages publiés sur les médias sociaux ! Eptica Social Media Observer reste à l'écoute de la "toile sociale". En effet, il analyse le ton des messages publiés sur les blogs, Twitter et Facebook afin de détecter et signaler automatiquement les commentaires dignes d'intérêt.

Il peut aussi bien s'agir de conversations de clients qui véhiculent une image positive de la marque que de commentaires de la plus haute importance qui exigent une réponse immédiate.

Eptica Facebook Interaction Portal

Apporter des réponses publiques ou privées sur Facebook, recueillir l'avis des clients. Le portal social comme vecteur d'interaction client ! Les commentaires publiés sur les réseaux sociaux et Facebook en particulier sont intégrés de manière transparente à vos processus de gestion des clients. Ces derniers sont ainsi mieux gérés et, comme sur les autres canaux (téléphone, mail...), l'ensemble des interactions est suivi et enregistré dans la plateforme de service client multicanale d'Eptica.

Les messages publiés sur Facebook ou dans les autres réseaux sociaux sont remis dans leur contexte de publication lorsqu'ils sont communiqués aux équipes afin de garantir une réponse adéquate, qu'elle soit diffusée publiquement à toute la communauté, envoyée personnellement à son auteur sur l'interface Facebook ou qu'elle requière l'aide d'une tierce personne de la société. Au moment de l'intégration dans le module CRM de votre société, il suffit de déterminer si le message provient d'un client existant et, dans ce cas, de l'ajouter aux données déjà enregistrées sur ledit client.

Les avis des clients sur des thèmes spécifiques peuvent être recueillis, analysés et routés vers les départements marketing afin, par exemple, d'influencer l'évolution d'un produit ou le lancement d'une nouvelle gamme.

Eptica Workflow Engine 3° Génération

Grâce à Eptica Workflow Engine, la solution de routage et d'interaction de troisième génération d'Eptica, chaque intervention sur un réseau social et interaction avec vos clients est réalisée par le meilleur spécialiste du domaine existant au sein de votre société.





Une gestion unifiée des interactions clients garantit une intégration transparente de la plateforme de service client multicanale d'Eptica afin de traiter et surveiller les réactions des médias sociaux.

Principales caractéristiques

La puissance du module d'interactions clients de troisième génération

Avec la solution de gestion des flux d'Eptica, chaque société peut définir des règles personnalisées. Il est possible d'intégrer l'ensemble des collaborateurs dans la boucle des interactions ou de permettre à plusieurs personnes de collaborer ensemble dans un souci d'optimisation des interactions sur les réseaux sociaux.

La solution tout en un pour les entreprises

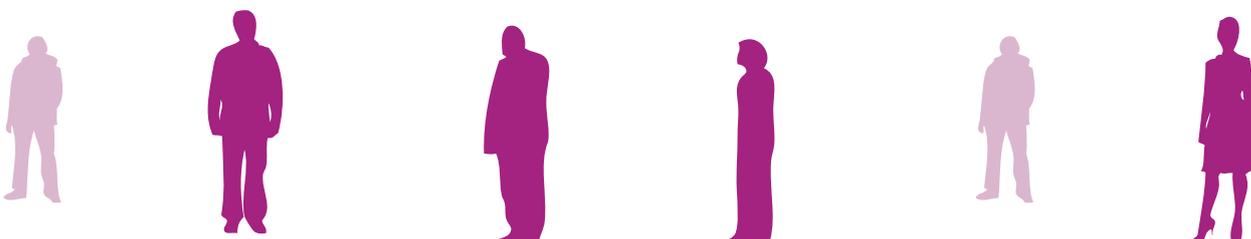
Eptica offre une solution complète de gestion et de suivi des conversations concernant votre entreprise et vous garantit que ce sont toujours les personnes adéquates qui sont sollicitées pour délivrer au plus vite la réponse la plus pertinente possible : le responsable des médias sociaux pour les questions liées au marketing, les agents du service clients pour les questions s'y rapportant, les experts produits pour les questions techniques.

Une base de connaissance du service clients centralisée et auto-apprenante

L'identification rapide des informations importantes diffusées sur le canal social permet de mettre à contribution les connaissances du service clients pour délivrer des réponses pertinentes. En outre, les contenus puisés sur les réseaux sociaux peuvent enrichir la base de connaissances auto-apprenante et améliorer ainsi la communication via les autres canaux d'interaction.

L'analyse

En évaluant et en comprenant l'activité et les tendances des réseaux sociaux, vous acquérez une meilleure visibilité sur ce nouveau canal de communication avec vos clients.



Autres solutions :

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 Self-service[™]
Répond automatiquement aux demandes clients récurrentes sur votre site web. Réduit les emails entrants jusqu'à 65%.

Eptica Live Chat[™]
Permet un dialogue interactif et en temps réel entre vos conseillers et vos internautes. Augmente vos ventes en ligne.

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 Contact Assistant[™]
Une base de connaissance pour les conseillers du service client. Améliore le taux de résolution au premier contact, la qualité et l'efficacité des réponses des agents.

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[™]
Piloter la performance des opérations de votre service client en temps réel.

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 client. Ces solutions permettent de créer des synergies entre le web et le service client d'une entreprise, afin d'améliorer son engagement vis-à-vis de ses clients, leur fournir des informations pertinentes, répondre rapidement à leurs questions et par conséquent, favoriser chaque opportunité de vente.

Aujourd'hui, plus de 330 entreprises dans 15 pays utilisent quotidiennement les solutions Eptica pour délivrer un service client d'excellente qualité tout en maîtrisant les coûts.

Parmi les clients : Fnac, La Redoute, 3 Suisses, Carrefour, Nespresso, Direct Energie, voyageprive.com, Nouvelles Frontières, Société Générale, Crédit Agricole, Mistergooddeal, MMA, Axa, CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie), Groupe La Poste mais aussi ING Direct et la FNAC en Italie, Skynet en Belgique, Virgin Holiday, Panasonic, Dixon au Royaume-Uni, le système de santé de Hong Kong, Air Asia en Malaisie, Ortega en Australie...

Eptica est basée en France, au Royaume-Uni, en Espagne, au Canada et à Singapour et intervient dans le monde entier à travers son réseau de partenaires. Eptica est positionnée dans le Gartner 2010 «Web Customer Service Magic Quadrant».

