

## **Eptica positionnée parmi 14 fournisseurs de solutions de relation client dans l'étude 2016 de Gartner**

Paris, Reading, Singapour, Boston, le 25 mai 2016 – Eptica, fournisseur de plateformes intelligentes et collaboratives de pilotage de l'expérience client digitale, annonce aujourd'hui son intégration dans le *Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center* du cabinet d'études Gartner, publié le 4 mai 2016 par Michael Maoz and Brian Manusama. C'est la troisième année consécutive qu'Eptica apparaît dans ce Magic Quadrant consacré aux centres CRM d'engagement client.

*«Gartner se penche sur les tendances et évalue les technologies mondiales pour gérer le service client en ligne des marques et des institutions. Je suis très fier qu'Eptica, éditeur européen, soit retenu dans cette étude parmi les leaders actuels du marché »,* explique Olivier Njamfa, CEO et co-fondateur d'Eptica.

Le *Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center* analyse le marché des solutions et applications de service client dédiées au case management, à la gestion d'incidents et à leur résolution. Une série de fonctionnalités est évaluée comme la résolution de service, le community management, la gestion des offres, les outils d'assistance pour la gestion des interactions et les tableaux de bord sur la qualité de service. Idéalement, les applications doivent disposer d'outils pour les agents et les clients, conçus sur une plateforme commune. Gartner évalue la complétude de la vision des éditeurs et leur capacité à la mettre en œuvre.

*« Notre plateforme est l'une des plus avancées du marché pour comprendre les clients. Cela nous permet de distribuer les requêtes aux personnes les plus qualifiées pour y répondre dans les organisations et de faire de toute l'entreprise un service client. Nos outils sont aussi à la pointe pour suggérer automatiquement aux agents les meilleures réponses pour gérer rapidement et de façon cohérente l'ensemble des conversations digitales. »,* précise Olivier Njamfa.

Eptica place la connaissance des clients au cœur des solutions d'engagement déployées par les marques pour que la Relation Client soit une expérience qualitative. La technologie linguistique unique d'Eptica, fondée sur le traitement automatique du langage naturel, permet de comprendre, d'analyser et de piloter l'expérience client qui devient l'affaire de tous dans l'entreprise. Eptica fait ainsi de l'intelligence conversationnelle un levier de création de valeur pour les marques.

Pour réaliser ce quadrant magique de 14 fournisseurs de solutions de Relation Client Gartner consulte pendant plusieurs mois toutes les entreprises concernées, réalise plus de 150 enquêtes en ligne et interroge au total plus de 1000 clients. *« Nous sommes très reconnaissants envers nos clients pour cette consécration. Chaque année, Gartner les sollicite, tous secteurs confondus (banque, retail, assurance, service public, etc) pour témoigner et détailler leurs ROIs concernant les produits Eptica. C'est donc bien à nos clients que nous devons cette reconnaissance ! »,* conclut Olivier Njamfa.

*Gartner ne soutient aucun fournisseur, produit ou service décrit dans ses publications. Leur présence dans ces publications ne signifie pas que Gartner conseille aux utilisateurs de choisir uniquement les fournisseurs avec les meilleures notes. Les publications de Gartner expriment les opinions de l'organisme de recherche Gartner et ne doivent pas être interprétées comme des représentations factuelles. Gartner décline toute garantie, expresse ou implicite, en ce qui concerne ces recherches, notamment les garanties de valeur commerciale et d'adéquation à une fin spécifique.*

### **À propos d'Eptica**

[Eptica](#) est un éditeur spécialisé dans les plateformes intelligentes et collaboratives de pilotage de l'expérience client digitale. Ses logiciels multilingues fournissent à plus de 400 entreprises dans le monde des solutions souples et performantes d'interactions digitales (email, web, médias sociaux, Chat, etc). Enrichie de fonctionnalités uniques d'intelligence linguistique, la technologie d'Eptica permet à des millions d'individus d'engager avec les marques des conversations de qualité qui facilitent leur vie quotidienne. La capacité d'innovation d'Eptica est reconnue par le Gartner depuis 6 ans dans ses *Magic Quadrants*.

Références clients de tous secteurs d'activités: Fnac, 3 Suisses, Carrefour, l'Occitane-en-Provence, SNCF, Nouvelles Frontières, Crédit Agricole, MMA, AXA, CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie), Groupe La Poste, TUI, AirAsia, etc.

Suivez-nous sur Twitter : [@EpticaFrance](#)

Retrouvez nos actualités et nos points de vue marché sur notre [blog](#).

### **Relations médias**

Marion Molina : 06 29 11 52 08 ; [marionmolinapro@gmail.com](mailto:marionmolinapro@gmail.com)