



INFORMATION PRESSE

## HELP-LINE choisit la solution M>WebTouch pour gérer en temps réel la relation avec ses clients sur Internet

Nanterre, le 13 février 2002 : Help-Line, filiale du Groupe Neurones, dédiée au help-desk et aux centres d'appels, dispose de deux plates-formes d'appels en région parisienne et intervient sur plus de 40 centres d'appels clients. Pour répondre aux besoins croissants de ses clients en matière de e-support et de gestion des e-mails, Help-Line a choisi d'intégrer sur ses plates-formes la solution M>WebTouch de la société Eptica, outil spécialisé de Gestion de la Relation Clients sur Internet.



Help-Line cherchait une solution intégrant 3 fonctions clés :

- **La prise en charge du media-blending** : afin de concilier le traitement des demandes transmises par Internet et des demandes téléphoniques, la solution doit gérer l'affectation en temps réel des agents affectés au traitement des e-mails et des agents en charges des contacts téléphoniques. La solution doit être suffisamment souple pour faire face aux contraintes opérationnelles et permettre aux agents de traiter en fonction des urgences les appels téléphoniques, les requêtes e-mail ou les sessions chat.
- **Le routage intelligent des e-mails** : les demandes des internautes doivent être distribuées et prises en charge par un agent disponible et compétent, en conservant la possibilité de différer la réponse ou de transférer les demandes vers une autre compétence (superviseur, expert, spécialiste extérieur à l'entreprise).
- **Une intégration aisée aux infrastructures techniques existantes** : la solution doit pouvoir s'intégrer facilement avec les infrastructures téléphoniques en place, avec le nouveau site Web Help-Line et être en cohérence avec l'ensemble du système d'information et l'environnement de travail des agents.

Le choix d'Help-Line s'est porté sur la solution M>WebTouch d'Eptica, solution d'e-CRM qui permet de répondre rapidement et efficacement aux requêtes des clients via e-mail ou chat (avec co-navigation) mais aussi de développer une relation privilégiée avec eux grâce à une connaissance approfondie de leurs habitudes, centres d'intérêt et besoins spécifiques.

« La problématique du e-support et du traitement des e-mails devient une préoccupation croissante pour les Centres de Contact Clients » affirme Jean François Hallouët, Président fondateur d'Help-Line.

« En effet, plutôt que d'offrir des solutions de traitement d'appels en masse, l'utilisation de différents canaux d'interaction permet d'apporter des réponses plus adaptées et plus efficaces aux demandes de nos clients. La solution M>WebTouch permet de répondre à ce besoin tout en s'intégrant avec l'organisation de nos équipes et les infrastructures techniques de nos plates-formes. »

La solution éditée par Eptica répond en effet aux exigences posées par Help-Line. Outre les 3 fonctions demandées par Help-Line, M>WebTouch propose plusieurs autres fonctionnalités à forte valeur ajoutée.

M>WebTouch permet de gérer les courriers électroniques et les sessions de dialogue interactif en fournissant des réponses rapides, précises et personnalisées.

Pour traiter au mieux la demande, les agents reçoivent des informations sur le client au moment où il traite la requête :

- la fiche client (nom, e-mail, adresse, entreprise, numéro de client...)
- - les centres d'intérêts et l'analyse textuelle de la question,
- - l'historique du dossier lié à l'e-mail,
- - l'historique de l'ensemble des requêtes générées par cet internaute vers le service client.

M>WebTouch automatise le routage des demandes client. Les requêtes parviennent dans une file d'attente commune, puis le système de routage de M>WebTouch les répartit vers l'agent en ligne le plus approprié et le plus compétent. Lorsque cet agent ne peut traiter la demande, M>WebTouch permet de réorienter cette demande vers la file d'attente commune du système, un agent spécifique en ligne au moment du transfert ou un spécialiste extérieur au système.

M>WebTouch est fourni avec des API, ouvertures permettant au serveur M>WebTouch sur certains de ses traitements d'interroger un moteur tiers. Elles utilisent le protocole de communication HTTP avec un flux de données sous forme XML.

L'une des API de M>WebTouch a été prévue pour communiquer l'état instantané des agents du système.

Trois ouvertures sont disponibles pour enrichir le fonctionnement du moteur M>WebTouch:

- Une interface avec un moteur externe pour le calcul du profil de la requête,
- - Une interface avec un moteur externe lors du changement d'état d'une requête,
- - Une interface avec un moteur externe lors du changement d'état de l'agent.

M>WebTouch utilise des technologies ouvertes et standardisées (HTTP, HTTPS, XML, XSL...), qui lui ont permis de s'intégrer facilement au système existant de Help-Line.

**A propos d'Eptica :** [www.eptica.com](http://www.eptica.com)

Eptica, spin off de MATRAnet, conçoit, édite et commercialise une solution logicielle permettant aux sociétés ayant une stratégie d'eBusiness ou souhaitant exploiter au mieux leur site Web, de créer, de développer et de gérer en temps réel la relation avec leurs clients, fournisseurs et partenaires par Internet.

La solution Eptica Enterprise Suite M>WebTouch se décline en 3 modules :

- **E-Mail Management** : gestion efficace des e-mails permettant aux entreprises de fournir des réponses rapides, précises et personnalisées aux e-mails de leurs clients.
- **Live Interaction** : permet d'établir un dialogue interactif avec les internautes par chat, co-navigation ou voix-sur-IP
- **Profiling & Customer Behavior Analysis** : permet de déterminer le profil de chaque internaute en fonction de sa navigation et ainsi de fournir à l'entreprise les moyens de mieux comprendre les besoins et comportements de leurs clients.

Eptica commercialise sa solution d'e-CRM dans le monde entier à travers son réseau de partenaires. Eptica compte parmi ses clients, des grands comptes internationaux tels que DealTime(USA), Peace Systems Integration (Taiwan), Mundoviaje.com (Espagne) ainsi qu'Assurdiscount.com en France.