

OCTOBRE 2016

TROPHEE

## EBP est « Élu Service Client De l'Année 2017 ».

*La stratégie de développement autour des services, mise en place ces dernières années par EBP, récompensée par le trophée « Élu Service Client de l'Année 2017\* ».*



L'Élection du Service Client de l'Année, organisée par Viséo Customer Insights, est l'occasion de tester et d'évaluer la qualité du service client des entreprises qui souhaitent en mesurer l'efficacité sur des critères fiables et objectifs. Cette année, EBP s'est vu décerner ce prix dans la catégorie « Éditeur de logiciels ».

« L'édition de logiciels de gestion est un univers très normé. Nous avons tous les mêmes contraintes et une comptabilité restera toujours une comptabilité. Notre différence concurrentielle se fait sur l'ergonomie de nos logiciels mais aussi, inévitablement, sur les services que nous apportons à nos clients. Cette distinction met en exergue la proximité que nous avons avec les PME depuis plus de 30 ans. Déjà reconnus comme un expert de la gestion, nous sommes maintenant aussi reconnus comme un expert du service client ! » commente René Sentis, président, fondateur d'EBP.

### Le client au centre de toutes les attentions

Depuis 30 ans les équipes d'EBP ont à cœur de placer les clients au cœur de l'activité de l'entreprise, cette récompense est la reconnaissance d'une qualité d'écoute profondément

ancrée dans les valeurs de l'entreprise. Les équipes travaillent à l'amélioration du service rendu afin de permettre aux clients de choisir leur solution en toute quiétude grâce, non seulement à la fiabilité et à l'ergonomie de notre produit, mais aussi parce qu'ils seront certains d'être accompagnés comme il se doit tout au long de leur parcours avec EBP. Le maillage étendu du réseau de revendeurs certifiés et formés garantit également une relation sereine et une qualité d'écoute. Mais au-delà de cette proximité que nous confère le réseau, les équipes travaillent en permanence à l'amélioration du service rendu. Ainsi, **près de 40% des effectifs sont affectés à la relation client**. Ils assurent entre autres, une présence réelle sur les réseaux sociaux depuis plusieurs années, gèrent le « live chat » pour assister utilisateurs et prospects en temps réel. Par ailleurs, un nouveau CRM destiné à optimiser la gestion, la personnalisation et le suivi des échanges avec les entreprises est en cours de déploiement pour améliorer encore l'expérience client. **En multipliant les points de contact et en améliorant la traçabilité, EBP peut avoir une vision à 360° de ses clients et prospects.**

### L'expérience client, pilier de la R&D !

L'expérience client constitue un des piliers de la R&D de la société à travers une démarche pragmatique, déployée via la « méthode agile ». Prendre en compte les retours des utilisateurs, et même les impliquer en

\* Catégorie Éditeur de logiciels – Étude Inference Operations – Viséo CI – mai à juillet 2016 – Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr).

amont des projets, apporte un avantage indéniable dans la conception des logiciels. D'autre part, l'adoption et la maîtrise rapide des logiciels par les clients sont une des clés du succès. Ainsi, l'ensemble des équipes est basé en France, ce qui permet de rester proche de la culture entrepreneuriale des clients mais aussi de leurs préoccupations comptables, fiscales ou sociales. EBP se doit d'apporter des réponses exactes et complètes, ce qui implique d'avoir des conseillers expérimentés et de les former régulièrement. **Le choix a été fait de disposer de ressources internes à plus de 90%**. Le restant étant assuré par un partenaire extérieur, également en France, avec lequel EBP travaille depuis plusieurs années et qui est un vrai spécialiste du BtoB.

*« Nous menons un baromètre de qualité sur notre assistance téléphonique avec un organisme indépendant depuis plus de 10 ans. Le dernier a révélé que 93%\* des clients sont satisfaits de notre assistance téléphonique ! Nous nous engageons à apporter un service de qualité à tous nos clients, ce baromètre tient une place très importante dans l'évaluation de nos compétences. Ainsi, sans être une finalité en soi, le trophée Elu Service Client de l'Année vient confirmer notre stratégie orientée autour de la relation client. Je le dédie à mes collaborateurs pour leur engagement quotidien au service de nos clients. »* conclut René Sentis, président et fondateur d'EBP.

### **A PROPOS D'EBP**

Depuis sa création, en 1984, EBP s'est imposée sur le marché des logiciels de gestion et accompagne les TPE et les PME tout au long de leur croissance. Elle développe et édite un large catalogue de solutions de gestion informatique destinées aux PME, aux artisans, aux commerçants et aux professions libérales.

Le groupe a enregistré un chiffre d'affaires de 38 millions d'euros en 2015.

L'entreprise compte plus 400 collaborateurs en Europe. Elle distribue des logiciels de Comptabilité, Gestion Commerciale, Paye et CRM en France, en Espagne, en Belgique et en Suisse. 560 000 clients font confiance à EBP au quotidien !

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

Twitter : @ebp\_france

### **Contact presse :**

Véronique PIGOT - Agence Kani RP pour EBP - Tél. : 33 (1) 49 52 60 64 – Email : [ebp@kanirp.com](mailto:ebp@kanirp.com)

Retrouvez toutes les actus d'EBP sur [www.ebp.com](http://www.ebp.com) et sur <http://www.kanirp.com/client/ebp-informatique/>

\* Catégorie Éditeur de logiciels – Étude Inference Operations – Viséo CI – mai à juillet 2016 – Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr).