



Communiqué de Presse  
Paris, le 10 avril 2009

## Eptica et A2iA automatisent les fax de réservation de plus de 30 Hôtels Britannia

***Le groupe d'Hôtellerie anglais « Britannia Hotels » utilise la solution Fax-Letter-SMS d'Eptica intégrant le logiciel A2iA DocumentReader™ pour traiter les fax de réservation reçus par 33 de ses établissements et réduire les coûts du Service Clients.***

Le plus important propriétaire privé de chaînes d'hôtels en Angleterre, « Britannia Hotels », a automatisé son processus de réservation en utilisant la solution *Fax-Letter-SMS* d'Eptica intégrant le logiciel *A2iA DocumentReader™*. Ceci a permis de convertir les fax de réservation en emails pour une gestion plus rapide et de meilleure qualité. En décembre dernier, la solution Eptica-A2iA était utilisée dans 33 hôtels du groupe. **Cette solution commune a d'ores et déjà permis d'augmenter la productivité de 16% et de réduire les coûts opérationnels de réservation et d'administration tout en améliorant la qualité de travail des employés.**

### **Automatisation des réservations.**

---

Depuis mai 2008, les fax de réservation réceptionnés dans les hôtels Britannia sont automatiquement analysés par le logiciel *A2iA DocumentReader™*. A l'aide de modèles de reconnaissance développés pour chaque type de document, *A2iA DocumentReader™* localise, reconnaît puis extrait les informations suivantes :

- Numéro de réservation
- Nom et prénom de la personne qui a réservé
- Date d'arrivée
- Nombre de chambres réservées.

Il transmet ensuite les données numériques à la solution *Fax-Letter-SMS* d'Eptica, qui les convertit sous forme d'emails. Très pratique, la solution classe ensuite les réservations par ordre de priorité dans la liste des emails selon la date d'arrivée des hôtes.

En fonction de la météo, les clients peuvent réserver 10 mois à l'avance tout comme ils peuvent le faire 10 minutes avant leur venue, dans tous les cas leur réservation doit être assurée. **Le temps de traitement des 2 000 réservations journalières est passé de trois à deux minutes trente par réservation !**

Cette année « Britannia Hotels » a connu une croissance du volume de ses réservations. En optimisant l'efficacité du processus de gestion des réservations et en diminuant le temps consacré à leur traitement d'environ 120 heures par semaine, la solution Eptica - A2iA a permis au groupe de réduire fortement ses coûts opérationnels et de réaliser des économies substantielles.

**Karen Pownall, Directrice du Centre d'Appels de « Britannia Hotels » témoigne :** « *Pour nous, la solution Eptica - A2iA est un investissement rentable : les deux éditeurs nous ont fourni exactement ce qu'ils nous avaient fait espérer à l'issu du projet. Nous sommes une organisation soucieuse de ses dépenses, ce projet s'adaptait parfaitement à notre budget, nous avons parallèlement réduit nos coûts opérationnels et amélioré nos prestations* ».

### **Amélioration de l'environnement de travail.**

---

Britannia a également mentionné une amélioration de l'ambiance de travail et du moral de ses employés à la suite du déploiement. **Karen Pownall explique :** « *Nos conseillers sont ravis de l'intégration de la solution Eptica - A2iA. Elle est simple à utiliser, facile à gérer et le flux est automatiquement organisé. Les employés sont plus productifs ce qui leur permet d'obtenir des primes, et ainsi d'augmenter leur salaire. Nous constatons également une baisse des congés maladie et nous avons une équipe plus attentive fournissant d'excellents résultats* ».



« Par ailleurs, la solution Eptica - A2iA permet d'allouer plus de temps au travail managérial à forte valeur ajoutée. Les responsables perdent moins de temps sur les tâches administratives et se concentrent sur la formation de nos équipes ». Karen Pownall conclue : « Avec cette solution, toutes nos données sont stockées à un seul et unique endroit et comme c'est une solution hébergée, nous n'avons pas à nous soucier d'éventuelles pertes d'informations en cas de problème technique interne. Nous sommes totalement satisfaits des résultats offerts par Eptica et A2iA ».

**Paul Barnes, Managing Director d'Eptica UK déclare :** « Nous sommes ravis de compter Britannia parmi nos clients. Le secteur du voyage et du tourisme a énormément évolué ces dernières années en raison de l'explosion de l'activité en ligne. Eptica est soucieux de fournir des solutions qui améliorent le niveau d'efficacité et de productivité des Services Clients qui sont les premiers concernés par cette mutation ».

**Jean-Louis Fages, Président-Directeur Général d'A2iA termine :** « Cette première référence commune illustre parfaitement les synergies entre A2iA et Eptica. Le groupe « Britannia Hotels » bénéficie ainsi du savoir-faire d'Eptica en matière de gestion des emails combiné à l'expertise d'A2iA dans le traitement des fax et des courriers entrants. »

#### A propos d'Eptica

Créé en 2001, Eptica est le leader européen de solutions multicanal et multilingue de gestion des Interactions Clients avec sa gamme « Eptica Enterprise Suite ». Editeur de solutions logicielles disponibles en ASP-SaaS ou sur site, Eptica permet aux entreprises du monde entier d'optimiser chaque jour le traitement de leurs demandes clients quel que soit le canal de contact (web, email, chat, fax, courrier et sms) tout en améliorant la qualité de service et en réduisant leurs coûts opérationnels.

Présent en France et en Grande-Bretagne, Eptica compte plus de 250 clients parmi lesquels FNAC (FR & ES), La Redoute (FR & UK), Crédit Agricole (FR), Maaf (FR), Insee (FR), Transport For London (UK), Edition Atlas (FR & CH), Hotels.com (ES & UK), Vertbaudet (FR & GER), Skynet (BE), Proxis (BE). L'entreprise commercialise ses solutions à travers son réseau de partenaires (sociétés de conseil, SSII, outsourcing et hébergeurs). Eptica a été lauréat du Deloitte Technology Fast 500 EMEA en 2007 et 2008.

Pour plus d'informations : <http://www.eptica.fr>

#### A propos d'A2iA

A2iA (Analyse d'Image & Intelligence Artificielle), membre de CroissancePlus et du Comité Richelieu, est le premier groupe scientifique mondial spécialisé dans la reconnaissance de l'écriture manuscrite cursive, l'extraction de contenu et la classification intelligente de documents. Avec sa politique d'innovation appliquée, A2iA est présent sur 4 marchés : la classification intelligente de documents et l'extraction d'informations avec A2iA DocumentReader™, la lecture automatique de formulaires avec A2iA FieldReader™, le tri du courrier postal avec A2iA AddressReader™, le traitement de chèques avec A2iA CheckReader™.

Pour la distribution de ses produits, A2iA s'appuie sur un réseau de plus de 220 partenaires dont Eptica, ReadSoft, Kofax, BancTec, Lockheed Martin... A2iA a su rapidement s'imposer à l'international, notamment sur les marchés américain, asiatique et européen. Avec plus de 15000 clients dans 23 pays et une filiale à New York, A2iA est une entreprise d'envergure internationale qui compte 49 personnes et qui est aujourd'hui dirigée par Jean-Louis Fages. A2iA a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 8,2 millions d'Euros consolidé. A2iA consacre près de 25% de son chiffre d'affaires à la R&D.

Pour plus d'informations : <http://www.a2ia.com/>

#### Contacts presse Eptica :

<b>OXYGEN</b> Elodie Chesnel / Audrey Sliwinski Tél. : 01 41 11 35 43 / 37 84 <a href="mailto:echesnel@oxygen-rp.com">echesnel@oxygen-rp.com</a> <a href="mailto:audrey@oxygen-rp.com">audrey@oxygen-rp.com</a> <a href="http://www.oxygen-rp.fr">www.oxygen-rp.fr</a>	<b>EPTICA SA</b> Leila Boutaleb-Brousse Marketing Manager Tél. : 01 47 12 68 85 <a href="mailto:boutaleb@eptica.com">boutaleb@eptica.com</a> <a href="http://www.eptica.com">www.eptica.com</a>
---	--

#### Contacts presse A2iA :

<b>A2iA</b> Venceslas Cartier / Chrystèle Pourret-Nologues Directeur Marketing & Communication EMEA / Coordinatrice Marketing & Communication EMEA Tél. : 01 44 42 00 92 / 01 44 42 00 89 <a href="mailto:Venceslas.cartier@a2ia.com">Venceslas.cartier@a2ia.com</a> / <a href="mailto:chrystele.pourret@a2ia.com">chrystele.pourret@a2ia.com</a> <a href="http://www.a2ia.com">www.a2ia.com</a>
---