



Et tout devient facile

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 15 janvier 2010

Claire, le nouvel agent de Ciel !

Afin de rendre les logiciels de sa gamme Facile encore plus accessibles, Ciel, n°1 en France des logiciels de gestion pour petites entreprises, a donné naissance à Claire, sa nouvelle technicienne-conseil Online.

1^{ère} assistante chez Ciel à accompagner les clients sur Internet, Claire est disponible à tout moment pour répondre instantanément aux questions des utilisateurs.

Très avant-gardiste Claire est également le 1^{er} agent conversationnel B to B en Europe !

The screenshot shows a chat window titled "Ciel Assistance Online" with a logo of a hand pointing to a computer. On the left is a 3D avatar of a woman named Claire in a blue shirt. The chat history shows:

Bonjour, je suis Claire, technicienne-conseil Online. Je vous assiste et répond à la plupart de vos questions concernant Ciel. Posez-moi votre question, je suis à votre écoute.

Vous
Transfert devis facture

Claire
Que recherchez-vous exactement:
- [Comment transférer un devis en facture?](#)

Vous
C'est cela oui

Claire
Pour transférer un Devis en facture, cliquez sur le menu **Listes / Devis**, sélectionnez votre devis et cliquez sur le bouton Transférer en facture.
avez-vous obtenu la réponse à votre demande d'assistance ?

At the bottom right of the chat area are buttons for "Instruire" and "Envoyer".

Disponible 7j/7 et 24h/24h dans un espace dédié sur ciel.com, Claire a été conçue pour fournir une assistance proche de celle d'un technicien-conseil au téléphone. En plus de répondre aux questions techniques sur les logiciels Ciel, Claire tient une vraie discussion avec son interlocuteur. Son humeur et ses mimiques varient en fonction des questions qu'on lui pose, gare aux impolitesse, Claire a du caractère !

Si toutefois Claire ne peut répondre à une question, la demande et l'historique de la conversation sont automatiquement transmis au service d'assistance Ciel qui s'engage à fournir une réponse par mail au client, dans les plus brefs délais.

En donnant naissance à Claire, Ciel a souhaité s'adapter aux besoins des utilisateurs des logiciels de la gamme Facile qui n'utilisent pas, ou peu, les services d'assistance téléphonique Ciel.

"Les patrons de TPE étant très polyvalents, ils manquent souvent de temps pour solliciter la hotline aux heures d'ouverture classiques. Il était donc normal pour Ciel de revisiter les modes actuels de relations clients et de mettre à disposition de nos utilisateurs une technologie avancée afin de pouvoir les aider où qu'ils soient et à n'importe quel moment" explique Florence Méro, Directeur Général de Ciel.

Accessible grâce à un simple code d'accès, Claire offre une assistance permanente sur les logiciels Ciel Compta Facile et Ciel Facturation Facile. Cette nouveauté vient s'ajouter aux autres services d'assistance que propose Ciel et diversifie ainsi les moyens de communiquer avec les utilisateurs. Le Service Assistance Online est disponible à partir de 69 € par an.

Le Service Online DADS-U

En début d'année vient le temps pour les entreprises de boucler et d'envoyer leur DADS-U (Déclaration Automatisée des Données Sociales Unifiées). Pour les aider dans cette démarche complexe, Ciel met en place un nouveau Service Online, spécialement dédié à la DADS-U et assisté par Claire. Cet espace privilégié pour les utilisateurs du logiciel Ciel Paye Evolution est disponible depuis le 4 janvier et jusqu'au 28 février 2010 sur le site ciel.com. À une période où les demandes concernant la DADS-U sont nombreuses, ce nouveau service permettra d'assister encore plus efficacement les clients Ciel.

Claire, premier agent virtuel B to B signé Virtuoz

Si Claire n'est pas la première à faire son apparition sur la toile (Emma de MMA, Lucie de SFR... ont vu le jour courant 2009), elle est toutefois **le tout 1^{er} agent virtuel créé en B to B !** Une spécificité qui saura faire de cette nouvelle venue un agent unique en son genre !

Les équipes techniques de Ciel ont participé activement à la conception de Claire en partenariat avec VirtuOz. Cette société propose des solutions d'agents virtuels intelligents qui répondent aux demandes des internautes grâce à un système de chat automatique. Disponibles en mode SaaS, ces agents dialoguent de façon proactive avec les clients afin de leur fournir des réponses personnalisées et adaptées à leurs besoins. VirtuOz a ainsi créé Léa de voyages-sncf.com, Louise d'eBay, Zoé de Gaz de France et Claire de Ciel !

Pour tester Claire et lui poser toutes vos questions, rendez-vous sur le site ciel.com

A propos de Ciel

Ciel est le N°1 en France des logiciels de gestion et des services pour petites entreprises, artisans, commerçants, indépendants, professions libérales et créateurs d'entreprises. Ciel est la 1^{ère} marque conseillée aux entreprises par les experts-comptables (Ipsos 2009) et utilisée par la majorité des petites entreprises. Les logiciels Ciel sont disponibles auprès des revendeurs de proximité, des multi-spécialistes, des enseignes de la grande distribution, en vente par correspondance ou sur ciel.com. Ciel est une marque du groupe Sage.

Contacts presse

Ciel

Estelle Barbarin
Tél : 01 55 26 34 14
Fax : 01 55 26 33 62
e-mail : estelle.barbarin@ciel.com
Site : www.ciel.com

Agence Zap!

Louise Racine
Tél : 01 47 04 19 46
Fax : 01 47 27 13 20
e-mail : lracine@agencezap.com
Site : www.agencezap.com