

Transformer l'entreprise et répondre aux attentes des clients

Aujourd'hui il est essentiel d'offrir une expérience clients exceptionnelle par le biais de communications omnicanal personnalisées pour créer un avantage concurrentiel durable, fidéliser les clients et augmenter le chiffre d'affaire.

De nombreuses grandes entreprises font face à des défis importants lorsqu'elles décident de mettre en place une nouvelle stratégie CX - les systèmes informatiques existants, les silos opérationnels, les réglementations du marché qui évoluent.

Notre solution de gestion des communications clients (CCM), Inspire, a été primée à plusieurs reprises. Elle permet aux entreprises dans le monde, de créer, de gérer et de distribuer des communications percutantes et conformes aux réglementations sur tous les canaux de distribution depuis une même plateforme.

« Grâce à Inspire, nous avons une technologie de pointe en termes de présentation des données clients mais aussi de livraison du contenu. Dans le passé, nous étions au service de clients qui préféraient recevoir des documents papier. À présent, nos clients attendent toujours de recevoir de la correspondance mais souhaitent également accéder à leurs informations sur différents canaux de communication. Les fonctionnalités solides d'Inspire ainsi que le professionnalisme des équipes de support et des équipes de service nous ont permis de faire une transition en toute facilité. Inspire a vraiment tout changé pour nous. »

– Randi Gordon, Director, Customer Communications Management, Pacific Life.



Expérience

Plus de 6000 clients dans le monde



Recommandée par des experts

Classée au rang de Leader par Gartner & Forrester



Une technologie tournée vers l'avenir

Le taux de publication de nouvelles versions le plus élevé du marché



Des résultats prouvés
95% de clients satisfaits



— Ms. Ye Lifang, Directrice du département des finances personnelles, Fubon Bank



Les consommateurs à l'ère du numérique sont en train de changer la façon dont on achète les produits et services. Ils se tournent vers les marques et les services qui leur proposent choix, commodité et services personnalisés.

Utiliser des modèles existants, le contenu archivé et les données de systèmes existants afin de créer des communications clients pertinentes et hautement personnalisées pour tous les canaux.

Créer des expériences numériques qui aideront les clients à comprendre et à faire le tri parmi toute les informations importantes qu'ils reçoivent grâce à des éléments dynamiques, tels que des carrousels et des graphiques interactifs.

Avec Inspire, les communications sont conçues depuis une seule plateforme puis diffusées aux clients sur le canal de leur choix. Des messages cohérents, tout comme une expérience cohérente, renforcent la confiance. La confiance fait revenir les clients.

Intégration de l'écosystème des datas

« Comme d'habitude, Quadient donne une place importante à la R&D de ses produits. Chaque nouvelle version dévoile de nouvelles fonctionnalités ! »

— Dave Schuller, Directeur SI, Venture solutions



Augmenter la souplesse opérationnelle et réduire les risques associés à la conformité

Les entreprises doivent être suffisamment réactives pour s'adapter rapidement à tous changements dans le paysage réglementaire. Inspire aide à réduire les risques associés à la conformité en impliquant les experts concernés dans le processus de création de contenu, de révision et d'approbation. Cela permet d'avoir une vue d'ensemble et de contrôler les communications clients.

Collaborer

Quadient Inspire permet aux responsables de la conformité, aux équipes juridiques et aux équipes métiers de travailler ensemble tout au long du processus de création

des communications. Simplifier la collaboration avec le partage de contenu, l'approbation visuelle et les échanges de commentaires et d'avis, comme sur les réseaux sociaux.

Une vue d'ensemble

Inspire permet aux équipes responsables de la conformité d'avoir une vue consolidée des communications dans tous les formats dans lesquels elles seront diffusées - papier, pages web, applications mobiles.

Plus de contrôle

Avec Inspire, les responsables de la conformité peuvent gérer, suivre, contrôler et approuver le langage réglementaire rapidement et facilement. Les modifications sont effectuées une fois et appliquées partout en une seule étape. Elle permet également de verrouiller les blocs de contenu afin de préserver le langage réglementaire, le cas échéant.

75%

des entreprises sondées ont observé un retour sur investissement dans les 18-24 mois (ou moins) après avoir investi dans Quadient Inspire.

92%

des entreprises sondées estiment que le service clients de Quadient est supérieur à celui de la concurrence.

Plus de 80%

des entreprises sondées estiment que les fonctionnalités suivantes sont sensiblement mieux que celles de la concurrence :

- Conception et révision omnicanal
- Performance et évolutivité
- Étendue des fonctionnalités disponibles



« J'utilise Inspire depuis ses débuts en 2004, c'est de loin la meilleure solution de gestion des communications clients (CCM) et j'en suis très satisfait. »

- Joel Hanson, IT Professional, Impact



Accélérer la transformation numérique

Inspire s'intègre facilement à tous les systèmes informatiques. Cela inclut les applications existantes et permet d'utiliser les données et modèles existants afin de créer des communications clients pertinentes et hautement personnalisées pour tous les canaux.



Éliminer les silos et responsabiliser les utilisateurs métiers

Inspire est la seule solution centralisée qui permet de créer, de valider et de diffuser des communications omnicanal rapidement depuis une plateforme facile à utiliser – éliminant le besoin d'avoir des équipes qui travaillent en silos, et réduisant les contraintes informatiques. Les utilisateurs métiers ont accès à une partie ou à la totalité des documents par le biais d'un éditeur en ligne, et les administrateurs métiers décident du type de modèles qui seront accessibles et par qui.



Agir pour améliorer le parcours clients

La cartographie du parcours clients de Quadient s'intègre facilement à Inspire permettant ainsi d'y connecter directement toutes les communications clients. Cette solution permet d'avoir une visibilité sur tous les points de contact clients physiques et numériques tout au long du parcours clients et permet de prendre des décisions immédiates pour améliorer l'expérience clients lorsque c'est nécessaire.



Créer des expériences numériques personnalisées

Quadient Mobile Advantage vous permet d'étendre la puissance d'Inspire à vos applications mobiles et portails web sécurisés. Cela signifie que vous pouvez créer une expérience hautement personnalisée, adaptée, interactive et conforme depuis une seule plateforme.

www.quadient.fr

quadient

Quadient fournit une technologie permettant à des entreprises d'interagir de manière pertinente avec leurs clients par le biais de communications rapides, optimisées, contextuelles, hautement personnalisées et précises pour tous les canaux. Nos solutions aident des milliers de clients et partenaires à travers le monde à stimuler leurs entreprises autour de l'expérience clients.

© Quadient | www.quadient.com | Australia, Belgium, Brazil, Canada, China, Czech Republic, France, Germany, Hong Kong, Hungary, India, Italy, Japan, Mexico, Netherlands, Poland, Singapore, South Korea, Spain, Switzerland, Taiwan, United Kingdom, United States.