



UN GUIDE PRATIQUE POUR SE LANCER DANS L'ORCHESTRATION DU PARCOURS CLIENT

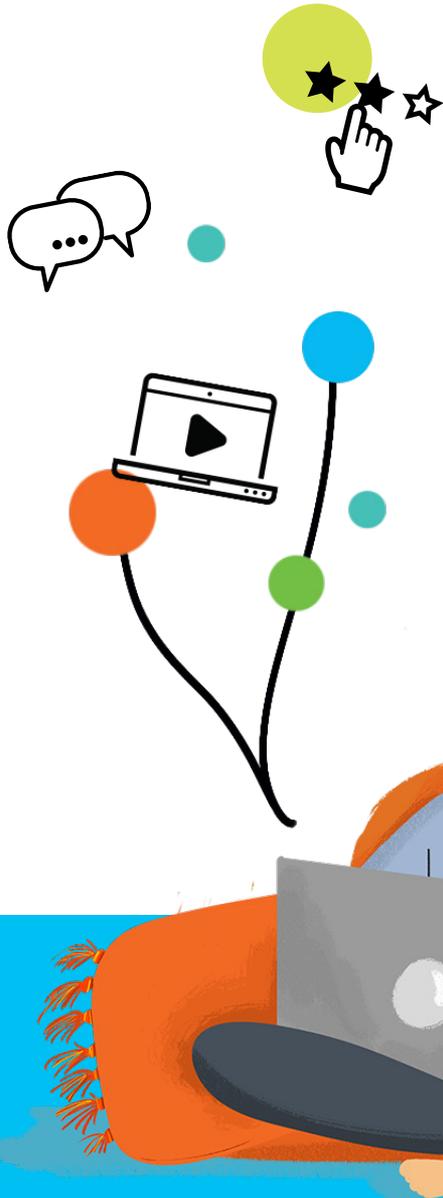
Rédigé en collaboration avec ANNETTE FRANZ, professionnelle certifiée en expérience client (CCXP), fondatrice et PDG de CX Journey Inc.



En matière de cartographie du parcours client, une multitude de termes ont fait leur apparition. Comme si le concept de cartographie du parcours client lui-même ne prêtait pas suffisamment à confusion, parce que chacun le définit et l'applique à sa manière, de nouveaux concepts ont également émergé dans le domaine pour assurer une conception plus proactive de l'expérience client, avec l'objectif de mieux répondre aux besoins de ce dernier. Or, ces nouveaux concepts sont tout aussi déroutants. Quelle signification ont-ils ? Comment s'articulent-ils ? Fonctionnent-ils ensemble ? En quoi vous aident-ils à aider vos clients ?

Voici quelques-unes des questions que nous allons aborder dans ce livre.





Sommaire

- Présentation 4
- Définitions 5
- Pourquoi des parcours ? Pourquoi une orchestration ? 8
- L'orchestration du parcours client, quels avantages ? 10
- L'orchestration du parcours client, quelles difficultés ? 11
- Comment réussir sa mise en œuvre d'orchestration ? 13
- Pour conclure..... 16

PRÉSENTATION

L'expérience client correspond à l'ensemble des interactions qu'un client entretient avec une même marque tout au long de leur relation, mais surtout aux émotions, aux sentiments et aux perceptions qui sont associés à celles-ci.

Pour mieux appréhender cette expérience client, nous pouvons notamment cartographier le parcours client. Dans cette courte phrase, vous avez déjà pu découvrir deux concepts, qui peuvent être interprétés de différentes façons. Nous nous attacherons, dans ce livre, à vous aider à mieux les distinguer.

Par ailleurs, de nombreux nouveaux concepts ont vu le jour ces dernières années, que ce soit à l'initiative de cabinets d'analystes ou de start-ups technologiques, pour permettre de cartographier les parcours clients mais aussi et surtout de les analyser, les gérer et les orchestrer.

C'est de ce dernier concept que nous allons parler dans ce livre : **l'orchestration**. En soi, il s'agit de planifier ou de coordonner les éléments d'une situation pour produire un effet ou un résultat souhaité.



IDG décrit l'orchestration du parcours comme « *le passage de l'écoute et de la compréhension à la conduite d'une réalisation au service du client* ».

Dans sa solution Customer Journey Explorer, Quadient a créé une orchestration en trois volets :

- (1) la compréhension du contexte et du comportement aux points de contact avec le client et sur plusieurs canaux,
- (2) l'identification des zones de divergence entre le client et la marque ainsi que des changements à apporter pour améliorer l'expérience, et enfin
- (3) l'utilisation d'analyses en temps réel pour répondre aux besoins dynamiques et évolutifs du client.

Voyons comment tous ces éléments s'articulent au service du client !



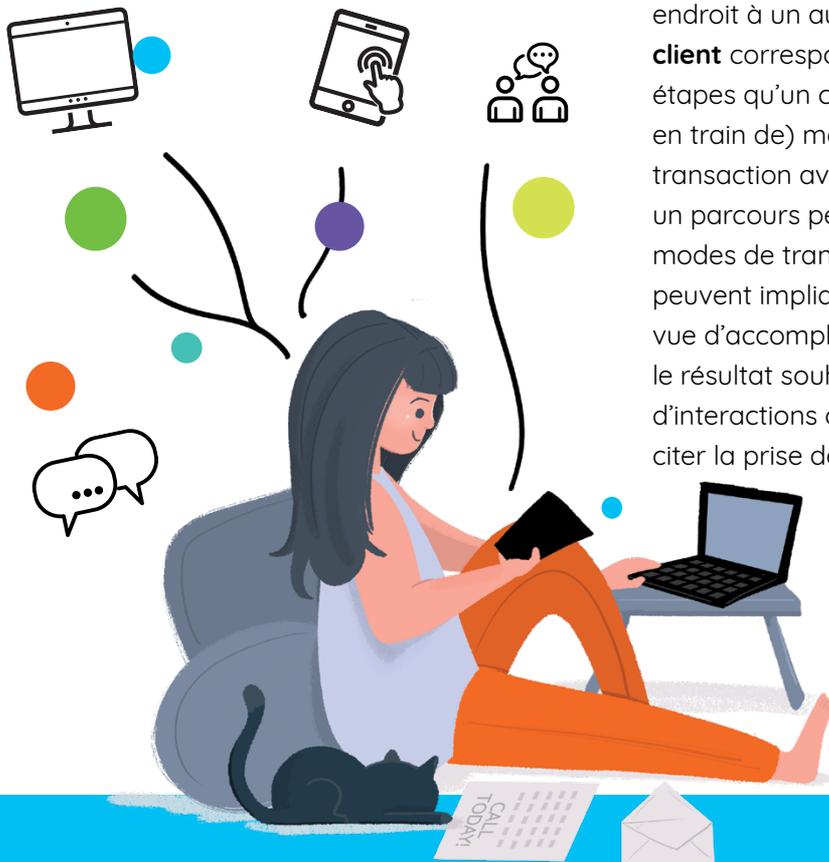
DÉFINITIONS

Les définitions sont un bon moyen de commencer à lever le voile qui pèse sur ce sujet. Commençons donc par clarifier les choses et remettre tout le monde sur la même longueur d'onde.

Le dictionnaire nous apprend que le terme **parcours** désigne l'action de se rendre d'un endroit à un autre. De même, le **parcours client** correspond à l'action de (ou aux étapes qu'un client suit pendant qu'il est en train de) mener une interaction ou une transaction avec une marque. Tout comme un parcours peut inclure de nombreux modes de transport, les parcours clients peuvent impliquer de multiples canaux en vue d'accomplir la tâche cible ou d'obtenir le résultat souhaité. Parmi les exemples d'interactions ou de transactions, l'on peut citer la prise de contact avec le service

client, la création d'un compte en ligne, le paiement d'une facture, la réalisation d'un achat ou une visite chez un médecin. Notez que le **parcours de l'acheteur** est un concept marketing qui fait passer les acheteurs par un entonnoir depuis la découverte jusqu'à l'achat, ce dernier marquant la fin du parcours.

Nous pouvons donc en déduire que la **cartographie du parcours client** est le processus consistant à recueillir des informations sur ce que le client fait, pense et ressent lorsqu'il mène une interaction ou une transaction tout en essayant d'atteindre un objectif ou un résultat. Il s'agit de visualiser les étapes que le client suit tout au long de son parcours, depuis le moment où il identifie un besoin jusqu'à ce que ce dernier soit satisfait. Cette visualisation est orientée client, c'est-à-dire que l'on se place du point de vue du client. Enfin, sachez que la cartographie du parcours est un outil et un processus qui comprend à la fois la cartographie de l'état actuel, la cartographie de l'état futur, le modèle de service et la mise en œuvre.



Il est important ici d'évoquer un autre terme souvent utilisé de manière interchangeable avec la cartographie du parcours, mais qui désigne toutefois un concept distinct : la **cartographie des points de contact**. Cet outil permet d'identifier et de lister toutes les façons dont vous entrez en contact ou interagissez avec des clients (ou eux avec vous) tout au long du cycle de vie du client. Sur la base de ce que vous découvrez lors de cette cartographie, l'étape suivante consiste à cartographier le parcours vers et à travers les points de contact difficiles ou problématiques.

Revenons maintenant à la cartographie du parcours. La **gestion du parcours client** vous permet de tirer parti de vos cartes, pour qu'elles deviennent bien plus qu'un joli visuel sur un mur. Peter Haid, responsable stratégique Expérience client chez Lumen Technologies, définit la gestion du parcours client comme « *la discipline consistant à comprendre, planifier, mettre en œuvre et optimiser un portefeuille de cartes de parcours pour apporter des améliorations créatrices de valeur au niveau de l'expérience client* ».

Un composant clé de la gestion du parcours client est **l'analyse du parcours client**. Selon Gartner, l'analyse du parcours client désigne « *le processus de suivi et d'analyse de la manière dont les clients utilisent certaines combinaisons de canaux pour interagir avec une entreprise, et qui porte sur tous les canaux présents et futurs qui permettent un contact direct avec les clients* ». L'analyse du parcours client est basée sur des données et donne vie à vos cartes de parcours, selon le principe « *faire / penser / ressentir* », en ajoutant des données à chaque étape et canal empruntés lors du parcours, en mettant en évidence les multiples variations du parcours et les micro-parcours que les clients peuvent emprunter, et en permettant d'optimiser l'expérience client de façon à ce que les clients obtiennent des résultats et reçoivent de la valeur.



Cela nous amène à l'**orchestration du parcours client**, qui semble être le prochain niveau dans cette progression ou évolution de la compréhension des parcours clients. Nous allons détailler ce concept plus tard, mais il est intéressant de noter que Forrester a placé la visualisation et l'orchestration du parcours dans la catégorie de l'analyse du parcours client. La **visualisation du parcours** est ainsi définie comme une pratique, c'est-à-dire le fait de disposer de données, d'informations et d'outils adaptés pour concevoir et offrir une meilleure expérience client, ce qui nécessite également d'avoir les bonnes compétences, la bonne gouvernance et le bon modèle opérationnel. L'**orchestration du parcours**, quant à elle, est définie comme le fait de permettre aux marques d'exploiter des données clients en temps réel pour analyser les comportements, prévoir et identifier directement les meilleures actions à prendre ensuite. En d'autres termes, elle permet aux marques de personnaliser l'expérience de chaque client afin de s'assurer que les résultats souhaités sont atteints.

Il est vrai que c'est un peu déroutant, mais tous ces concepts poursuivent bien un objectif commun. La meilleure façon de l'envisager est de s'imaginer une catégorie générale qui est la gestion du parcours client. Celle-ci englobe des composants étroitement liés et qui se recoupent en partie, tels que la cartographie du parcours, mais aussi son analyse, sa visualisation et son orchestration.

D'après Peter, l'on peut également envisager les choses selon une approche descendante ou ascendante. La cartographie du parcours suit une approche descendante : vous travaillez avec les clients pour comprendre l'expérience qu'ils vivent (l'état actuel) et celle qu'ils aimeraient vivre (l'état futur), puis intégrez à vos cartes des

données quantitatives et qualitatives (par exemple, les commentaires des clients et les indicateurs les concernant, ainsi que les indicateurs opérationnels) afin de mener une analyse plus approfondie. L'orchestration, quant à elle, est ascendante : elle exploite les données dont vous disposez sur les clients (par exemple, les commentaires, les indicateurs, les données sur les interactions et les transactions) pour à la fois découvrir puis visualiser l'expérience vécue par les clients, avant d'identifier où agir pour garantir que leurs prochaines meilleures actions mènent à des résultats favorables. Dans l'approche descendante, cartographier les clients vous permet de connaître leur parcours, tandis que dans l'approche ascendante, vous découvrez leur parcours en vous appuyant sur les données contenues dans vos systèmes.



POURQUOI DES PARCOURS ? POURQUOI UNE ORCHESTRATION ?

Pourquoi tous ces concepts sont-ils importants ? Pourquoi les marques doivent-elles utiliser et mener une orchestration du parcours client ? Il est toujours important de comprendre le client et son expérience. La cartographie du parcours nous permet d'atteindre ce résultat en suivant une démarche orientée client, tandis que les autres concepts intègrent une approche basée sur les données pour s'assurer que les clients bénéficient d'une expérience de qualité, reçoivent de la valeur et trouvent des solutions aux problèmes qu'ils avaient besoin de résoudre. N'oubliez pas que l'orchestration consiste à coordonner les éléments d'une situation pour produire un effet ou un résultat souhaité.

L'orchestration du parcours répond à une attente partagée aujourd'hui par de nombreux clients, à savoir bénéficier non seulement d'une expérience fluide et cohérente sur tous les canaux, mais aussi pertinente et personnalisée. Votre objectif doit être d'aligner les différentes composantes de l'expérience pour répondre à cette attente. Pour y parvenir, l'orchestration du parcours fait également appel à des domaines fonctionnels différents et cloisonnés, et les amène à travailler ensemble et à collaborer dans le meilleur intérêt du client.



L'orchestration du parcours s'appuie également sur un concept établi il y a des années par McKinsey : se concentrer sur les parcours, et non sur les points de contact. C'est un facteur clé de succès en matière d'expérience client. Cela signifie que même s'il est important d'examiner chaque étape et chaque point de contact, les moments de vérité et les canaux de l'expérience, il est plus important encore de considérer l'ensemble du parcours, depuis le point A jusqu'au point B, et l'expérience globale vécue par le client avec la marque lorsque celui-ci cherche à accomplir une action. Cette approche vous permettra de concevoir et d'offrir une expérience client exceptionnelle.



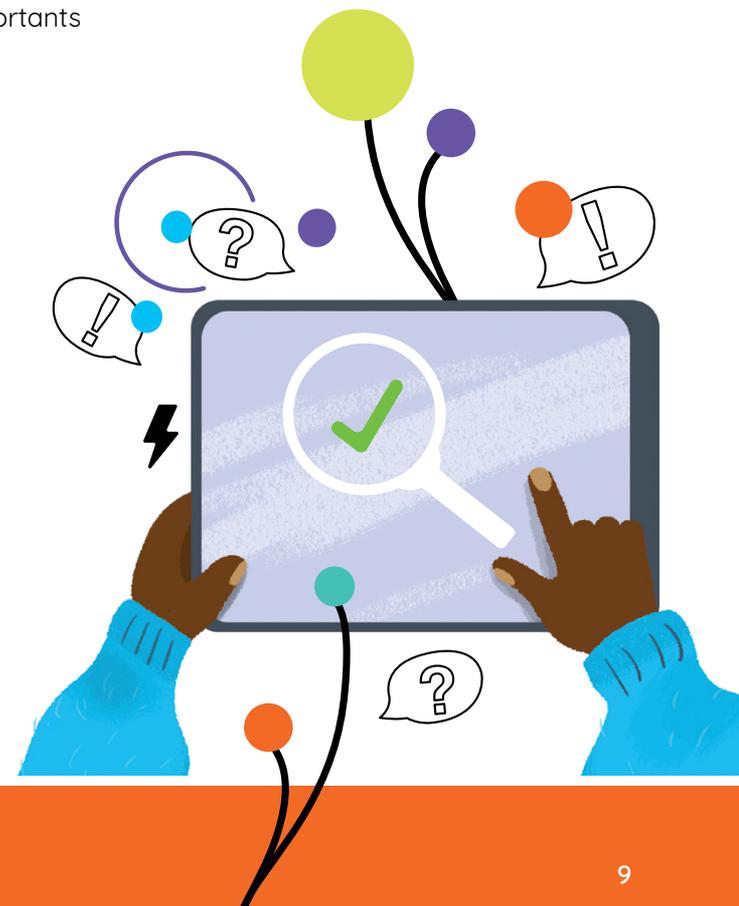
Pourquoi ce concept est-il important ? Parce que les parcours sont à l'image de ce que pensent les clients, alors que les points de contact correspondent davantage à la façon de penser des entreprises. Pour le client, une marque ne se limite jamais à un simple site Web ou à un appel téléphonique. Lorsque les clients interagissent, ils réfléchissent à toutes les étapes qu'il leur faudra franchir pour acheter quelque chose ou résoudre un problème. Et leur expérience est faite de plusieurs points de contact et étapes, sur différents canaux, qui doivent tous être reliés pour créer un parcours fluide.

Notez que tous les points de contact ne se valent pas ; de la même façon, tous les parcours ne sont pas importants pour vos clients. Avec l'orchestration du parcours, en associant les données issues des commentaires clients à celles concernant les interactions ou les transactions, vous pouvez évaluer quels points de contact sont plus importants ou plus difficiles que d'autres et les relier pour offrir une expérience plus agréable ou plus fluide. Vous pouvez également identifier les parcours les plus importants

puis les rendre possibles, les améliorer et exercer une influence sur eux pour que le client atteigne le résultat souhaité. Il s'agit d'un processus modulable, en temps réel. C'est un effort d'amélioration continue portant sur la manière dont l'expérience est fournie et dont elle est perçue ou vécue par le client.

“

PAUL GREENBERG, AUTEUR ET ANALYSTE STRATÉGIQUE EN GESTION DE LA RELATION CLIENT SUR LES MÉDIAS SOCIAUX, PARTAGE CETTE ANALYSE : « POUR LES CLIENTS, AUCUN POINT DE CONTACT N'EST DISTINCT DES AUTRES, EN PARTIE PARCE QU'ILS NE PENSENT PAS EN TERMES DE POINTS DE CONTACT NI D'APPAREILS OU DE TECHNOLOGIES. ILS PENSENT À OBTENIR CE QU'ILS VEULENT, DE LA FAÇON DONT ET AU MOMENT OÙ ILS LE VEULENT, MAIS AUSSI DE LA MANIÈRE LA PLUS SIMPLE POSSIBLE. CELA NÉCESSITE DE SE CONSTITUER UNE VUE D'ENSEMBLE COMPLÈTE DE CHAQUE PARCOURS CLIENT... »

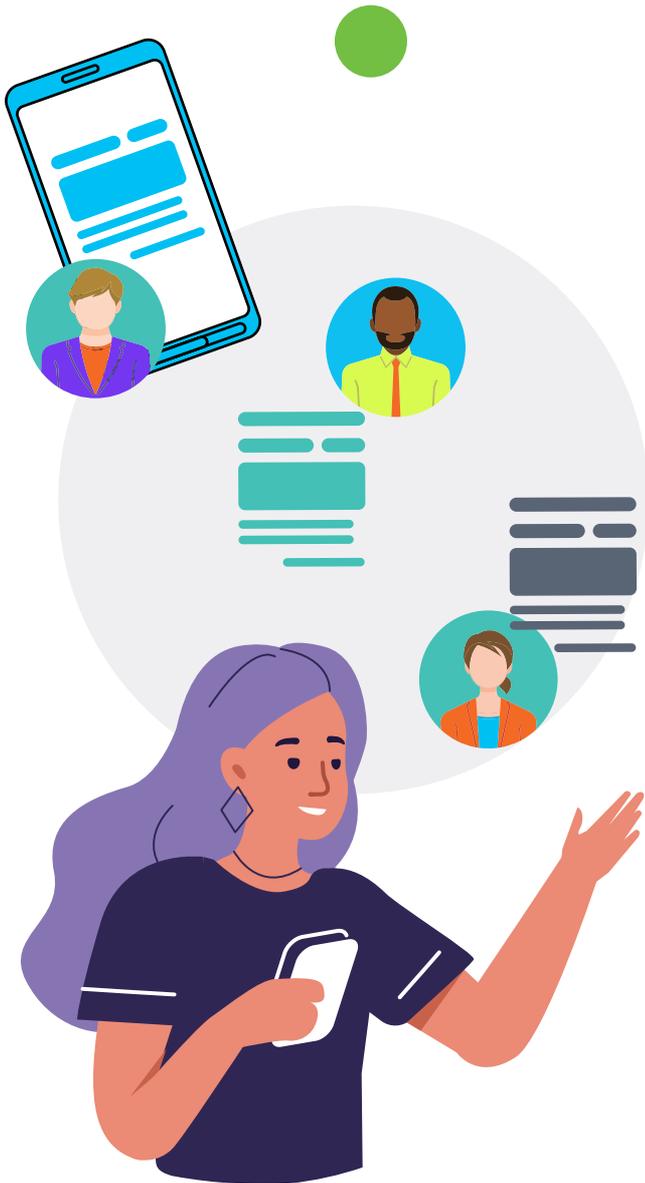


L'ORCHESTRATION DU PARCOURS CLIENT, QUELS AVANTAGES ?

L'orchestration du parcours client n'est pas apparue en 2020, elle existe déjà depuis quelques années. Les marques qui savent la pratiquer observent des avantages exceptionnels, tant pour leurs clients que pour leur entreprise. Au niveau global, elles se positionnent au cœur de l'expérience pour déclencher la réalisation de résultats positifs pour leurs clients. Ces marques ont su relier leurs compétences fonctionnelles transverses et leurs multiples canaux pour offrir une expérience connectée à leurs clients connectés, prennent des décisions plus intelligentes (orientées clients et basées sur des données) et font preuve de proactivité en transmettant les bonnes données aux bonnes personnes et au bon moment.

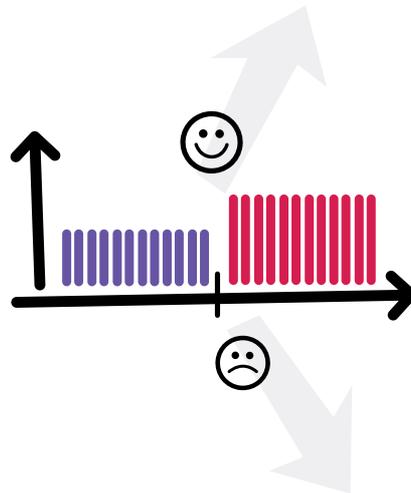
Plus précisément, les clients apprécient de bénéficier d'expériences personnalisées (pas seulement en fonction de leurs préférences propres mais aussi adaptées en temps réel au contexte actuel) et d'en retirer une certaine valeur, de pouvoir ainsi répondre à leurs besoins, trouver des solutions à leurs problèmes et atteindre les résultats souhaités. Ils apprécient aussi beaucoup la cohérence des expériences omnicanales.

Bien sûr, les marques ont également tout à y gagner. Elles suscitent ainsi un engagement plus important, plus performant et une confiance accrue en apportant des améliorations contextuelles et en temps réel à leur expérience, ce qui génère de nouvelles opportunités d'activité, de ventes croisées et de ventes incitatives. Elles ont déconstruit ou relié entre eux les silos organisationnels, ce qui améliore la motivation et évite non seulement les dysfonctionnements mais également les difficultés rencontrées au niveau des expériences tant des employés que des clients.



L'ORCHESTRATION DU PARCOURS CLIENT, QUELLES DIFFICULTÉS ?

La confusion rencontrée dans les termes employés ainsi que l'avènement de plateformes de données prétendant assurer la même activité d'orchestration ont généré des frustrations autour du concept d'orchestration du parcours. Certaines entreprises qui se sont lancées dans l'aventure ont ainsi connu le succès, tandis que d'autres ont connu des revers. Parmi les raisons pour lesquelles ces initiatives peuvent ne pas offrir les résultats escomptés ou même échouer, l'on peut citer les aspects suivants :



1. La culture

Évoluer dans une culture de collaboration est nécessaire car différents services de l'entreprise sont impliqués pour fournir le parcours que vous essayez d'orchestrer. Si votre culture ne s'articule pas autour de la collaboration ou n'est pas centrée sur le client, ces silos constitueront un frein à vos efforts.

2. Les problèmes de données

Les données sont essentielles pour concevoir et offrir une expérience de qualité à vos clients. Pour vous permettre d'orchestrer ce parcours, vos données doivent être accessibles, exhaustives et exactes. Mais toutes ces exigences sont difficiles à atteindre, de sorte que, comme vous pouvez l'imaginer, les données et leur qualité constituent un frein majeur à l'atteinte de vos objectifs d'orchestration.

3. Les systèmes existants

Des systèmes existants disparates (plateformes de données, plateformes transactionnelles, etc.) vous empêcheront inexorablement d'orchestrer votre parcours client. Pour surmonter ce problème, il est nécessaire de prévoir une technologie d'orchestration du parcours spécialement conçue à cet effet.

4. Le coût

Pour certaines entreprises, le seul coût du travail d'orchestration (résultat des efforts et de l'inefficacité causés par les trois premiers aspects) a constitué un frein ou a mis le projet à l'arrêt. Là encore, des plateformes spécialement conçues peuvent vous aider à surmonter certaines de ces difficultés, mais vous devrez également réunir toutes les autres conditions.

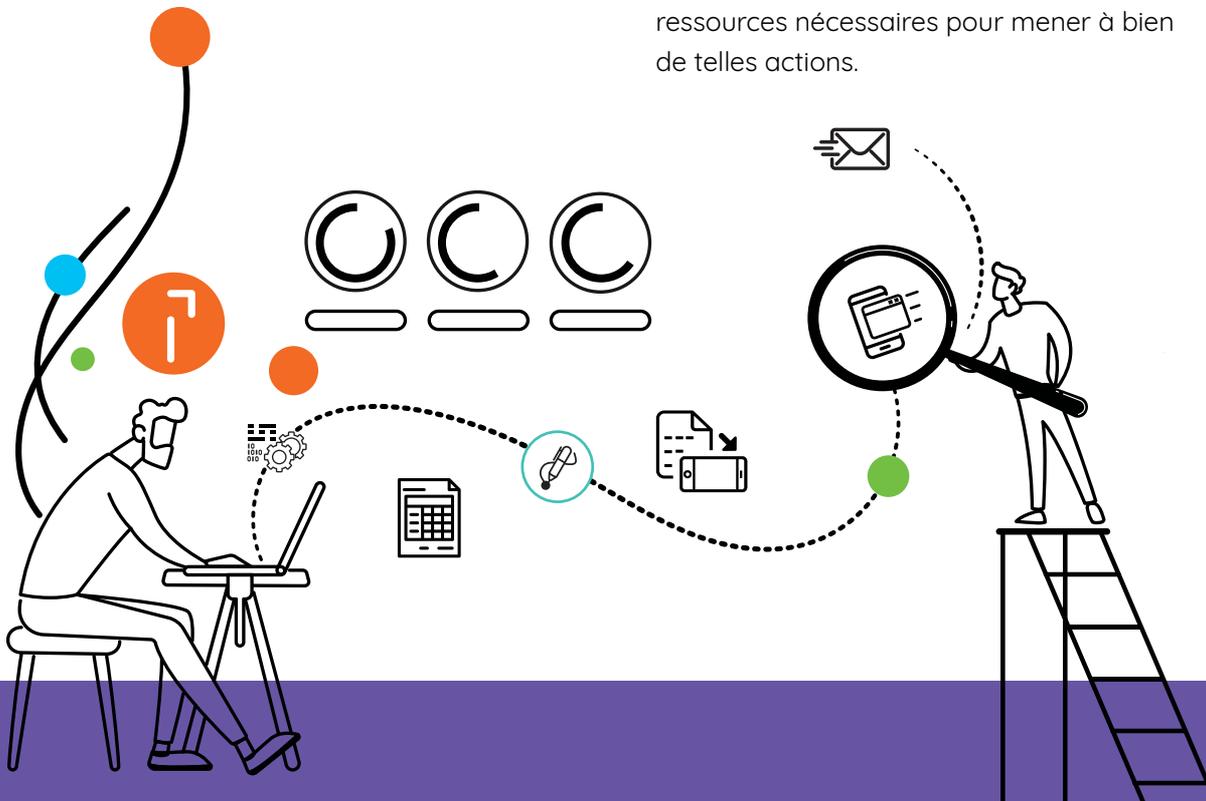
5. La valeur

Mary Catherine Plunkett, directrice de la stratégie et des programmes de réussite client chez Autodesk, a évoqué certains des défis auxquels elle et son équipe ont dû faire face dans leur travail d'orchestration, dont certains ont été mentionnés précédemment. Elle a indiqué que si le concept est formidable, il peut s'avérer difficile d'en démontrer la valeur ajoutée. Comment cela apporte-t-il vraiment de la valeur à l'entreprise, et plus particulièrement au client ? Bien sûr, ces éléments sont importants afin d'obtenir des cadres dirigeants l'engagement et les ressources nécessaires pour mener à bien de telles actions.

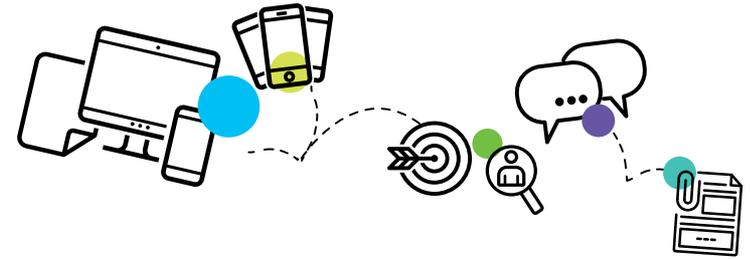
6. Le décalage entre la base et le sommet de l'édifice

Plus haut dans ce texte, vous avez lu qu'en adoptant une approche descendante, vous découvrez le parcours en cartographiant vos clients, tandis qu'avec l'approche ascendante, vous découvrez leur parcours sur la base des données contenues dans vos systèmes. Si les deux dynamiques s'entrechoquent et ne sont pas coordonnées, comment pourrez-vous identifier les résultats que vos clients cherchent à obtenir et les aider à les atteindre ? C'est un point qui met en péril bien des projets et c'est certainement un élément qui permet d'en prouver la valeur.

Dans un tel contexte, à quoi ressemble une mise en œuvre d'orchestration réussie ?



COMMENT RÉUSSIR SA MISE EN ŒUVRE D'ORCHESTRATION ?



Comme vous pouvez l'imaginer, il convient de corriger et de stabiliser correctement les aspects évoqués comme les difficultés pour que des actions d'orchestration portent leurs fruits. Mais examinons cela de plus près et reprenons certains des termes définis précédemment. Emily Crane, directrice principale en charge de l'équipe Parcours et réussite client numériques chez Autodesk, a remarqué que les clients qui évoluent dans des parcours orchestrés utilisent plus de produits et plus de jours par mois, et Autodesk peut établir une corrélation entre ces parcours et des taux de renouvellement plus élevés.

1. Définissez le cadre de votre orchestration

Commencez par définir le cadre dans lequel vos actions d'orchestration doivent s'inscrire. Le cadre de travail d'Autodesk était simple : définir, concevoir, déployer. Les équipes ont défini quels étaient leurs clients, quels besoins ceux-ci éprouvaient, comment se portait le secteur et le paysage concurrentiel, les résultats souhaités pour le client et pour l'entreprise, les modes d'interaction avec les clients, les canaux utilisés, comment localiser et assurer une couverture dans le monde entier, etc.

2. Comprenez votre client

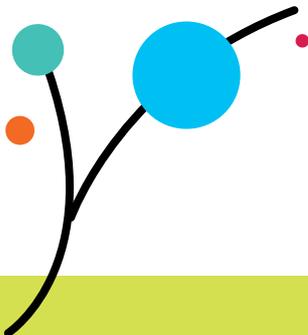
Avant d'envisager d'améliorer ou de modifier l'expérience client, vous devez vous assurer de bien connaître votre client. Il y a trois façons d'y parvenir : écouter (commentaires et données), qualifier (identifier des personnes sur la base d'analyses) et identifier (cartes de parcours). Les deux premiers éléments viennent alimenter les cartes de parcours avec lesquelles vous devez commencer votre travail d'orchestration afin de comprendre les étapes que suit le client pour effectuer une tâche. Tout au long du parcours, vous devez comprendre à

quels endroits vous devrez orchestrer l'expérience pour obtenir de meilleurs résultats.

À ce stade, comme indiqué précédemment, vous devez non seulement considérer la cartographie comme un outil, mais également comme un processus. Les cartes doivent être sous format numérique pour que vous puissiez non seulement respecter les règles de toute cartographie (communiquée, partagée, réalisée de manière collaborative et mise à jour), mais également ajouter des données pour rendre ces cartes vivantes et analyser l'expérience. Une autre étape du processus de cartographie consiste à élaborer vos modèles de service en cohérence avec les cartes de parcours afin d'identifier et de comprendre les personnes, les outils, les systèmes, les processus et les politiques qui, à l'heure actuelle, fournissent et soutiennent l'expérience. Mary Catherine nous a confié qu'Autodesk a commencé ses actions d'orchestration en accomplissant ces tâches.

3. Reliez la base et le sommet de votre édifice

Par la suite, les approches descendantes et ascendantes doivent se rejoindre pour garantir que vous comprenez bien votre client, les résultats qu'il souhaite obtenir, et la manière et les étapes par lesquelles vous pouvez l'aider à atteindre ces résultats. Emily a souligné qu'Autodesk dispose de données et d'une compréhension explicites (ce que les clients leur ont dit), ainsi que de données implicites (ils ont un produit que les architectes utilisent, et nous savons que le client est un architecte). L'étape suivante consiste à combiner les deux pour orienter le client sur la voie qu'Autodesk souhaite le voir emprunter, c'est-à-dire la prochaine meilleure action.



4. Adoptez une démarche transversale

La réussite de l'orchestration du parcours passe par une culture de collaboration permettant à des équipes issues de fonctions diverses de travailler ensemble et d'apprécier la valeur que peut générer une expérience fluide, opportune, pertinente et personnalisée à chaque point de contact du parcours client. Cette affirmation sous-entend que vous devez bénéficier de l'aval de vos dirigeants pour établir une telle culture et lancer ce travail.

Emily a indiqué que les équipes suivantes étaient impliquées dans le travail d'orchestration d'Autodesk : Produit, Secteur, Juridique, Finance, Opérations et Plateforme. Le travail commun de ces équipes sera essentiel pour réussir, bien qu'elles soient souvent freinées par des silos et d'autres difficultés que vous devrez gérer à l'avance (et probablement en impliquant vos dirigeants).

5. Les données, les données et encore les données

Les données constituent la base d'une mise en œuvre réussie. Attention toutefois, il ne s'agit pas seulement de données, mais bien de données propres et exhaustives qui accompagnent le cycle de vie du client. La qualité de l'orchestration dépend de celle de ces données. Mary Catherine a mentionné qu'il faut ainsi supposer ne disposer que de 50 % des données dont vous aurez besoin, puis développer votre orchestration en connaissance de cause. Emily a insisté sur le fait que des données issues des partenaires de distribution sont également nécessaires et prises en compte dans les actions d'orchestration de l'entreprise.

« LES DONNÉES SONT AU CŒUR DE L'ORCHESTRATION DU PARCOURS CLIENT. »

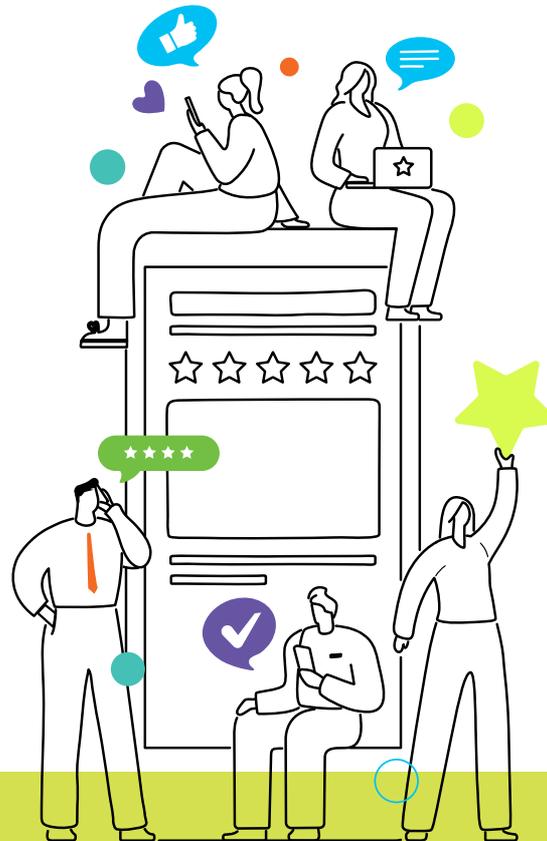
-Emily Crane, Autodesk

6. L'infrastructure

Disposer de données de qualité et propres n'est pas suffisant (vraiment ?!). Ces données doivent également être centralisées et accessibles pour vous permettre d'obtenir des informations pertinentes en temps réel. Les données doivent pouvoir circuler librement vers les personnes qui en ont besoin. Chez Autodesk, un nouveau système a été construit parallèlement à l'ancien (avant son abandon) pour faire face à des systèmes existants divers, dépassés et disparates qui ne permettaient pas de gérer une orchestration. Les données avant achat n'étaient pas reliées aux données après achat, ce qui entravait d'autant plus l'orchestration. Le nouveau système, conçu dans le cloud, est l'un des principaux facteurs qui a mené à la réussite des initiatives d'orchestration de l'entreprise.

7. Les capacités d'analyse

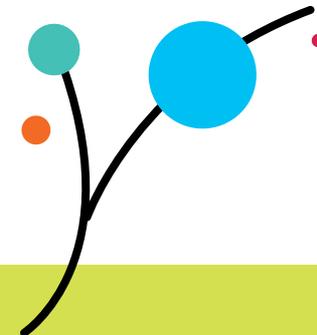
Pouvoir accéder à ces données ne fait pas tout : vous devez aussi être en mesure de les analyser, d'extraire les informations qu'elles contiennent et d'identifier les meilleures prochaines actions pour le client. Vous devez disposer de capacités d'IA et d'apprentissage automatique, y compris prédictives et surtout prescriptives, vous permettant d'enclencher la meilleure action suivante.

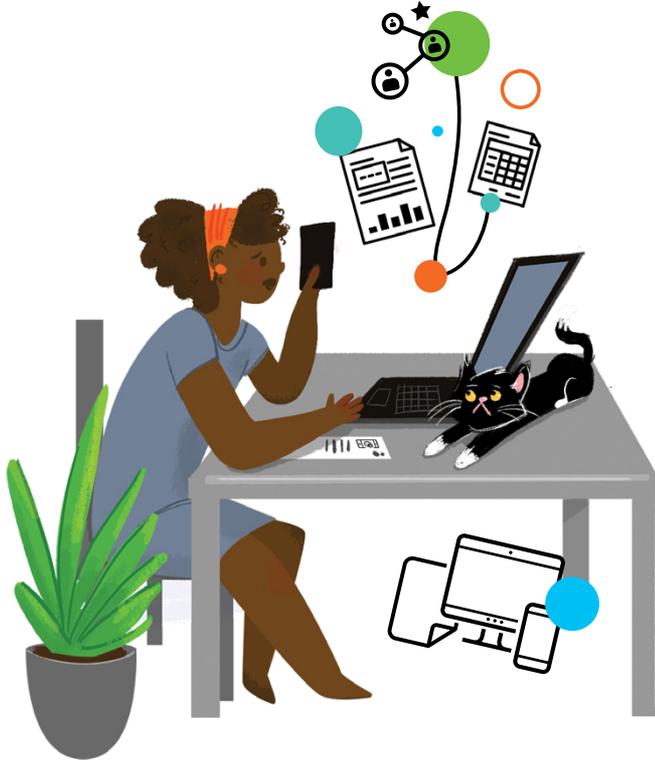


8. Mesurez les résultats

Après avoir orchestré l'expérience, un point majeur consiste à obtenir des commentaires, à mesurer et à reproduire ou à adapter les choses en fonction de l'expérience du client, de son ressenti, etc. Il vous faut mesurer et analyser en permanence pour vous assurer que tout fonctionne comme il se doit.

L'orchestration du parcours est une initiative de grande envergure, à l'échelle de toute l'entreprise. Comme tout autre travail de cette ampleur, elle nécessite la compréhension, l'engagement et l'aval préalable des dirigeants. Si vous y parvenez, vous aurez beaucoup plus de chances de réussir car, après tout, l'objectif est d'offrir une expérience fluide et pertinente aux clients, et la seule façon d'obtenir cette « cohérence » est d'associer l'ensemble des services concernés.





POUR CONCLURE...

Nous nous sommes attachés à clarifier les nombreux concepts qui relèvent du domaine de la gestion du parcours client, et plus particulièrement à mieux définir, en des termes simples, ce qu'est l'orchestration du parcours client et pourquoi elle est essentielle au succès de l'expérience client et, en fin de compte, de l'entreprise. Il reste encore beaucoup à faire pour que les entreprises comprennent à quel point ce concept peut les aider à offrir une expérience client de qualité, mais ce qu'il faut retenir, c'est que les données et les systèmes sont ici la clé de votre réussite. Une plateforme ou un système spécialement conçu pour vous aider à permettre au client d'atteindre ses objectifs de manière simple, cohérente et personnalisée constituera la pierre angulaire de votre succès, que vous le construisiez vous-même (comme l'a fait Autodesk) ou que vous l'achetiez. C'est à vous de décider mais ne tardez pas trop, car vos clients attendent impatiemment de vous que vous les guidiez pour atteindre les résultats qu'ils cherchent à obtenir.

quadi^{ent}
Because connections matter.*

À propos de Quadi^{ent}®

Quadi^{ent}, anciennement Neopost, est à l'origine des expériences client les plus significatives. En se concentrant sur quatre grands domaines d'activité, la Gestion de l'Expérience client, l'Automatisation des Processus métier, les Solutions liées au Courrier et les Consignes Colis automatiques, Quadi^{ent} aide quotidiennement des centaines de milliers d'entreprises à construire des liens durables avec leurs clients et à leur offrir une expérience client d'exception, dans un monde où les interactions se doivent d'être toujours plus connectées, personnelles et mobiles. Quadi^{ent} est cotée sur le compartiment B d'Euronext Paris (QDT) et fait partie de l'indice CAC® Mid & Small.

Pour en savoir plus sur Quadi^{ent}, rendez-vous sur quadi^{ent}.fr.

Quadi^{ent}® et le logo Quadi^{ent} sont des marques déposées de Quadi^{ent} group AG. Tous les autres noms de sociétés et de produits peuvent être des marques déposées et appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Toutes les informations contenues dans le présent document, y compris les descriptions de fonctionnalités, les fonctions, les performances et les spécifications, sont susceptibles d'être modifiées à tout moment sans préavis. www.quadi^{ent}.com

*Parce que les liens sont essentiels