

Inspire Journey



Découvrez Inspire Journey, une solution basée sur le Cloud conçue pour visualiser en un coup d'oeil les parcours client et vos points d'interactions avec eux. Cette solution intègre vos données en temps réel vous permettant de capter immédiatement les moments où votre interaction client peut être transformée ou améliorée. Orchestrez dynamiquement les parcours de vos clients en leur proposant des expériences hyper personnalisées et adaptées.

PRINCIPAUX AVANTAGES

Donnez les moyens d'agir à vos experts

Dotez vos équipes CX des outils pour prioriser les bons projets et obtenir rapidement des résultats, en facilitant leur conception créative et la construction participative de nouveaux parcours. Vous leur permettrez d'orchestrer les expériences client au sein de votre entreprise.

Intégrez et améliorez les données de vos clients

Intégrez les données en temps réel dans vos cartes pour identifier les aspects susceptibles d'être améliorés et optimisez les données sur vos clients existants grâce au suivi de ces derniers sur leurs parcours respectifs.

Donnez la priorité aux communications

Inspire Journey est reconnue par des analystes comme la seule solution de parcours client à se focaliser sur l'expérience créée par vos communications.

INSPIRE JOURNEY VOUS OFFRE LES POSSIBILITÉS SUIVANTES :

- Visualiser les parcours client
- Mesurer les indicateurs clés de l'expérience
- Améliorer vos résultats
- Identifier les opportunités grâce à une analyse approfondie des parcours
- Orchestrer des expériences hyper personnalisées
- Améliorer les données de vos clients

Transformez rapidement vos expériences

Immédiatement opérationnelle, la solution vous permet de démarrer votre parcours de transformation des expériences client en quelques heures.



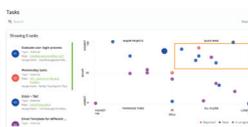
Visualiser

Inspire Journey donne la possibilité de rapidement cartographier les parcours clients essentiels par rapport à des Persona clés et d'intégrer des KPI pour vous fournir une représentation fidèle des parcours client. Les résultats peuvent être partagés à travers l'ensemble de l'entreprise, avec des outils collaboratifs permettant à chaque utilisateur de suggérer des modifications et des améliorations sur les parcours.



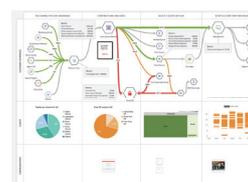
Analyser

Les fonctionnalités sophistiquées d'Inspire Journey rationalisent l'expérience client en renforçant les opinions de spécialistes grâce à des données clients en temps réel. Les points de contact de chaque parcours peuvent être analysés, les mauvaises expériences améliorées et des opportunités mises en valeur.



Prioriser

Les outils interactifs d'Inspire Journey mettent en évidence et permettent de suivre facilement les tâches qui ont le plus d'impact pour les Persona, montrant les améliorations dans la gestion de votre expérience client.



Orchestrer

Inspire Journey offre à vos équipes CX de mettre à profit leur connaissance des clients en utilisant un profil détaillé créé par la solution pour chacun. Des actions personnalisées sont alors planifiées et permettent d'obtenir de vrais résultats.



EXPÉRIENCE
Une riche tradition de leadership mondial



RÉSULTATS ÉPROUVÉS
Taux de satisfaction client de 97 %



EXPERTISE
8 milliards d'expériences personnalisées par an



SOLUTION PLÉBISCITÉE PAR LES EXPERTS
Gartner®, Forrester® IDC® et Aspire®

PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

CARTOGRAPHIE INTUITIVE

- Interface simple, intuitive accessible depuis votre navigateur Internet.
- Spécialement conçue et développée pour les professionnels de l'expérience client et pas seulement pour les experts techniques.
- Voies pré-crées, réservées aux sentiments, émotions et communications des clients.
- Gestion de l'ensemble du cycle de vie de vos clients en reliant plusieurs parcours dans des cartes globales.

OUTILS DE DESSIN DE POINTE

- Création de cartes professionnelles à l'aide de fonctionnalités avancées, comme les courbes de Bézier, l'ajustement des tailles de chemin et de point de contact, des icônes, des légendes, des images d'arrière-plan...

ORCHESTRATION DE VOS EXPÉRIENCES

- Personnalisation de chaque parcours à partir des règles déterminées par l'utilisateur.
- Prédiction de la prochaine meilleure action à chaque client.
- Modification des règles d'orchestration sans avoir à faire systématiquement appel à l'équipe informatique.

AMÉLIORATION DES DONNÉES CLIENTS

- Suivi de chaque parcours client au sein de votre entreprise, quel que soit le canal utilisé.
- Création de profils d'utilisateur détaillés pour vous guider dans vos choix.
- Archivage des données recueillies dans le Cloud ou dans votre propre centre de données.
- Liaisons automatiques des données historiques des clients dès qu'elles sont identifiables.

GESTION DE VOTRE EXPÉRIENCE DE MANIÈRE CENTRALISÉE

- Définition et gestion de votre répertoire de Persona.
- Création d'un atlas complet de cartes de parcours.

INTÉGRATION DES DONNÉES AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE

- Intégration des données dans vos cartes de parcours avec Microsoft PowerBI.
- Utilisation des API Rest pour ajouter des composants de données et afficher les KPI.
- Adaptation de vos cartes de parcours à partir des données qui modifient les tailles de chemin, les scores...

- Accessibilité des données au sein de votre entreprise en utilisant l'authentification unique.
- Suivi des tâches qui ont trait à l'expérience client sur plusieurs projets Jira.

ÉLIMINATION DES SILOS INTERNES

- Collaboration sur des cartes entre différents services et sites.
- Commentaires à propos des modifications et suggestions d'améliorations aux collègues.
- Demandes de modifications automatisées par e-mail.

LANCEMENT ET PRIORISATION DES PROJETS

- Organisation de sessions de réflexion à partir de diagrammes préconstruits et adaptés à vos présentations.
- Priorisation des projets et des tâches rapidement selon l'impact sur le client.
- Tris et filtres qui comparent les impacts sur des Persona.

EXPORT DE VOS CARTES DE PARCOURS

- Export des cartes et de la documentation qui les accompagne au format PDF et export des données au format XLS.

CONTRÔLE DES COMMUNICATIONS DANS LE PARCOURS

- Interfaçage avec Inspire Flex, créant des expériences de communication sur un large choix de canaux.

CERTIFICATIONS DE CONFORMITÉ ET SÉCURITÉ

- SOC2 type II, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, HITRUST v9.1
- Conformité RGPD, HIPAA, PDPA et OWASP SAMM
- Membre de la Cloud Security Alliance

ASSISTANCE ET FORMATION

- Assistance mondiale 24 h/24 et 7 j/7.
- Formation et certification des clients.
- Échange avec des pairs dans notre forum client sécurisé, The Quad, et lors des Quadient Inspire Days.

SERVICES PROFESSIONNELS

- Assistance d'une vaste équipe mondiale d'experts en services professionnels de Quadient pour générer des résultats plus rapidement pour votre entreprise.

quadient
Because connections matter.*

À propos de Quadient®

Quadient est le moteur des expériences clients les plus significatives au monde. En se concentrant sur trois grands axes, y compris l'automatisation intelligente des communications, les solutions de consignes à colis et les solutions liées au courrier, Quadient contribue à simplifier le lien entre les personnes et ce qui leur est essentiel. Quadient accompagne des centaines de milliers d'entreprises du monde entier qui aspirent à créer des liens pertinents et personnalisés avec leurs clients et à leur offrir une expérience exceptionnelle. Quadient est cotée sur le compartiment B d'Euronext Paris (QDT) et fait partie des indices CAC® Mid & Small et EnterNext® Tech 40.

Pour en savoir plus sur Quadient, rendez-vous sur [quadient.com](https://www.quadient.com).

* Parce que les liens sont essentiels