



Le rapport IDC MarketScape place Quadient comme Leader dans la gestion cloud des communications clients

Paris, le 2 juin 2022

[Quadient](#) (Euronext Paris : QDT), un leader des solutions d'entreprise visant à faire de chaque interaction client – via un canal physique ou digital – une expérience riche et personnalisée, **annonce que le groupe mondial de conseil et de recherche IDC a classé Quadient en tête du segment des logiciels de Gestion des Communications Clients (CCM) dans son dernier rapport.**

Le rapport publié en juin 2022 propose une analyse détaillée des solutions CCM disponibles sur le marché, telles que [Quadient® Inspire](#) et [Quadient® Impress](#). D'après le rapport, les entreprises désireuses d'offrir des expériences clients omnicanales sous la perspective d'un parcours client, devraient se tourner vers Quadient. IDC cite la stratégie d'expérience client, la performance et l'évolutivité, et enfin l'expérience d'implémentation comme les points forts des solutions Quadient.

« Nous sommes extrêmement fiers de la place occupée par Quadient dans le dernier IDC MarketScape pour les solutions CCM », déclare Chris Hartigan, Directeur des Solutions d'Automatisation Intelligente des Communications Quadient. « A ce titre, nous tenons à sincèrement remercier nos clients, nos partenaires et nos équipes, qui nous ont permis d'être nommé leader dans un écosystème CCM en constante évolution. A travers leurs retours d'expérience et leurs interactions avec nos équipes techniques, nos clients nous ont aidés à améliorer notre flexibilité dans les déploiements, à développer des fonctionnalités omnicanales et à transformer l'expérience client pour nos utilisateurs. Nos partenaires nous ont, quant à eux, ouvert l'accès à de nouveaux marchés et de nouveaux cas d'usage, partout dans le monde. Enfin, nos collaborateurs ont relevé le défi d'une transformation digitale rapide et de cycles accélérés de mise sur le marché pour répondre aux attentes de plus en plus exigeantes en matière d'expérience sur l'ensemble du parcours client ».

D'après le rapport, une enquête IDC sur les communications *« a révélé que la pandémie a augmenté le nombre de communications clients générées à l'aide de technologies et les a fait passer d'un mode d'échanges essentiellement opérationnel à une interaction conversationnelle et percutante à travers les équipes de service client (50 %), ventes (43 %) et marketing (34 %) ».*

La solution Quadient Inspire, composée de [Inspire Flex](#), [Inspire Evolve](#) et [Inspire Journey](#), aide les entreprises du monde entier à composer, gérer et distribuer des communications pertinentes, personnalisées et conformes à travers tous les canaux, depuis une plateforme centralisée. De plus, Inspire connecte ces communications à des cartographies globales du parcours client. Dédiée aux PME, la solution Quadient Impress permet, quant à elle, de distribuer et d'automatiser les communications clients. Ces deux offres sont intégrées au portefeuille de solutions cloud d'Automatisation Intelligente des Communications de Quadient, qui rassemble le CCM, la cartographie du parcours client, les communications financières et l'automatisation des documents.

Pour obtenir un extrait gratuit du rapport IDC MarketScape, veuillez consulter www.quadient.com/resources/idc-marketscape-worldwide-cloud-ccm-applications-2022-assessment.

Le portefeuille Quadient de solutions cloud d'Automatisation Intelligente des Communications comprend le CCM, la cartographie du parcours client et l'automatisation des communications documentaires et financières. YayPay, acquis par Quadient en juillet 2020, a été classé Leader par IDC dans son rapport *« IDC MarketScape : évaluation mondiale 2020-2021 des solutions cloud de gestion du poste client en SaaS pour les petites et moyennes entreprises ».*



A propos d'IDC MarketScape

Le modèle d'évaluation des fournisseurs IDC MarketScape est conçu pour fournir une vue d'ensemble des performances concurrentielles des fournisseurs de TIC (technologies de l'information et de la communication) sur un marché spécifique. La méthodologie de recherche utilise une méthode de notation rigoureuse basée sur des critères à la fois qualitatifs et quantitatifs qui aboutit à une illustration graphique unique de la position de chaque fournisseur sur un marché donné. IDC MarketScape fournit un cadre de référence défini dans lequel les offres de produits et de services, les capacités et les stratégies, ainsi que les facteurs de réussite actuels et futurs des fournisseurs de technologies de l'information et de télécommunications peuvent être comparés de manière pertinente. Ce cadre fournit également aux acheteurs de technologies une évaluation à 360 degrés des forces et des faiblesses des fournisseurs actuels et potentiels.

À propos de Quadient®

Quadient est à l'origine des expériences client les plus significatives. En se concentrant sur trois grands domaines d'activité, l'Automatisation Intelligente des Communications, les Consignes Colis automatiques et les Solutions liées au Courrier, Quadient 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. Quadient est cotée sur le compartiment B d'Euronext Paris (QDT) et fait partie des indices CAC® Mid & Small et EnterNext® Tech 40.

Pour plus d'informations sur Quadient, rendez-vous sur quadient.com.

Contacts Presse

Quadient

Nathalie Labia, Communication Externe
01 70 83 18 53 - n.labia@quadient.com

Agence MilleSoixanteQuatre / LaSuite&Co

Alexandre Ghaffari – 06.15.86.94.18 – alexandre.ghaffari@lasuiteandco.com
Perrine Soymié – 06.45.33.72.18 – perrine.soymie@lasuiteandco.com