



L'assureur santé PacificSource choisit Quadient pour renforcer les communications avec ses adhérents

- **La mutuelle santé présente sur plusieurs Etats américains enrichit l'expérience client de ses 600 000 membres grâce à Quadient Inspire**

Paris, le 8 juin 2023

[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 l'assureur santé américain [PacificSource Health Plans](#) a adopté Quadient Inspire pour limiter les processus manuels et les ressources informatiques nécessaires au développement et à la mise à jour des renouvellements de contrats, des documents relatifs aux régimes des adhérents et autres communications associées. Avec Quadient Inspire, PacificSource prévoit de réduire ses coûts et de gagner en efficacité grâce à l'automatisation, accélérant ainsi la création et la gestion de milliers de blocs et de modèles de contenu, et renforçant les communications avec les adhérents.

Créée en 1933, PacificSource est une mutuelle santé indépendante et à but non lucratif, au service de plus de 600 000 personnes dans les États de l'Idaho, de l'Oregon, du Montana et de Washington aux États-Unis. L'organisation propose des régimes de santé individuels, pour petits et grands groupes. PacificSource a choisi la solution [Quadient Inspire](#), leader sur le marché des solutions de gestion des communications client (CCM), pour remplacer son ancien système et augmenter son automatisation, réduire les processus manuels, consolider et améliorer l'intégration et les contrôles sur les bases de données et leur sécurité.

« Notre mission est d'être le partenaire de confiance de nos membres tout au long de leur vie, en les aidant à améliorer leur santé et leur bien-être, leur expérience globale en matière de soins de santé et en leur donnant accès à des soins abordables. Nos documents sur les régimes et les courriers aux adhérents sont un élément essentiel de cette expérience », a déclaré Martin Martinez, Vice-Président, IT - Enterprise Systems, PacificSource. « Nous considérons Quadient comme un partenaire sur le long terme qui nous aidera à atteindre nos objectifs directement liés à l'expérience client, à la croissance du nombre d'adhérents, à la stratégie numérique, à l'évolutivité et à la conformité aux réglementations ».

Quadient Inspire fait partie de la plateforme d'automatisation intelligente des communications de Quadient. Cette solution CCM complète permet aux organisations de créer et transmettre des communications clients personnalisées et conformes à travers tous les canaux, depuis une plateforme centralisée. Depuis l'adoption d'Inspire, PacificSource a réduit de 60 % le nombre de blocs de contenu du plan, passant de près de 20 000 à moins de 8 000, ce qui a permis de réduire le temps de travail du service informatique lié à la recherche et au dépannage, et le temps consacré à la mise à jour des contenus. L'évolutivité et la pérennité sont au cœur du processus de conception de la communication client de PacificSource. En optimisant les processus de flux de travail et les contrôles internes conformément aux bonnes pratiques, il leur est possible de confier les modifications de contenu aux personnes en charge de ces activités et de réaffecter les ressources informatiques à des tâches techniques prioritaires au sein de l'organisation.

« Nous remercions PacificSource de sa confiance en Quadient pour mettre en place une approche évolutive et innovante de l'orchestration de ses communications avec les adhérents », a déclaré Chris Hartigan, Directeur des solutions d'Automatisation Intelligente des Communications chez Quadient. « Plus de 12 000 clients, dont certains des leaders mondiaux de la santé, de la banque, des services publics et de l'assurance, s'appuient sur la plateforme logicielle Quadient pour améliorer leurs communications d'entreprise. PacificSource est en train de



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

AUTOMATISATION INTELLIGENTE DES
COMMUNICATIONS

quadient
Because connections matter.

transformer les processus de communication avec ses adhérents, et nous nous réjouissons de les voir exploiter notre technologie de pointe pour continuer à améliorer l'expérience globale de leurs adhérents ».

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 60 et EnterNext® Tech 40. Les actions Quadient sont éligibles au PEA-PME. Pour plus d'informations sur Quadient, visitez www.quadient.com/fr-FR.

Contacts Presse

Quadient

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

Agence MilleSoixanteQuatre / LaSuite&Co

Perrine Soymié – 06.45.33.72.18 – perrine.soymie@lasuiteandco.com
Alexandra Leoni – 06 76 88 98 17 - alexandra.leoni@lasuiteandco.com
Alexandre Ghaffari – 06.15.86.94.18 - alexandre.ghaffari@lasuiteandco.com