



La solution cloud de cartographie du parcours client Quadient classée Leader par une étude indépendante

Paris, le 11 octobre 2021

[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 avoir été reconnue Leader Technologique dans une nouvelle étude globale du marché des solutions de cartographie du parcours client (CJM). L'étude [SPARK Matrix : Customer Journey Mapping \(CJM\) 2021](#) de Quadrant Knowledge Solutions compare et établit un classement entre les différents éditeurs de solutions CJM. L'étude conclut que la solution CJM SaaS de Quadient, [Inspire Journey](#), se distingue par son approche consistant à fournir un outil de cartographie du parcours client conçu pour la gestion de l'ensemble des communications clients, reliant des points de contact souvent ignorés dans la mise en œuvre de stratégies d'expérience client (CX).

« Les éléments technologiques clés différenciateurs de Quadient ainsi que ses efforts continus pour fournir une solution CJM 3-en-1 proposant des outils de cartographie, d'analyse et d'orchestration CX apportent aux entreprises une réelle maîtrise de la relation client », a déclaré Priyanka Panhale, analyste chez Quadrant Knowledge Solutions. « Quadient est le seul acteur capable de conjuguer la gestion des communications clients (CCM) et des parcours clients (CJM), la faculté de répondre de façon spécifique aux attentes des petites et grandes entreprises en matière d'expérience client, et ce à travers différents segments de marché, en une plateforme technologique sophistiquée dotée de fonctionnalités complètes. L'entreprise a de ce fait tous les atouts pour étendre sa présence sur le marché mondial de la cartographie du parcours client. »

Quadient investit de façon continue dans sa suite avancée de solutions en mode cloud pour associer les avantages de l'automatisation et de l'intelligence artificielle tout en simplifiant les processus opérationnels et en aidant les différents interlocuteurs internes à mieux collaborer dans le but de fournir une expérience cohérente tout au long du parcours du client. Inspire Journey fait partie de la suite d'automatisation intelligente des communications (ICA) de Quadient, qui regroupe la gestion des communications clients, la cartographie du parcours client, l'automatisation des documents, de la gestion du poste clients et du poste fournisseurs.

« Être reconnu comme un leader dans la matrice SPARK est une nouvelle preuve que Quadient s'efforce d'aider les entreprises à concevoir facilement des modèles de parcours client exploitables et modifiables en temps réel, dans le but d'améliorer l'expérience globale du client », a déclaré Chris Hartigan, Directeur Solutions d'Automatisation Intelligente des Communications chez Quadient. « Inspire Journey, comme les autres solutions cloud de notre offre logicielle, répond aux besoins des entreprises en proposant des communications client omnicanales simplifiées, puissantes et intégrées qui valorisent au maximum leurs initiatives en matière d'expérience client ».

Pour obtenir une version gratuite du rapport SPARK Matrix (en anglais), rendez-vous sur le site :

www.quadient.com/resources/quadient-named-leader-spark-matrixtm-customer-journey-mapping.

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



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

AUTOMATISATION INTELLIGENTE DES
COMMUNICATIONS

quadient
Because connections matter.

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 www.quadient.com/fr-FR.

Contacts

Nathalie Labia, Quadient

Communication Externe

01 70 83 18 53

n.labia@quadient.com

Agence JIN

Relations presse

06 31 58 82 37

quadient@jin.fr