



## Quadi<sup>ent</sup> reconnu par Ovum comme le seul fournisseur de solutions CCM proposant une cartographie du parcours du client

18 décembre 2019

**Paris, France** — Quadi<sup>ent</sup>, leader des solutions d'entreprise visant à faire de chaque interaction client une expérience riche et personnalisée à travers les canaux physiques et digitaux – est cité dans le rapport « [Customer Journey Management's Path to Optimization](#) », publié par le cabinet d'analyse indépendant Ovum, comme étant le seul fournisseur de technologie de gestion des communications clients (CCM) offrant une cartographie du parcours client - via sa solution [Quadi<sup>ent</sup>® Customer Journey Mapping](#). Le rapport fait le point sur la convergence de la cartographie du parcours client (CJM) et l'analyse du parcours client (CJA), et explore la façon dont cette cartographie permet de convertir les enseignements qu'elle apporte en expériences clients concrètes, pertinentes et interactives.

Ovum est un leader dans le domaine de la data, de la recherche et du conseil, et aide les fournisseurs de services numériques, les acteurs de l'industrie technologique et les décideurs en entreprise à se démarquer dans un monde où la communication digitale devient de plus en plus complexe. Le rapport met en évidence la façon dont Quadi<sup>ent</sup> exploite l'apprentissage machine (machine learning) face à la complexité de la gestion de documents et l'extraction de contenu. Grâce à l'intelligence artificielle (IA), Quadi<sup>ent</sup> a entraîné des modules au tri de contenus, évitant ainsi aux codeurs de devoir analyser des centaines d'applications. Le déploiement de l'intelligence artificielle a permis de réduire de 90 % l'extraction de contenu.

**« Lorsqu'il s'agit d'engagement client, la communication client est souvent un élément négligé dans la démarche globale »,** déclare Mila D'Antonio, analyste principale chez Ovum. **« Quadi<sup>ent</sup> permet aux entreprises de cartographier avec succès le parcours de leurs clients à chaque point d'interaction avec ses services, et d'aligner les éléments de communication essentiels à chaque moment-clé du parcours, en déterminant le meilleur timing, le meilleur canal, et le meilleur outil. »**

**« Le rapport Ovum décrit la dynamique des mutations de la gestion du parcours client, accélérées par les progrès obtenus en techniques d'analyse et à la mise en commun des données clients »** déclare Chris Hartigan, Directeur des Solutions Gestion de l'Expérience client chez Quadi<sup>ent</sup>. **« Cette nouvelle cartographie du parcours client donne aux organisations la capacité non seulement de visualiser le parcours d'un client auprès de ses différents services, mais aussi d'utiliser ces données pour mettre en place des actions pour améliorer l'expérience globale du client. Il est essentiel que chaque entreprise ait la capacité de collecter les informations sur le comportement de ses clients, et de visualiser l'expérience client dans sa globalité, pour la maîtriser et l'améliorer. »**

Quadi<sup>ent</sup> Customer Journey Mapping est le seul outil de cartographie basé sur le Cloud qui intègre des points de contact client tant digitaux que physiques, ce qui permet de vérifier la cohérence de l'expérience client, quel que soit le canal. L'offre de Quadi<sup>ent</sup> inclut une API CJM pour connecter les parcours existants aux données tierces, pilotés dans un même tableau de bord, ainsi que des outils de conception, de mise en œuvre et de communication. Quadi<sup>ent</sup> Customer Journey Mapping permet aux équipes en charge de l'expérience client d'ajouter des commentaires directement dans l'outil pour apporter des améliorations à l'ensemble du parcours client, en temps réel.



Pour rappel, Neopost a annoncé le 23 septembre 2019 sa décision de changer son nom en Quadient. Le choix d'une marque unifiée et moderne illustre la concrétisation de la nouvelle organisation annoncée en janvier 2019, dans le cadre de sa stratégie pour 2022, passant d'une société *holding* opérant des activités indépendantes à une société unifiée avec un portefeuille intégré de solutions, y compris la Gestion de l'Expérience client. Le Customer Journey Mapping reflète l'engagement de Quadient à aider ses clients à créer des liens durables avec leurs clients, dans un monde où les interactions deviennent de plus en plus connectées, personnelles et digitales.

## À propos de Quadient®

Quadient 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, 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 dans le compartiment B d'Euronext Paris (QDT) et fait partie de l'indice SBF 120.

Pour plus d'informations sur Quadient, rendez-vous sur [quadient.com/fr/connections](https://quadient.com/fr/connections).

## Contacts

### Presse française

Nathalie Labia  
Responsable Communication Externe  
+(33) 1 70 83 18 53  
[n.labia@quadient.com](mailto:n.labia@quadient.com)

### Relations investisseurs

Gaële Le Men  
Directrice de la Communication Financière  
+(33) 1 45 36 31 39  
[g.le-men@quadient.com](mailto:g.le-men@quadient.com)

### Presse anglo-saxonne

Joe Scolaro  
Global Press Relations Manager  
+(1) 312 550 4086  
[j.scolaro@quadient.com](mailto:j.scolaro@quadient.com)