



Quadient enrichit sa solution phare de gestion des communications clients, Quadient® Inspire, de nouvelles fonctionnalités

Automatisation avancée, simplicité d'utilisation et améliorations significatives de l'expérience utilisateur donnent plus d'autonomie aux utilisateurs métiers

Paris, le 3 février 2020

[Quadient](#), leader des solutions d'entreprise visant à faire de chaque interaction client une expérience riche et personnalisée à travers les canaux physiques et digitaux, a annoncé aujourd'hui la disponibilité générale de Quadient Inspire R14, la version la plus riche en fonctionnalités à ce jour de sa solution phare de gestion omni-canal des communications clients (CCM).

La plateforme intègre plus de 1 100 améliorations et nouvelles fonctionnalités autour de quatre enjeux fondamentaux : la simplification de l'expérience utilisateur, l'amélioration de la personnalisation des communications, une interopérabilité accrue pour assurer une intégration plus robuste des données et du contenu, et enfin, une capacité de déploiement hautement évolutive, sur le cloud et sur site. Par ailleurs, pour améliorer le délai de rentabilité, Quadient Inspire R14 compte plus de 250 nouveaux kits de démarrage, accélérateurs, échantillons de processus, schémas et connecteurs d'intégration. Selon le cabinet d'analystes IDC, « *Quadient poursuit sa lancée vers le cloud et la sortie R14 d'Inspire est une étape décisive vers l'automatisation et la simplification de la configuration, avec les modules Docker et les déploiements OpenShift* ».

Les principales nouveautés de la R14 portent sur :

- Pérennité de la solution CCM avec une capacité de déploiement sur le cloud, hybride et sur site, réduisant le temps et les ressources nécessaires pour développer, tester, déployer et maintenir Inspire dans des environnements cloud publics ou privés.
- Amélioration de l'expérience utilisateur pour permettre aux utilisateurs non spécialistes d'accompagner rapidement et facilement les stratégies de communication client. Les utilisateurs métier sont les mieux placés pour offrir une expérience client réussie.
- Outils de prévisualisation synchronisée omni-canal des contenus, dans tous les formats finaux (mobile, tablette, web, montres intelligentes), pour une validation rapide dans le respect des préférences de format de diffusion de chaque destinataire. Aujourd'hui, les consommateurs exigent la même expérience quel que soit le canal utilisé.
- Création d'e-mails HTML personnalisés et dynamiques pour une communication en temps réel, grâce à l'importation de modèles existants dans l'environnement Inspire, afin de personnaliser, planifier, livrer et suivre l'engagement des clients.
- La possibilité pour les utilisateurs d'Inspire de se connecter facilement aux grands outils de gestion des données et de la relation client, notamment Salesforce® et Guidewire®, qui hébergent des données essentielles pour améliorer l'expérience client dans sa globalité.
- Nouveaux connecteurs et accélérateurs intégrant des capacités avancées telles que le traitement automatisé des données (RPA) et la traduction automatique des langues.
- Intégration des tableaux de bord et des graphiques Microsoft Power BI directement dans les outils Quadient Customer Journey Mapping, reliant ainsi les utilisateurs à un éventail plus large de sources de données et



d'informations. Cela permet aux entreprises de mieux articuler les communications sur la base des comportements clients.

« Nos clients comprennent que la clé d'une expérience client réussie est la maîtrise de la gestion des communications. Nous nous réjouissons donc de pouvoir les aider à augmenter l'impact de leurs communications grâce à Quadient Inspire R14, avec plus d'efficacité tout en réduisant leurs coûts », a déclaré Chris Hartigan, Directeur Solutions Gestion de l'Expérience Client chez Quadient. « La version R14 d'Inspire est une solution puissante et pérenne, apportant à nos clients la confiance dont ils ont besoin pour déployer Inspire sur le cloud, en mode hybride ou sur site. Nos clients peuvent ainsi se reposer sur Quadient en tant que partenaire de choix, avec l'assurance que nous continuons d'investir et d'innover autour de solutions qui contribuent à améliorer et optimiser l'expérience client ».

Les clients et partenaires souhaitant en savoir plus et avoir accès à Inspire R14 peuvent se rendre sur notre site <http://www.quadient.com/InspireR14>.

À propos de Quadient®

Quadient, anciennement Neopost, 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.

Contacts

Nathalie Labia, Quadient

Responsable Communication Externe

+(33) 1 70 83 18 53

n.labia@quadient.com

Gaële Le Men, Quadient

Directrice de la Communication Financière

+(33) 1 45 36 31 39

g.le-men@quadient.com

financial-communication@quadient.com