



## Le fournisseur d'eau et d'énergie Knoxville Utilities Board repense ses factures et améliore l'expérience client grâce à Quadient Inspire

Paris, le 3 novembre 2020

[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 sa solution phare de gestion des communications clients (CCM), [Quadient® Inspire](#), a été choisie par le plus grand fournisseur de services de gaz, d'électricité, d'eau et d'eaux usées du comté de Knox, dans le Tennessee, et de sept comtés voisins, le Knoxville Utilities Board (KUB). Grâce à Quadient Inspire, KUB va entièrement revoir la présentation de sa facture mensuelle de services publics afin de la rendre plus claire et plus simple à comprendre, et améliorer ainsi l'expérience client. L'entreprise fonctionne dans un environnement non concurrentiel, pourtant KUB est par tradition attaché à apporter un haut niveau d'efficacité et de qualité de service auprès de ses 468 000 clients.

La facture est souvent le seul point de contact de KUB avec bon nombre de ses clients. L'entreprise a donc souhaité y ajouter bon nombre d'informations utiles, comme des données comparatives sur la consommation d'énergie et des conseils d'économie, afin que les clients puissent mieux contrôler leur consommation d'énergie et leurs dépenses. KUB a ainsi publié un appel d'offres à destination des fournisseurs de solutions de communications client. Parmi les fonctionnalités recherchées, se trouvaient en particulier des capacités graphiques, la possibilité pour les utilisateurs de KUB d'ajouter des messages personnalisés d'un mois à l'autre, et une capacité de diffusion multicanale. La plateforme Quadient Inspire répondait à l'ensemble de ces exigences.

Quadient Inspire permet à présent à KUB d'automatiser et de consolider tous ses processus de création de factures et de lettres sur une plateforme unique, mais aussi d'ajouter et modifier facilement les messages sans passer par un service informatique. La nouvelle facture présente désormais des informations telles que les températures moyennes du mois, le nombre de jours du cycle de facturation et pour chaque client, un comparatif de sa consommation d'énergie par rapport au mois précédent. Quadient Inspire permet également à KUB d'envoyer des messages aux clients au bon moment et via le canal le plus pertinent. Un autre bénéfice a été la possibilité de faire vivre l'identité de la marque à travers toutes les communications et améliorer ainsi la perception du public de KUB sur la valeur que l'entreprise apporte à ses clients.

Tiffany Martin, Directrice de l'Expérience Client chez KUB, précise : « *La communication est extrêmement importante pour KUB. En matière de service public, les clients n'ont le plus souvent pas de choix de fournisseurs. Notre travail consiste donc à faire en sorte que les clients se sentent informés et qu'ils aient la possibilité d'accéder à un maximum d'informations. Nous mesurons notre succès à la satisfaction de nos clients et nous cherchons toujours à faire en sorte que nos communications soient efficaces. Ce projet de refonte de nos factures fait partie d'une série d'initiatives que nous menons pour nous assurer que nous donnons aux clients les informations dont ils ont besoin.* »

Alors que KUB utilise actuellement plusieurs plateformes pour communiquer avec ses clients, en particulier le web, le courrier électronique, les SMS et les réseaux sociaux, Quadient Inspire permettra à l'avenir d'améliorer la communication omnicanale par courrier électronique et par SMS, avec un aperçu des factures, ce qui améliorera encore plus l'expérience des clients.

« *Nous sommes ravis que Quadient Inspire permette à KUB de créer une facture mensuelle techniquement optimisée qui informe et aide ses clients à gérer leur consommation* », a déclaré John Hoggard, Directeur Services Secteur Public et Télécommunications, Quadient. « *KUB rejoint maintenant une liste impressionnante de grandes entreprises d'énergie et de services publics qui s'appuient sur les technologies Quadient pour créer et fournir des*



---

*communications personnalisées et conformes aux exigences des clients sur tous les canaux, depuis une plateforme centrale. »*

### À propos de Knoxville Utilities Board (KUB)

KUB est un service public municipal qui dessert le comté de Knox, TN (USA) et en partie sept autres comtés adjacents. Elle fournit des services d'électricité, de gaz, d'eau et d'eaux usées à plus de 468 000 clients.

En savoir plus sur KUB : [www.kub.org](http://www.kub.org).

### 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 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](http://quadient.com).

### Contacts

#### **Nathalie Labia, Quadient**

Communication Externe

+33 1 70 83 18 53

[n.labia@quadient.com](mailto:n.labia@quadient.com)

#### **Image Sept**

Anne-France Malrieu

+33 1 53 70 74 66

Caroline Simon

+33 1 53 70 74 65