



IDC : un nouveau rapport confirme le leadership de Quadient sur le marché des logiciels de gestion des communications clients

Paris, le 15 décembre 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 qu'un nouveau rapport du groupe mondial de conseil et d'études sur les marchés des technologies de l'information IDC, consacré au marché des logiciels de gestion des communications clients (CCM), révèle que Quadient comble rapidement l'écart avec la tête du classement. L'offre de Quadient sur le marché CCM regroupe les solutions de gestion de l'expérience client (CXM) et d'automatisation des processus métier (BPA). Selon les données d'IDC présentées dans le rapport, avec une croissance de 10,6 % du chiffre d'affaires lié aux solutions CCM en 2019, Quadient a surpassé la croissance globale de 7 % du marché et a enregistré la plus forte croissance parmi les trois premiers acteurs du marché.

Le rapport intitulé « Parts de marché mondiales des solutions de gestion des communications clients, 2019 : Vers des services de communication cloud », est la seule étude réalisant un suivi de revenus liés aux solutions CCM. Selon les données d'IDC, le revenu total représenté par les solutions CCM est passé d'un milliard de dollars en 2017 à 1,2 milliard de dollars en 2019, à savoir une progression d'environ 208,4 millions de dollars. Au cours de cette période, Quadient a capté plus de 25 % de cette croissance de revenus, soit plus du double de la valeur de son plus proche concurrent.

Ces bonnes performances sont le résultat des succès combinés des solutions de gestion de l'expérience client Quadient pour les grandes entreprises, avec Quadient Inspire, et des solutions d'automatisation des processus métier Quadient pour les petites et moyennes entreprises, avec ses suites de plateformes comme Quadient Impress, OMS et Neotouch.

« Comme le souligne l'étude, notre position de leader et la croissance de nos revenus CXM/CCM sont le résultat de fortes synergies commerciales et technologiques avec nos autres activités », a déclaré Geoffrey Godet, Directeur général de Quadient. « L'expansion de la plateforme Inspire dans le domaine de l'expérience client et l'intégration de la plateforme Impress dans notre stratégie CCM globale sont le résultat d'efforts très ciblés pour accroître stratégiquement la portée de Quadient depuis l'annonce de la stratégie "Back to Growth" en janvier 2019. ».

L'étude de marché CCM d'IDC a révélé que l'amélioration de l'expérience client était le principal objectif métier des solutions CCM. Dans l'étude, IDC estime que 65 % des consommateurs utiliseront la voix, les images et la réalité augmentée d'ici 2023 pour interagir avec les marques via leur appareil mobile, étendant ainsi les expériences physiques et numériques d'aujourd'hui.¹

Selon Marci Maddox, directrice de recherche du programme Enterprise Content Strategies d'IDC, « la demande croissante de communications dynamiques en temps réel et de génération de documents plus rapides pousse les fournisseurs à moderniser leur architecture pour passer au cloud. Augmentées par l'intelligence artificielle (IA) et prenant en charge des interfaces conversationnelles en pleine expansion, les solutions CCM trouvent leur place auprès de nouveaux métiers pour offrir des expériences cohérentes, pertinentes et personnalisées à grande échelle ».

¹ Source: IDC, *Worldwide Customer Communications Management Software Market Shares, 2019: Shifting to Cloud-Based Communication Services* (Parts de marché mondiales des solutions de gestion des communications clients, 2019 : Vers des services de communication cloud), Doc #US47004720, Nov 2020



« En innovant sans cesse dans nos solutions CXM et en nous engageant à proposer à nos clients des logiciels personnalisables, efficaces et simples d'utilisation, chez Quadient nous aidons à faire que chaque communication importante soit un point de contact réussi avec leurs interlocuteurs », a déclaré Chris Hartigan, directeur des solutions Gestion de l'expérience client chez Quadient. « Des partenariats stratégiques avec des fournisseurs technologiques majeurs, comme celui récemment conclu avec Kitewheel, nous permettent de proposer à nos clients une solution d'expérience client plus robuste, totalement intégrée à notre plateforme de gestion des communications ».

Le rapport IDC peut être téléchargé gratuitement sur le site internet de Quadient, en suivant ce lien : www.quadient.com/resources/idc-market-share-report-worldwide-customer-communications-management-software-market.

Autre rapport récemment publié par IDC, « *Worldwide Customer Communications Management Software Forecast, 2020-2024 : COVID-19 Thwarts Expansion Momentum* » (Prévisions mondiales sur les logiciels de gestion des communications clients, 2020-2024 : COVID-19 contrarie la dynamique d'expansion), est également disponible sur le site de Quadient : <https://www.quadient.com/resources/idc-market-forecast-worldwide-customer-communications-management-software-forecast-2020>.

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.

Contacts

Nathalie Labia, Quadient

Communication Externe

+33 1 70 83 18 53

n.labia@quadient.com

Image Sept

Anne-France Malrieu

+33 1 53 70 74 66

Caroline Simon

+33 1 53 70 74 65