



British Gas choisit la solution de cartographie du parcours client Quadient pour offrir une expérience client exceptionnelle axée sur la communication

Paris, le 7 janvier 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, a annoncé aujourd'hui que British Gas a mis en œuvre la solution *cloud* de cartographie du parcours client Quadient, Customer Journey Mapping, pour fournir à ses clients une expérience hautement personnalisée et axée sur la communication. Grâce à [Customer Journey Mapping](#), qui fait partie de la suite de solutions de gestion de l'expérience client (CXM) de Quadient, British Gas crée et gère des cartographies intelligentes et détaillées, qui permettent de visualiser les parcours clients et d'orchestrer les communications, à l'aide d'informations sur les niveaux de satisfaction et de succès commercial à chaque point de contact.

Les services publics sont de plus en plus considérés comme des produits de base. British Gas, fournisseur d'énergie anglais traditionnellement focalisé sur les entreprises, s'est donc transformé pour devenir un fournisseur de services centrés sur le client final, avec des offres allant de la fourniture d'énergie et d'assurances aux services d'entretien à domicile, compteurs intelligents et appareils de domotique. British Gas utilise depuis plusieurs années la plateforme Quadient de gestion omnicanale des communications clients, [Quadient Inspire](#), pour regrouper, rationaliser et diffuser efficacement à ses clients plus de 4 000 différents éléments de communication, personnalisés et en toute conformité. En intégrant Customer Journey Mapping pour étendre les capacités de Quadient Inspire, British Gas renforce la confiance et la satisfaction tout au long du cycle de vie du client en s'assurant que les clients reçoivent la bonne communication, par le bon canal, exactement au bon moment de leur parcours.

« Sans les bons outils en place, tenter de transformer les communications et l'ensemble de l'expérience client pourrait devenir une vraie souffrance, avec de multiples problématique faisant surface », a déclaré Adam Firbank, Responsable des Parcours et Communications Clients chez British Gas. « Grâce à Quadient, la connaissance et la vision apportées par les cartographies des parcours clients nous ont aidés à faire le point et à tout repenser. Nous pouvons maintenant offrir une expérience client exemplaire et adaptée aux usages du 21e siècle ».

British Gas a cartographié tous les parcours clients tels qu'ils existent pour l'ensemble de ses services, du traitement de nouvelles demandes clients aux visites de techniciens à domicile et mises à jour de services. Les points sensibles et les préférences clients ont été identifiés pour chacun de ces parcours, et les communications correspondantes peuvent désormais être personnalisées et partagées en temps réel, ce qui a permis à British Gas de complètement transformer l'expérience de ses clients.

« Nous sommes ravis que British Gas continue d'adopter les solutions CXM de Quadient. Nous sommes engagés à soutenir leurs efforts pour comprendre les parcours clients et les cartographier pour une communication plus personnelle, conforme et proactive vers chacun de leurs clients », a déclaré Chris Hartigan, Directeur des solutions de Gestion de l'Expérience Client chez Quadient. « Les communications jouent un rôle essentiel dans toute relation client, et offrir une expérience d'exception est devenu un enjeu essentiel non seulement dans le secteur de l'énergie et des services publics, mais aussi dans tous les secteurs où les communications sont au cœur de la relation client, comme les banques, les assurances et les services de santé. Les solutions CXM de Quadient permettent aux entreprises de réaliser des communications omnicanales pertinentes et de qualité, grâce à une



connaissance approfondie du comportement de leurs clients en temps réel, et une capacité d'orchestration et d'automatisation qui va les propulser au niveau des meilleures expériences clients ».

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](https://www.quadient.com).

Contacts

Nathalie Labia, Quadient

Communication Externe

+33 1 70 83 18 53

n.labia@quadient.com