



Quadient reconnue Leader Technologique dans les domaines du CCM et de la cartographie du parcours client par un cabinet d'études international

Paris, le 19 avril 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 être le seul fournisseur de solutions de gestion des communications clients (CCM) à avoir été reconnu comme un leader à la fois dans le domaine du CCM et de la cartographie du parcours client dans deux études distinctes SPARK Matrix™ publiées récemment par [Quadrant Knowledge Solutions](#), un cabinet international d'études et de conseil. Quadient est par ailleurs la seule entreprise technologique à figurer dans les deux rapports, ce qui souligne sa position unique de passerelle entre les marchés du CCM et de la gestion de l'expérience client (CXM).

Quadient fait figure de pionnier dans la convergence de l'expérience client et de l'automatisation des processus en regroupant ses solutions logicielles en une véritable plateforme SaaS (*software as a service*) globale de communications d'entreprise, tel qu'annoncé dans la deuxième phase de sa stratégie *Back to Growth*. A présent nommées solutions d'Automatisation Intelligente des Communications (ICA), elles sont chaque jour au cœur de plus d'un milliard de communications et d'interactions clients. Plus de 8 300 clients dans le monde, de la grande entreprise à la PME, font confiance aux solutions ICA de Quadient pour la gestion en mode SaaS de leurs communications clients, l'analyse et l'orchestration du parcours client, l'automatisation des comptes clients et l'automatisation des comptes fournisseurs.

Quadient a été nommée Leader Technologique dans le rapport [SPARK Matrix Customer Communications Management 2021](#), une analyse de marché proposant un classement des éditeurs de solutions CCM. Quadient s'est distinguée pour la variété de solutions CCM proposées, apportant un meilleur contrôle des communications clients et une vue holistique des workflows CCM. Des fonctionnalités majeures comme la rationalisation des processus, l'amélioration de l'efficacité et la personnalisation des communications omnicanales sont disponibles depuis une plateforme unique sur le *Cloud* ou sur site. Quadient Inspire, l'une des solutions au cœur de la plateforme ICA de Quadient, a été conçue pour donner aux utilisateurs professionnels les moyens d'accélérer les étapes de révision et d'approbation, simplifier la mise en conformité aux risques, renforcer l'engagement client et améliorer les délais de commercialisation. Quadient a également été reconnue pour sa base de clients solide qui comprend certains des plus grands noms dans différents secteurs d'activité, tels que la distribution, les services publics et aux entreprises, l'enseignement supérieur, les banques et assurances, le secteur public et les administrations, les soins de santé et les télécommunications, entre autres.

Dans le rapport [SPARK Matrix Customer Journey Mapping](#), Quadient a aussi été nommée Leader pour son outil de cartographie des parcours clients en mode SaaS. Celui-ci intègre l'ensemble des points de contact virtuels et physiques entre une organisation et ses clients et les restitue sous la forme de cartes de parcours lisibles. Cela permet aux intervenants internes de collaborer à travers le partage en continu de commentaires directement dans l'outil. Ces commentaires sont automatiquement acheminés vers les intervenants responsables d'apporter les changements nécessaires à l'amélioration de l'expérience client. La solution se distingue par sa volonté de fournir un outil de cartographie des parcours clients conçu pour la gestion de l'ensemble des communications clients, associant des points de contact souvent ignorés dans les stratégies d'expérience client (CX).

« Quadient a obtenu des scores élevés dans une série de critères de performance, tant sur l'excellence technologique que sur l'impact client, ce qui lui a valu d'être reconnue en tant que leader SPARK Matrix sur le marché de la gestion des communications clients comme de la cartographie du parcours client », a déclaré Shruti



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

AUTOMATISATION INTELLIGENTE DES
COMMUNICATIONS

quadi^{ent}
Because connections matter.

Jadhav, Directrice Associée chez Quadrant Knowledge Solutions. « *La stratégie efficace de compétitivité et de croissance de l'entreprise, associée à l'effort continu pour proposer un système centralisé de gestion des communications clients omnicanales, permettent à Quadient d'être en bonne position pour conserver sa place de leader sur le marché CCM mondial* ».

« *Être nommé leader du marché dans deux catégories, tout en étant le seul fournisseur de technologie à figurer dans ces deux rapports SPARK Matrix, confirme notre capacité à anticiper la trajectoire du marché* », a déclaré Chris Hartigan, Directeur des solutions Automatisation Intelligente des Communications chez Quadient. « *En tant que leader reconnu de longue date dans le domaine de la gestion des communications clients, nous fournissons des solutions Cloud avancées qui simplifient l'interaction entre les responsables des communications clients avec leurs collègues sensibilisés à l'expérience client. Par ailleurs, notre solution de cartographie des parcours clients rend l'expérience de communication client plus accessible aux interlocuteurs de l'entreprise en contact avec les clients* ».

À propos de Quadient®

Quadient est à l'origine des expériences client les plus significatives. En se concentrant sur trois grands domaines d'activité, l'Automatisation Intelligente des Communications, les Consignes Colis automatiques et les Solutions liées au Courrier, 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).

Contact

Nathalie Labia, Quadient

Communication Externe

+33 1 70 83 18 53

n.labia@quadient.com
