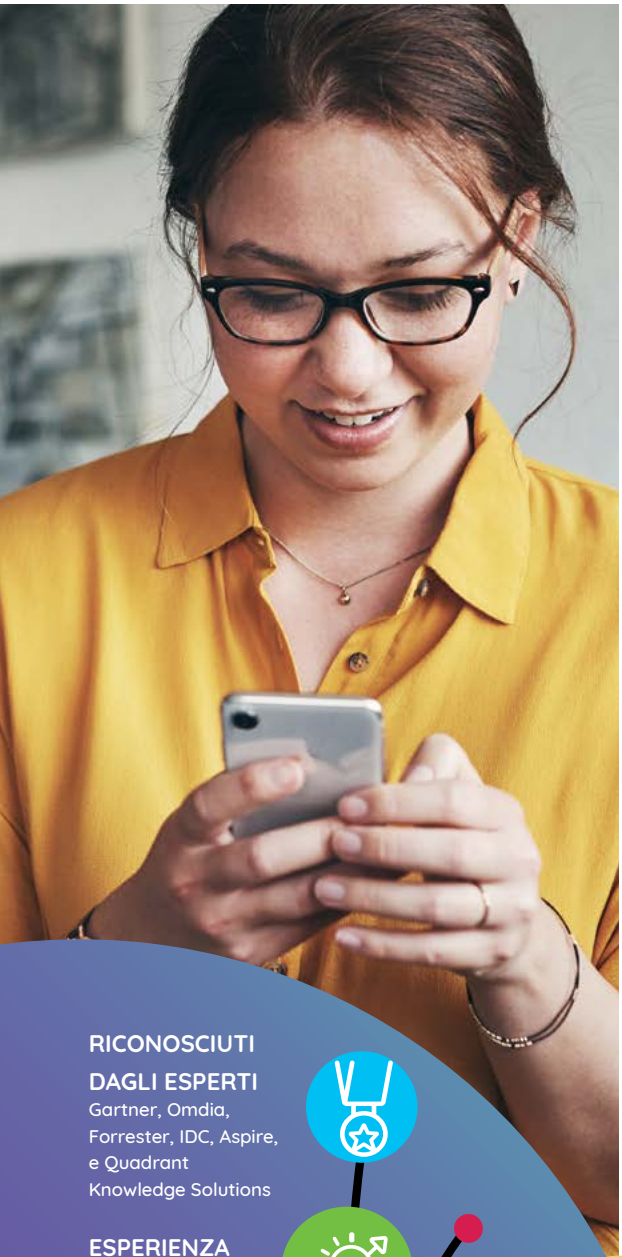
quadient

COMUNICAZIONI CON I CLIENTI EFFICACI, IN MODALITÀ SAAS, DALLA SOLUZIONE CCM PIÙ AFFIDABILE AL MONDO



RICONOSCIUTI DAGLI ESPERTI
Gartner, Omdia, Forrester, IDC, Aspire, e Quadrant Knowledge Solutions

ESPERIENZA
Una storia comprovata di fornitura di soluzioni di livello mondiale

RISULTATI COMPROVATI
98% di soddisfazione del cliente dopo la richiesta di supporto

COMPETENZA
Oltre 2 trilioni di esperienze personalizzate fornite ogni anno

Ispire Evolve: comunicazioni costruite per il futuro

Inspire Evolve è una soluzione su cloud ad alte prestazioni per la comunicazione con i clienti offerta da Quadient, il più affidabile fornitore mondiale di Customer Communications Management (CCM). Inspire Evolve permette agli utenti aziendali non tecnici di progettare, personalizzare e inviare comunicazioni sicure e centrate sull'individuo, essenziali per creare un'eccezionale esperienza cliente, il tutto con un minimo impegno informatico.

Inspire Evolve è il CCM su cloud costruito per il futuro. Con l'aumento delle aspettative dei clienti e della richiesta di comunicazioni personali, sicure ed in tempo reale, è stato fissato un nuovo standard di Customer Experience (CX) per tutte le organizzazioni. I consumatori continuano a pretendere interazioni eccezionali, tuttavia la maggior parte delle aziende fatica a soddisfare questo tipo di standard.

Con i dati dei clienti che risiedono in aree diverse, e con soluzioni multiple che generano comunicazioni con i clienti disparate, le interazioni che vengono create raramente soddisfano le aspettative dei clienti di contenuti personalizzati e pertinenti, forniti con velocità. Processi IT costosi e inefficienti, la creazione e la modifica manuale di documenti, nonché la mancanza di controllo sul brand e sulla conformità, impediscono di offrire un punto di contatto con il cliente che sia coinvolgente e guidi la differenziazione dell'azienda.

Con Inspire Evolve, puoi trasformare le comunicazioni con i clienti in ore, non in mesi.

> **Quasi due terzi delle aziende prevedono di implementare le loro soluzioni CCM su cloud entro il 2024.**
>
> **— Aspire, Accelerationg Your Future : Making the Move to Cloud Subscription CCM, 2022**

> Entro il 2025, il 51% dei costi IT in queste quattro categorie si sposterà dalle soluzioni tradizionali al cloud pubblico, rispetto al 41% nel 2022.
>
> — Gartner 2022

> L'adozione del cloud cresce con un CAGR a 5 anni dell'11,8%
>
> Il passaggio al cloud facilita l'acquisto incrementale di capacità interattive ed on-demand per le aziende.
>
> Attraverso l'innovazione, migliora l'esperienza del cliente tramite l'automazione e l'orchestrazione del customer journey.
>
> — IDC Worldwide Customer Communications Management, Software Forecast, 2022–2026.

INSPIRE EVOLVE:
IL NUOVO STANDARD PER LE COMUNICAZIONI NEL CLOUD



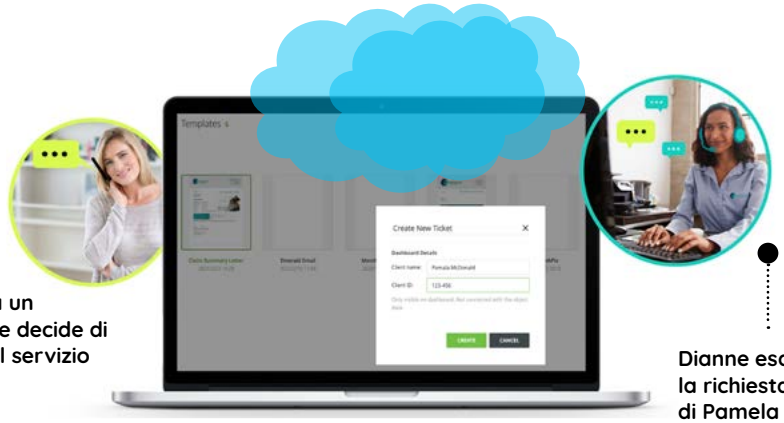
Dianne Thomson

- Operatrice in un call center di una grande organizzazione, responsabile della gestione delle chiamate in entrata
- 4 anni di esperienza nel team servizio clienti
- Aspira a diventare una leader nel suo team e migliorare l'esperienza dei cliente



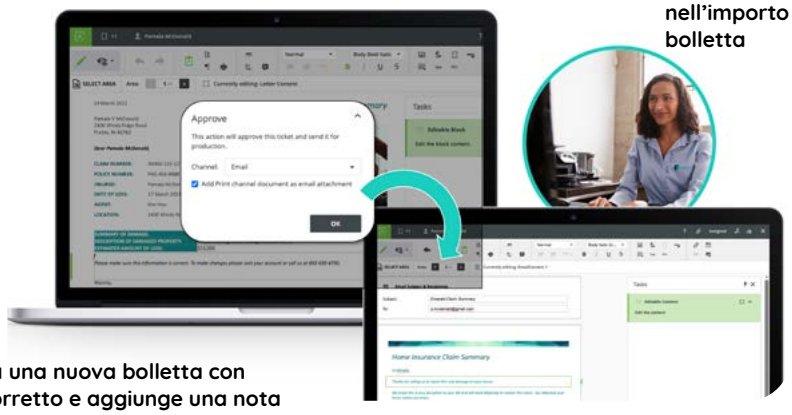
Pamala McDonald

- Cliente da quasi un anno, chiama per capire l'ultima bolletta che ha ricevuto
- Ha sempre pagato le sue bollette prima della scadenza
- Apprezza i servizi offerti dall'azienda, ma non ama le sorprese sulle bollette. Ha un budget ristretto, quindi tiene traccia di ogni spesa.



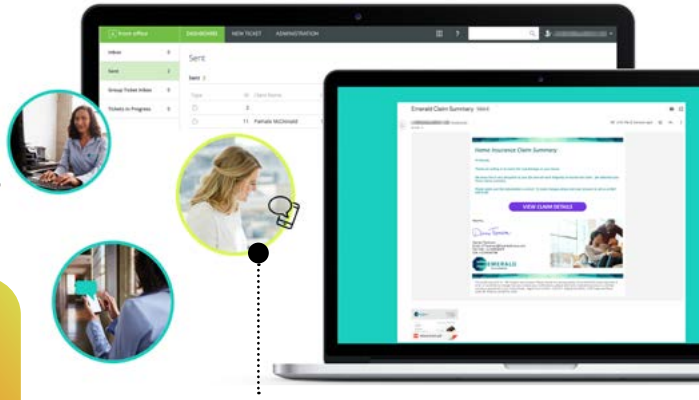
Pamala ha un problema e decide di chiamare il servizio clienti

Dianne esamina la richiesta di Pamela e nota un errore nell'importo della bolletta



Dianne crea una nuova bolletta con l'importo corretto e aggiunge una nota nell'account di Pamela - il prossimo servizio sarà gratuito - e invia la notifica immediatamente a Pamala.

Giorni dopo, Dianne nota nella dashboard che la bolletta inviata via e-mail non è stata letta. Di conseguenza, invia a Pamala un SMS, in modo che la cliente possa evitare di pagare gli interessi causati dal ritardo del pagamento.



Pamala riceve il messaggio sul suo cellulare e revisiona l'e-mail con la bolletta.

INSPIRE EVOLVE INTEGRA QUATTRO COMPONENTI IN UN HUB CENTRALIZZATO PER OFFRIRE UN'ESPERIENZA SENZA SOLUZIONE DI CONTINUITÀ

LE CAPACITÀ CHIAVE DI INSPIRE EVOLVE

DESIGN DELLE COMUNICAZIONI

Crea templates di comunicazione scalabili con Content Author.

- Creazione intelligente dei contenuti
- Gestione efficiente dei contenuti
- Gestione delle approvazioni
- Controllo delle versioni

GENERAZIONE DELLE COMUNICAZIONI

Invia comunicazioni uno-a-uno, uno-a-tanti o come parte di un processo batch con i servizi Generate.

- Fai leva su dati provenienti da qualsiasi fonte
- Cambia le immagini e gli stili in fase di esecuzione per più brand
- Approvazione personalizzata e flussi di lavoro aziendali costumizzabili
- Monitoraggio delle comunicazioni via stampa, e-mail o SMS

PERSONALIZZAZIONE DELLE COMUNICAZIONI

Consenti ai dipendenti che si rivolgono ai clienti di personalizzare le comunicazioni in un ambiente controllato con Front Office.

- Gestione delle approvazioni
- Personalizzazione uno a uno
- Contenuto dinamico

ARCHIVIAZIONE* DELLE COMUNICAZIONI

Cerca e trova le comunicazioni già inviate ai clienti con Archive

- Ricerca avanzata
- Rapida ripresentazione dei documenti
- Archiviazione a lungo termine

*On-premises o integrato con un archivio SaaS di terzi



ISPIRE EVOLVE TI PERMETTE DI:



TRASFORMARE LE COMUNICAZIONI CON I CLIENTI IN POCHE ORE

Rendi importante ogni interazione con applicazioni intuitive, flessibili ed intelligenti. Inspire Evolve rende semplici anche le esperienze più complesse, consentendo flussi di lavoro intelligenti per la creazione e l'invio di comunicazioni ai clienti.

PROGETTARE COMUNICAZIONI CENTRATE SUI CLIENTI; GESTIRE E CONTROLLARE I CONTENUTI

Interagisci con i clienti nel momento giusto ed in modo sicuro. Inspire Evolve garantisce che i clienti ricevano un messaggio personalizzato a qualsiasi ora della giornata. I designer possono creare templates in base alle guide di branding e personalizzazione ed utilizzare i flussi di approvazione per garantire la conformità della comunicazione. Anche gli operatori dell'assistenza ai clienti o altri membri del team possono modificare le comunicazioni prima di inviarle a un cliente.

SCALARE L'INNOVAZIONE IN TUTTI I REPARTI

Invia comunicazioni scalabili e sicure, con una soluzione che garantisce conformità indipendetemente dal volume di interazioni richiesto per la tua azienda. Inspire Evolve può inglobare dati da qualsiasi fonte, gestendo le tue esigenze di scalabilità e sicurezza, e creare comunicazioni personalizzate 1:1 o multiple, il tutto con una velocità leader senza pari nel settore.

FOCALIZZARE LE RISORSE IT SULLE OPERAZIONI CRUCIALI

Costruisci in modo sicuro comunicazioni che possono essere gestite da diversi dipartimenti, non solo dall'IT. Utilizzando una soluzione SaaS per la comunicazione con i clienti, i complessi costi di aggiornamento software ricorrenti vengono consegnati alla storia, liberando risorse IT chiave per sostenere i tuoi programmi di trasformazione digitale più ampi.

> **Le soluzioni CCM basate sul cloud sono progettate per rendere rapidamente operativi gli utenti aziendali e possono essere efficaci nello snellire le operazioni, nell'aggiornare i processi, e nel inviare flussi di comunicazione efficaci.**
>
> **— IDC MarketScape: Valutazione delle applicazioni cloud CCM nel mondo per il 2022**

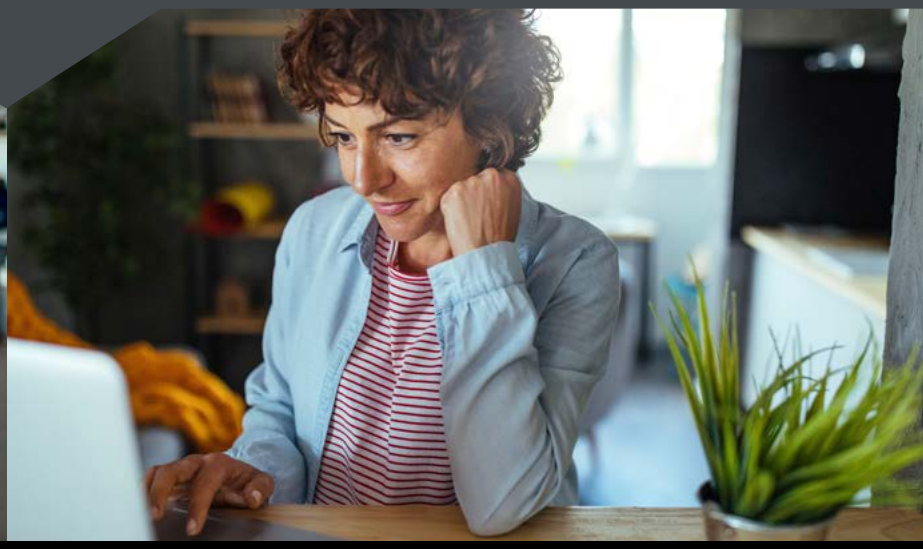
> Il cloud computing sfrutta tecnologie come ML, AI, Robotic Process Automation (RPA), analisi dei Big Data ed Internet of Things (IoT) riducendo i tempi di implementazione rispetto ad un implementazione in loco. Una piattaforma CCM con funzionalità cloud offre una tecnologia centralizzata per gestire e integrare varie comunicazioni da piattaforme diverse, adattandosi costantemente a nuovi mezzi di comunicazione.
>
> — SPARK™ Matrix: Customer Communications Management, 2023

> Inspire Evolve soddisfa tutti i requisiti delle aziende in merito alla creazione, alla gestione e alla conservazione delle comunicazioni con i clienti.
>
> — Esperto di comunicazioni con i clienti per il settore bancario e assicurativo

ACCELERA LA TUA CX, UNA INTERAZIONE ALLA VOLTA

1. TRASFORMA LE ESPERIENZE IN TEMPO RECORD
2. PERMETTI AGLI UTENTI AZIENDALI LA POSSIBILITÀ DI GESTIRE CONTENUTI
3. FORNISCI INTEREZIONI IN TEMPO REALE, SICURE E PROTETTE
4. FOCALIZZA LE RISORSE IT SULLE OPERAZIONI CRUCIALI





quadient

About Quadient®

Quadient è la forza propulsiva delle esperienze più significative per i clienti di tutto il mondo. Concentrandosi sull'automazione delle comunicazioni intelligenti, sulle soluzioni per i depositi di pacchi e sulle soluzioni per la posta, Quadient aiuta centinaia di migliaia di clienti in tutto il mondo a semplificare la connessione tra le persone e ciò che conta. Per ulteriori informazioni su Quadient, visita il sito quadient.com.