Comunicazione e collaborazione

SPARK Matrix™ : Customer Communication Management, 2024

Approfondimenti di mercato, valutazione della concorrenza e classifiche dei fornitori

Febbraio, 2024



INDICE

Sommario esecutivo 3

Definizione e panoramica del mercato 4

Panorama competitivo e analisi 10

Fattori competitivi chiave e fattori di differenziazione tecnologica 14

SPARK Matrix™: Valutazione e classificazione delle prestazioni 18

Profilo del fornitore 22

Metodologie di ricerca 23

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

Sommario esecutivo

Questo servizio di ricerca include un'analisi dettagliata delle dinamiche di mercato del Customer Communication Management, delle principali tendenze, del panorama dei fornitori e del posizionamento competitivo.

Lo studio fornisce un'analisi della concorrenza e una classifica dei principali fornitori di Customer Communication Management sotto forma di SPARK Matrix.

Questa ricerca fornisce informazioni strategiche per i fornitori di tecnologia per comprendere meglio il mercato che supporta le loro strategie di crescita e per consentire agli utenti di valutare le diverse capacità dei fornitori, la differenziazione competitiva e la loro posizione sul mercato.

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

Definizione e panoramica del mercato

Quadrant Knowledge Solutions definisce la gestione delle comunicazioni con i clienti (CCM) come una piattaforma che consente alle organizzazioni di creare, gestire e fornire in modo efficiente comunicazioni personalizzate e coerenti su vari canali durante l'intero ciclo di vita del cliente. Integra più canali di comunicazione, come stampa, e-mail, SMS e Web, in un sistema centralizzato, aiutando le aziende a semplificare la creazione e la distribuzione di documenti, messaggi e interazioni rivolti ai clienti. Gli obiettivi principali di una piattaforma CCM sono migliorare l'esperienza del cliente, garantire la conformità normativa e ottimizzare i processi di comunicazione fornendo un approccio unificato e automatizzato alla gestione delle comunicazioni con i clienti.

L'implementazione di una piattaforma CCM offre vantaggi aziendali significativi ottimizzando i flussi di lavoro operativi e offrendo un'esperienza cliente più personalizzata. L'integrazione dei canali di comunicazione della piattaforma, tra cui stampa, e-mail, SMS e web, migliora l'efficienza operativa, riduce l'intervento manuale e riduce al minimo il rischio di errori. Il miglioramento dell'utilizzo delle risorse e la creazione semplificata dei documenti contribuiscono all'efficienza operativa. Le funzionalità di automazione della piattaforma garantiscono la coerenza nella messaggistica e facilitano la conformità agli standard normativi, mitigando i rischi legali e finanziari. Aiuta a migliorare l'esperienza del cliente gestendo prontamente la comunicazione durante tutte le interazioni.

Le piattaforme CCM sono state ampiamente adottate a causa dell'espansione dei canali digitali e delle crescenti aspettative dei clienti per un'esperienza senza soluzione di continuità durante tutto il percorso del ciclo di vita del cliente. Recentemente, è diventato fondamentale migliorare l'esperienza del cliente in ogni fase del ciclo di vita del cliente. Pertanto, le organizzazioni si stanno concentrando sul diventare più incentrate sul cliente, da qui la necessità di una gestione della comunicazione con i clienti. Una piattaforma CCM è essenziale per fornire un flusso continuo di informazioni durante tutto il ciclo di vita del cliente, in quanto aiuta nella comunicazione di gestione su vari canali, mantenendo e migliorando la retenzione e la fidelizzazione degli utenti.

La comunicazione personalizzata è al centro dell'attenzione con sempre più aziende che cercano di raggiungere i clienti in tutti i possibili punti di contatto. L'approccio di comunicazione personalizzato favorisce la soddisfazione dei clienti, con un impatto positivo sulla fidelizzazione dei clienti e sulla generazione di entrate. Gli utenti dovrebbero avere accesso alle informazioni alle quali sono interessati ovunque, in qualsiasi momento e utilizzando qualsiasi dispositivo o sistema operativo, e nella lingua con cui si sentono più a loro agio.

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

Dovrebbero avere il controllo completo sul tipo di dati visualizzati e sul modo in cui vengono visualizzati. Un canale di comunicazione e un'esperienza personalizzati garantiscono ai clienti il massimo controllo sulla comunicazione e sulla gestione delle informazioni. La direzione del mercato per il CCM è spinta da una crescente domanda di esperienze cliente migliorate, dall'aumento dei requisiti normativi e dallo spostamento verso la trasformazione digitale. Le organizzazioni investono sempre più in soluzioni CCM per semplificare i processi di comunicazione su vari canali e offrire interazioni personalizzate. L'ascesa della comunicazione omnicanale, unita all'attenzione alle strategie incentrate sul cliente, sta indirizzando il mercato verso soluzioni che si integrano perfettamente con diverse piattaforme. Inoltre, la necessità di rispettare normative e standard rigorosi è un fattore determinante, che spinge le aziende ad adottare piattaforme CCM che garantiscano pratiche di comunicazione sicure e regolamentate. Con l'evoluzione del mercato, fattori come le informazioni basate sui dati, l'integrazione dell'intelligenza artificiale e la scalabilità stanno diventando fattori chiave che influenzano la direzione delle soluzioni CCM.

I servizi fiduciari digitali sono emersi come una tendenza prominente nel mercato CCM, riflettendo la crescente importanza di interazioni sicure e affidabili nell'era digitale. Le organizzazioni stanno dando priorità a soluzioni che migliorano la fiducia incorporando funzionalità come le firme elettroniche, lo scambio sicuro di documenti e la verifica dell'identità all'interno delle loro piattaforme di comunicazione. Questa tendenza è guidata da una crescente necessità per le aziende di garantire l'integrità e l'autenticità delle loro comunicazioni digitali, promuovendo un senso di fiducia tra clienti, partner e stakeholder. Con l'evolversi del panorama CCM, l'integrazione dei servizi fiduciari digitali sta diventando un elemento chiave di differenziazione per le aziende che cercano di stabilire e mantenere credibilità nelle loro interazioni online.

Di seguito sono riportate le funzionalità principali delle soluzioni CCM:

- **Facilità di migrazione dalla piattaforma legacy a quella digitale:** questa funzionalità è progettata per facilitare una transizione senza soluzione di continuità dai sistemi legacy tradizionali alle piattaforme digitali più avanzate. Consente ai fornitori e alle aziende di adottare strumenti e metodologie che riducono al minimo le interruzioni, garantendo l'integrità dei dati e ottimizzando i flussi di lavoro di comunicazione durante il processo di migrazione. L'obiettivo generale è quello di migliorare l'efficienza operativa sfruttando i vantaggi delle moderne tecnologie di comunicazione digitale, riducendo al minimo i tempi di inattività e le potenziali interruzioni associate all'aggiornamento.

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

- **Authoring e gestione dei contenuti:** comporta la creazione e il controllo sistematico dei contenuti di comunicazione su diversi canali. Questa funzionalità è essenziale per mantenere la consistenza e la coerenza della messaggistica durante l'intero ciclo di vita della comunicazione con il cliente. I fornitori e le aziende sfruttano la creazione e la gestione dei contenuti in CCM per semplificare i processi di creazione dei contenuti, consentendo una collaborazione efficiente, il controllo delle versioni e lo sviluppo di modelli standardizzati. Ciò garantisce la coerenza del marchio, la conformità e la fornitura di contenuti personalizzati. I vantaggi includono la rapida creazione di contenuti, la riduzione del time-to-market per le comunicazioni, la riduzione al minimo degli errori attraverso il controllo delle versioni, il rispetto della conformità e una maggiore adattabilità alle mutevoli dinamiche del mercato, favorendo l'agilità nelle comunicazioni con i clienti.

- **Progettazione di modelli di comunicazione:** la progettazione di modelli di comunicazionecomprende l'utilizzo di funzionalità specializzate per progettare e personalizzare i modelli di comunicazione. Le piattaforme forniscono una serie di funzionalità tecniche, come le interfacce drag-and-drop, l'inserimento di contenuti dinamici e il controllo delle versioni dei modelli. Consentono alle aziende di creare modelli di comunicazione visivamente accattivanti e coerenti con il marchio, su misura per diversi canali. Questa funzionalità garantisce la coerenza e la conformità del marchio e ottimizza l'efficienza tecnica dei flussi di lavoro di comunicazione all'interno dell'ecosistema CCM, contribuendo a una presentazione sofisticata e professionale dei contenuti rivolti ai clienti.

- **Supporto omnicanale:** questa funzionalità garantisce un'esperienza cliente coesa e interconnessa attraverso diversi punti di contatto, tra cui stampa, e-mail, SMS e web, durante l'intero percorso del cliente. I fornitori e le aziende sfruttano il supporto omnicanale nel CCM per fornire messaggi coerenti e personalizzati, ottimizzando le interazioni con i clienti e migliorando la soddisfazione e la fedeltà. I vantaggi includono una maggiore efficienza operativa, un targeting più efficace e la capacità di adattare le strategie di comunicazione alle mutevoli preferenze dei clienti, promuovendo in ultima analisi un approccio integrato e senza soluzione di continuità alle comunicazioni con i clienti attraverso vari canali.

- **Supporto multilingue e formato:** la digitalizzazione aiuta le organizzazioni a connettersi con le persone in varie regioni. Tuttavia, le sfide linguistiche per mantenere una comunicazione coerente nelle lingue locali sono aumentate in modo significativo. Oltre ad aiutare le organizzazioni a creare contenuti nelle

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

lingue accettate a livello locale e globale, una piattaforma CCM aiuta anche a valutare le richieste regionali e i modelli di consumo archiviando e comprendendo le trascrizioni delle comunicazioni più fini e ottenendo informazioni sulle aspirazioni, le preoccupazioni, le domande e le preferenze dei clienti in generale. La piattaforma crea interazioni di comunicazione basate sulla lingua parlata localmente e le elabora con la flessibilità di convertirle nella lingua desiderata in tempo reale su più canali.

- **Aggregazione dei dati:** comporta il consolidamento sistematico di diversi set di dati, inclusi i database dei clienti, i record delle transazioni e le interazioni degli utenti. Questa capacità è essenziale per creare un profilo cliente unificato e dettagliato, facilitando la generazione di comunicazioni altamente personalizzate e mirate. I fornitori e le aziende sfruttano questi dati aggregati all'interno delle piattaforme CCM per migliorare l'accuratezza e la pertinenza dei contenuti generati dinamicamente, garantendo un'esperienza cliente più personalizzata e coinvolgente.

- **Comunicazione on-demand, batch e interattiva:** la funzionalità di comunicazione on-demand, batch e interattiva all'interno di CCM fornisce un framework versatile per soddisfare diversi requisiti di comunicazione. Che si tratti di rispondere alle esigenze immediate dei clienti in tempo reale, di gestire in modo efficiente le comunicazioni su larga scala attraverso l'elaborazione batch o di coinvolgere dinamicamente gli utenti in base alle loro interazioni, questa funzionalità consente alle aziende di personalizzare le proprie strategie di comunicazione. I fornitori e le aziende sfruttano questa flessibilità per garantire esperienze cliente tempestive e personalizzate, consentendo l'adattabilità in risposta a diversi contesti e scenari di comunicazione all'interno del framework CCM.

- **Comunicazione personalizzata:** la personalizzazione nel contesto della comunicazione è diventata necessaria con la crescente presenza digitale dei clienti in diversi paesi, insieme alla crescente adozione di vari dispositivi di comunicazione. Pertanto, è importante coinvolgere i clienti fornendo un'esperienza personalizzata. Una piattaforma CCM aiuta le organizzazioni a centralizzare la creazione di comunicazioni e a garantire una consegna migliore, coerente e personalizzata con risultati precisi. La piattaforma utilizza dati provenienti da tutte le fonti disponibili, garantendo che ogni flusso di comunicazione prodotto in modo continuo sia personalizzato in base alle esigenze dei singoli clienti.

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

- **Audit, analisi e reportistica dei dati:** questa funzionalità garantisce che le informazioni utilizzate siano accurate, complete e rispettino le regole. Consente alle aziende di controllare attentamente i dati, trovare errori e capire come si comportano i clienti e quali messaggi funzionano meglio. Con i suoi strumenti di reportistica, le aziende possono tenere traccia dell'andamento dei loro piani di comunicazione, prendere decisioni intelligenti e migliorare le cose secondo necessità. Questa capacità è la spina dorsale del CCM, aiutando a migliorare le strategie di comunicazione e ridurre gli errori, rendendo più efficaci le interazioni con i clienti.

- **Sicurezza dei dati e gestione del consenso:** questa funzionalità garantisce la protezione delle informazioni sensibili e aiuta a rispettare le normative sulla privacy. I fornitori e le aziende lo utilizzano per implementare solide misure di sicurezza, tra cui crittografia e controlli di accesso, per salvaguardare i dati dei clienti. Inoltre, comporta strumenti efficaci di gestione del consenso, garantendo la conformità alle normative sulla privacy e rispettando le preferenze dei clienti. Dando priorità alla sicurezza dei dati e alla gestione del consenso all'interno del framework CCM, le aziende rafforzano i loro processi di comunicazione contro accessi non autorizzati e violazioni, promuovendo la fiducia, la trasparenza e l'adesione agli standard di privacy in evoluzione. Ciò migliora l'affidabilità complessiva e la conformità delle pratiche di comunicazione con i clienti.

- **Tecnologia centralizzata abilitata per il cloud:** la funzionalità tecnologica centralizzata abilitata per il cloud in CCM sottolinea l'utilizzo dell'infrastruttura cloud per stabilire un quadro tecnologico centralizzato e integrato. Le aziende sfruttano le soluzioni basate su cloud per centralizzare i processi di comunicazione, l'archiviazione e la gestione dei dati, facilitando l'accesso in tempo reale, la scalabilità e la creazione di contenuti collaborativi. Questa funzionalità offre vantaggi sostanziali, tra cui una migliore accessibilità, scalabilità dinamica e una gestione dell'infrastruttura conveniente, contribuendo a migliorare l'efficienza complessiva nella gestione delle comunicazioni con i clienti all'interno del panorama CCM.

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

Panorama competitivo e analisi

Quadrant Knowledge Solutions ha condotto un'analisi approfondita dei principali fornitori di CCM valutando i loro prodotti, la presenza sul mercato e la proposta di valore. La valutazione si basa su ricerche primarie con interviste a esperti, analisi di casi d'uso e analisi interna di Quadrant del mercato CCM complessivo. Questo studio include un'analisi dei principali fornitori, come Adobe, Compart, Conga, CSG, Doxee, Doxim, FCI-CCM, Intense Technologies, Messagepoint, MHC Automation, Newgen, Nintex, OpenText, Oracle, Precisely, Quadient, Sefas e Smart Communications.

Le piattaforme CCM hanno guadagnato sempre più terreno nel recente passato grazie all'aumento dei canali digitali e della connettività con i clienti che hanno la precedenza in tutto il mondo. Inoltre, le piattaforme CCM forniscono connettività su più canali e possono personalizzare la comunicazione in tempo reale. I fornitori di CCM forniscono video e

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

documenti interattivi per coinvolgere i clienti e migliorare la loro esperienza lungo tutto il percorso del ciclo di vita.

Quadient è un fornitore leader di soluzioni per la customer experience a livello globale ed è specializzato nell'automazione dei processi aziendali (Business Process Automation - BPA) e nella gestione dell'esperienza del cliente (Customer Experience Management - CXM). La soluzione CCM dell'azienda, Inspire, aiuta le aziende a progettare, gestire e fornire comunicazioni personalizzate, accurate e conformi su tutti i canali da una piattaforma centralizzata.

Smart Communications offre conversazioni personalizzate e omnicanale attraverso l'intera comunicazione con i clienti, inclusa la capacità di documentazione commerciale di SmartDX, le funzionalità di trasformazione dei moduli di SmartIQ e la capacità di gestione delle comunicazioni con i clienti su scala aziendale di SmartCOMM.

Messagepoint, con i suoi Rationalizer, MARCIE e la gestione delle variazioni, offre un'esperienza CCM olistica. MARCIE, un'intelligenza artificiale proprietaria, aiuta a ridurre lo sforzo di migrazione e asseconda il sentiment del marchio nella comunicazione inviata.

Doxee offre un servizio unico attraverso la sua piattaforma tecnologica proprietaria e prodotti come document experience (dx), interactive experience (ix) e paperless experience (px). Gli strumenti video aiutano a convertire i dati in un'esperienza video interattiva personalizzata per i clienti.

OpenText è un fornitore di soluzioni di gestione delle informazioni le cui soluzioni CCM aiutano a migliorare l'esperienza del cliente attraverso la personalizzazione e l'automazione delle comunicazioni con i clienti, sia per scenari B2B che B2C. L'offerta CCM omnicanale dell'azienda con opzioni di distribuzione on-premise e cloud, chiamata OpenText Exstream, è scalabile per adattarsi alle esigenze dei singoli reparti o ambienti aziendali.

Intense Technologies è tra i principali fornitori di comunicazioni con i clienti e di altri cicli di vita dell'esperienza del cliente attraverso il suo software di trasformazione aziendale digitale UniServe NXT. UniServe™ NXT offre funzionalità integrate di CCM ed esperienza digitale per aiutare le organizzazioni a migliorare l'esperienza dei clienti, ottimizzare le spese operative ed esplorare nuovi modelli di business e flussi di entrate.

Sefas è un fornitore leader di tecnologia CCM omnicanale. La suite tecnologica aiuta le organizzazioni a gestire le soluzioni di comunicazione end-to-end con i clienti, dalla composizione all'elaborazione, alla distribuzione, all'archiviazione e al recupero. L'azienda fornisce le sue capacità CCM attraverso Harmonie Communication Suite (HCS) e le sue cinque suite modulari: Designer, Producer, eAccess, Hubmail e Conductor.

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

Precisely, con la sua suite di prodotti EngageOne (EngageOne Communicate, EngageOne Compose, EngageOne Video, EngageOne Digital Self-Service e EngageOne Enrichment), fornisce alle organizzazioni modelli di comunicazione data-driven, video interattivi e personalizzati ed esperienze omnicanale bidirezionali.

CSG fornisce CCM end-to-end con integrazione pronta all'uso per più canali, insieme alla comunicazione interattiva e all'orchestrazione del percorso, sfruttando varie tecnologie emergenti, come l'intelligenza artificiale conversazionale, per fornire esperienze personalizzate e senza soluzione di continuità.

Conga fornisce un'offerta di prodotti olistica (Conga Composer, Conga Collaborate, Conga Contracts, Conga Grid, Conga Sign, Conga Orchestrate, Conga Batch e Conga Trigger) e offre una soluzione CCM end-to-end.

Le offerte CCM di Nintex includono l'interfaccia facile da usare, l'esperienza utente, la soluzione CCM end-to-end, l'architettura scalabile e agile e la sicurezza e la conformità complete. L'intera piattaforma Nintex è stata costruita e ottimizzata per migliorare la produttività degli sviluppatori, consentendo al contempo agli utenti aziendali di creare soluzioni sofisticate con low-code e no-code.

Doxim fornisce servizi gestiti da CCM che sfruttano una piattaforma SaaS proprietaria per la generazione di documenti, la comunicazione e il coinvolgimento dei clienti, che include la gestione avanzata delle preferenze, la soppressione della stampa, l'iscrizione elettronica.

Oracle, MHC, Adobe e Newgen sono posizionati tra i forti contendenti.

Il mercato globale della gestione della comunicazione con i clienti ha diversi forti contendenti e si prevede che avrà un'intensa corsa per mantenere il vantaggio nel prossimo futuro. Gli scenari tecnologici globali sono in continua evoluzione, i loro tassi di adozione stanno accelerando e sviluppi interessanti si verificano 24 ore su 24. Pertanto, i fornitori devono assicurarsi di stare al passo con le esigenze dei clienti in continua evoluzione.

I fornitori di CCM, da parte loro, devono fare brainstorming e innovare continuamente per offrire soluzioni che rendano le esperienze dei clienti e dell'organizzazione più produttive e meno stressanti. In definitiva, qualsiasi soluzione che alleggerisca il carico dei clienti e aumenti la loro associazione con il marchio apporta il massimo valore e, in questo senso, è un terreno aperto per i fornitori globali di CCM, che potrebbero sfruttare al meglio la situazione attuale per innovare e affermarsi ulteriormente.

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

Fattori competitivi chiave e fattori di differenziazione tecnologica

Sebbene la maggior parte dei fornitori di servizi di gestione delle comunicazioni con i clienti fornisca funzionalità complete per supportare vari casi d'uso, la loro tecnologia e la proposta di valore per il cliente possono differire in base alle dimensioni del cliente, ai verticali del settore, ai mercati geografici e ai requisiti specifici dell'organizzazione.

L'ambiente digitale è in continua trasformazione, richiedendo ai fornitori di espandere il proprio budget di ricerca e sviluppo e di migliorare continuamente la proposta di valore della propria piattaforma per garantire che le future esigenze del mercato siano soddisfatte. Gli utenti dovrebbero collaborare con i fornitori di CCM con solide strategie tecnologiche e roadmap per migliorare le caratteristiche e le funzionalità della loro piattaforma, le strategie di prodotto e l'allineamento con le tendenze di trasformazione emergenti.

Alcuni dei principali fattori competitivi e di differenziazione tecnologica per le piattaforme CCM sono i seguenti:

- **Creazione di contenuti in tempo reale:** La creazione di contenuti in tempo reale si riferisce alla generazione e alla personalizzazione istantanea di materiali di comunicazione, consentendo alle aziende di rispondere in modo dinamico alle

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

interazioni con i clienti e alle dinamiche di mercato. Si distingue come elemento di differenziazione grazie alla sua capacità di consentire alle aziende di adattarsi rapidamente alle mutevoli circostanze. La capacità di creare e modificare al volo i contenuti di comunicazione contraddistingue una soluzione CCM, garantendo che le aziende possano fornire informazioni aggiornate, personalizzate e pertinenti ai clienti. Gli utenti dovrebbero cercare fornitori che possano aiutarli a rispondere prontamente alle domande dei clienti, incorporare i dati e gli approfondimenti più recenti e adattare le comunicazioni alle preferenze dei clienti in evoluzione.

- **Visualizzazione dei dati e approfondimenti:** questa funzionalità comporta la presentazione di dati complessi in un formato visivo, fornendo alle aziende informazioni utili sulle interazioni con i clienti e migliorando l'efficacia della comunicazione. Aiuta le aziende ad acquisire una comprensione completa delle prestazioni di comunicazione, delle preferenze dei clienti e delle metriche di coinvolgimento, consentendo un processo decisionale informato. Gli utenti dovrebbero valutare i fornitori in base alla loro capacità di prendere decisioni basate sui dati per comunicazioni più efficaci e mirate con i clienti, che promuovano una maggiore soddisfazione, fidelizzazione ed efficienza operativa dei clienti.

- **Integrazione con le Customer Data Platform (CDP):** questa integrazione consente alle aziende di sfruttare i dati unificati dei clienti per creare strategie di comunicazione più personalizzate e complete. Grazie all'integrazione diretta con le CDP, le aziende possono ottenere l'accesso in tempo reale a un archivio consolidato di informazioni, tra cui la cronologia delle transazioni, le interazioni e le preferenze. Questa funzionalità avvantaggia in modo significativo gli utenti migliorando la precisione della comunicazione personalizzata, garantendo che i messaggi siano adattati ai profili dei singoli clienti. Gli utenti dovrebbero valutare i fornitori in base alla loro capacità di consentire alle aziende di semplificare i flussi di lavoro di comunicazione, ottimizzare il targeting e fornire un'esperienza cliente più coinvolgente e pertinente all'interno del framework CCM.

- **Comunicazione iper-personalizzata:** l'iper-personalizzazione è una funzionalità distintiva all'interno del CCM, che si concentra sulla personalizzazione di messaggi e contenuti a un livello estremamente granulare per soddisfare le preferenze e i comportamenti dei singoli clienti. Questo si distingue come elemento di differenziazione nel mercato CCM in quanto consente alle aziende di andare oltre la personalizzazione tradizionale, offrendo un approccio più individualizzato e mirato. La capacità di adattare dinamicamente i contenuti in base ai dati in tempo reale e alle interazioni con i clienti garantisce che le comunicazioni siano altamente pertinenti e risuonino con il destinatario. Pertanto, gli utenti dovrebbero valutare i fornitori in base ai vantaggi sostanziali delle loro soluzioni, come la promozione di un maggiore coinvolgimento dei clienti, il miglioramento della soddisfazione e una maggiore fedeltà al marchio.

- **Funzionalità di intelligenza artificiale generativa e apprendimento automatico:** le funzionalità di intelligenza artificiale generativa eapprendimento automatico

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

consentono ai sistemi di generare contenuti in modo autonomo e adattare le strategie di comunicazione in base a informazioni basate sui dati. Questo elemento di differenziazione nel mercato CCM sfrutta la potenza degli algoritmi di intelligenza artificiale per creare dinamicamente materiali di comunicazione personalizzati e contestualmente rilevanti. Sfruttando l'apprendimento automatico, le aziende possono migliorare la precisione del targeting dei clienti, la creazione di contenuti e i tempi di consegna. Pertanto, gli utenti dovrebbero valutare i fornitori in base ai vantaggi sostanziali delle loro soluzioni, come l'automazione dell'ottimizzazione dei flussi di lavoro di comunicazione, il miglioramento dell'accuratezza della personalizzazione e la garanzia di strategie adattive allineate con l'evoluzione dei comportamenti dei clienti.

- **Integrazione dei servizi fiduciari digitali:** l'integrazione è progettata per incorporare perfettamente elementi essenziali di fiducia digitale, come firme elettroniche, marcatura temporale e meccanismi di autenticazione sicuri, nell'ecosistema di comunicazione. Integrando questi servizi direttamente nella piattaforma CCM, le aziende garantiscono l'autenticità, la validità legale e una maggiore sicurezza delle comunicazioni digitali. Questa capacità semplifica le interazioni elettroniche, promuove la fiducia tra le parti interessate, riduce il rischio di attività fraudolente e contribuisce a un ambiente di comunicazione digitale più sicuro ed efficiente nell'ambito del CCM.

SPARK Matrix™ : Valutazione e classificazione delle prestazioni

La matrice SPARK di Quadrant Knowledge Solutions fornisce un'istantanea del posizionamento di mercato dei principali partecipanti al mercato. La matrice SPARK fornisce una rappresentazione visiva dei partecipanti al mercato e fornisce approfondimenti strategici su come ogni fornitore si posiziona rispetto ai propri concorrenti, in relazione a vari parametri di performance in base alla categoria di eccellenza tecnologica e impatto sul cliente. L'analisi del panorama competitivo di Quadrant è un'utile guida alla pianificazione per il processo decisionale strategico, come la ricerca di prospettive di fusione e acquisizione, partnership, espansione geografica, espansione del portafoglio e altri.

Ogni partecipante al mercato viene analizzato in base a diversi parametri di eccellenza tecnologica e impatto sul cliente. In ciascuno dei parametri (vedi grafici), a ciascun fornitore viene assegnato un indice da 1 (più basso) a 10 (più alto). Queste valutazioni sono assegnate a ciascun partecipante al mercato in base ai risultati della ricerca.

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

In base alle valutazioni dei singoli partecipanti, vengono calcolati i valori delle coordinate X e Y. Queste coordinate vengono infine utilizzate per creare la matrice SPARK.

Eccellenza tecnologica	Peso
Authoring e gestione dei contenuti	20%
Personalizzazione e gestione della variabilità	15%
Distribuzione omnicanale	20%
Automazione e orchestrazione del flusso di lavoro	10%
Reportistica e analisi	10%
Conformità e sicurezza	5%
Strategia di differenziazione competitiva	7%
Integrazione e interoperabilità	8%
Visione e tabella di marcia	9%

Impatto sul cliente	Peso
Strategia e prestazioni del prodotto	20%
Presenza sul mercato	20%
Record comprovato	15%
Facilità di implementazione e utilizzo	15%
Eccellenza del servizio clienti	15%
Proposta di valore unica	15%

Criteri di valutazione: Eccellenza tecnologica

- **Authoring e gestione dei contenuti:** lacapacità di semplificare la creazione e il controllo dei contenuti di comunicazione su vari canali durante l'intero ciclo di vita del cliente.
- **Personalizzazione e gestione della variabilità:** lacapacità di adattare i materiali di comunicazione alle preferenze individuali e di gestire la variabilità per migliorare il coinvolgimento e la soddisfazione dei clienti.

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

- **Distribuzione omnicanale:** lacapacità di garantire la coerenza e la distribuzione di comunicazioni senza soluzione di continuità su diversi canali come stampa, e-mail, SMS e Web.
- **Automazione e orchestrazione del flusso di lavoro:** lapossibilità di utilizzare processi automatizzati per semplificare i flussi di lavoro di comunicazione e orchestrare la creazione e la distribuzione di contenuti efficienti.
- **Reporting e analisi:** la capacità di sfruttare approfondimenti e analisi basati sui dati per monitorare, misurare e ottimizzare le prestazioni delle campagne di comunicazione.
- **Conformità e sicurezza:** lacapacità di garantire la conformità ai requisiti normativi e di implementare solide misure di sicurezza nella gestione delle comunicazioni con i clienti.
- **Strategia di differenziazione competitiva:** la capacità didifferenziarsi dalla concorrenza attraverso capacità funzionali e/o innovazioni e/o strategia GTM, proposta di valore per il cliente e altri.
- **Integrazione e interoperabilità:** la capacità di offrire un prodotto e una piattaforma tecnologica che supporta l'integrazione con più tecnologie best-of-breed, fornisce integrazioni predefinite e pronte all'uso e supporto e servizi API aperti.
- **Vision & Roadmap:** valutazione della strategia di prodotto e della roadmap del fornitore con l'analisi dei principali miglioramenti pianificati per offrire prodotti/tecnologie di qualità superiore e migliorare l'esperienza di proprietà del cliente.

Criteri di valutazione: Impatto sul cliente

- **Strategia e prestazioni del prodotto:** valutazione di molteplici aspetti della strategia e delle prestazioni del prodotto in termini di disponibilità del prodotto, rapporto prezzo/prestazioni, eccellenza nella strategia GTM e altri parametri specifici del prodotto.

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

- **Presenza sul mercato:** lacapacità di dimostrare le entrate, la base di clienti e la crescita del mercato insieme a una presenza in varie regioni geografiche e verticali del settore.
- **Esperienza comprovata:** valutazione della base clienti esistente del segmento PMI, mid-market e large enterprise, tasso di crescita e analisi dei casi di studio dei clienti.
- **Facilità di implementazione e utilizzo:** la capacità di fornire un'esperienza didistribuzione superiore ai clienti che supportano l'implementazione flessibile o di dimostrare un'esperienza di acquisto, implementazione e utilizzo superiore. Inoltre, i prodotti dei fornitori vengono analizzati per offrire un'interfaccia utente intuitiva e un'esperienza di proprietà.
- **Eccellenza del servizio clienti:** la capacità didimostrare la capacità dei fornitori di fornire una gamma di servizi professionali di consulenza, formazione e supporto. Inoltre, viene presa in considerazione anche la strategia dei partner di servizio dell'azienda o la capacità di integrazione dei sistemi in tutte le aree geografiche.
- **Proposta di valore unica:** la capacità di dimostrare elementi di differenziazione unici guidati dalle tendenze del settore in corso, dalla convergenza del settore, dall'innovazione tecnologica e da altri ancora.

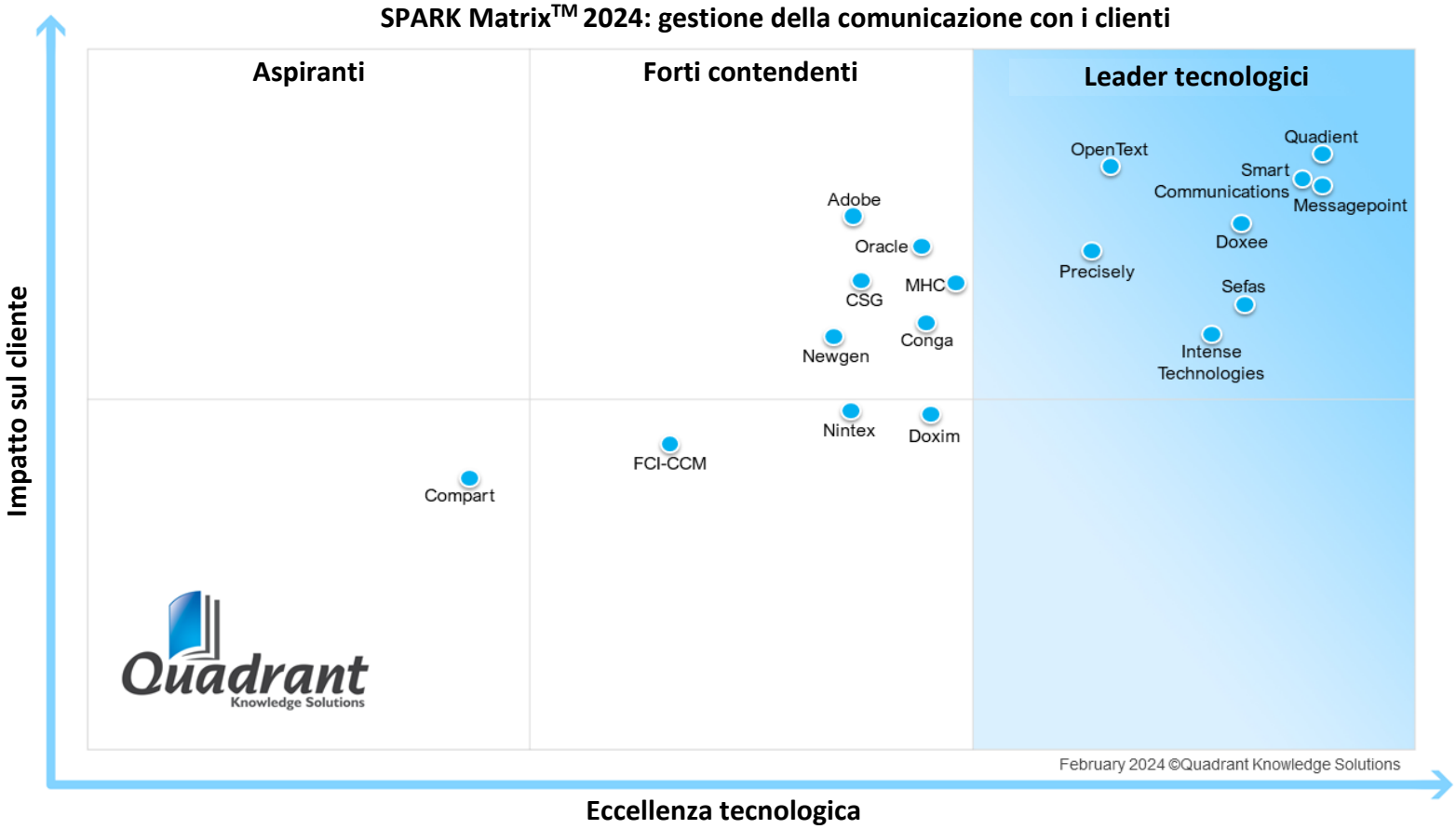
Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

SPARK Matrix™ : gestione della comunicazione con i clienti

Valutazione e classificazione strategica delle prestazioni

SPARK Matrix™ 2024

(Valutazione e classificazione strategica)
Gestione della comunicazione con i clienti



Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

Profilo del fornitore

Di seguito sono riportati i profili dei principali fornitori di servizi di gestione della comunicazione con i clienti con un impatto globale. I seguenti profili dei fornitori vengono scritti in base alle informazioni fornite dai dirigenti del fornitore come parte del processo di ricerca. Il team di ricerca di Quadrant ha anche fatto riferimento al sito Web dell'azienda, ai whitepaper, ai blog e ad altre fonti per scrivere i profili. Un profilo dettagliato del fornitore e un'analisi di tutti i fornitori, insieme a vari scenari competitivi, sono disponibili come prodotto di ricerca personalizzato per i nostri clienti. Si consiglia agli utenti di parlare direttamente con i rispettivi fornitori per una comprensione più completa delle loro capacità tecnologiche. Si consiglia agli utenti di consultare Quadrant Knowledge Solutions prima di prendere qualsiasi decisione di acquisto in merito alla tecnologia di gestione della comunicazione con i clienti e alla selezione dei fornitori in base ai risultati della ricerca inclusi in questo servizio di ricerca.

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

Quadient

URL: http://www.quadient.com/it

Fondata nel 1924 e con sede a Bagneux, in Francia, Quadient è un fornitore leader di tecnologie per la gestione delle comunicazioni con i clienti (CCM) e per la gestione dell'esperienza dei clienti (CXM). L'azienda fornisce soluzioni che aiutano le organizzazioni di tutte le dimensioni a gestire e migliorare senza problemi l'esperienza del cliente durante l'intero ciclo di vita del cliente. Per le grandi aziende, Quadient offre Inspire Flex, la versione any-premise della loro soluzione CCM che può essere implementata in un cloud pubblico, privato o ibrido. Per le aziende di tutte le dimensioni che cercano una soluzione SaaS, Quadient offre Inspire Evolve. Per le PMI, Quadient offre una soluzione di automazione documentale: Impress.

Inspire Flex è una soluzione CCM aziendale completamente integrata e any-premise disponibile on-premise o nel cloud. Inspire Evolve è una soluzione SaaS per le comunicazioni con i clienti aziendali. Impress automatizza il flusso di lavoro della comunicazione e semplifica la preparazione e la distribuzione delle comunicazioni aziendali per le piccole e medie imprese.

Il portafoglio di prodotti aziendali di Quadient comprende soluzioni ad alte prestazioni progettate per migliorare le comunicazioni con i clienti. Ciò include Inspire Evolve, una soluzione SaaS per la gestione delle comunicazioni con i clienti che consente agli utenti non tecnici di progettare, personalizzare e inviare comunicazioni omnicanale in batch, on-demand e interattive altamente personalizzate. Quadient Cloud include funzionalità aggiuntive, come la mappatura del percorso del cliente, l'orchestrazione omnicanale, i moduli intelligenti e la consegna di messaggi digitali per supportare comunicazioni aziendali sicure e scalabili basate su cloud a livello globale. I prodotti Inspire iForms e Inspire Journey (mappatura del percorso del cliente) si integrano perfettamente con Flex ed Evolve o possono funzionare in modo autonomo per i clienti con esigenze specifiche. Infine, Inspire Flex supporta implementazioni on-premise, ibride e cloud, consentendo alle aziende di progettare, gestire e fornire comunicazioni personalizzate e conformi da una piattaforma centralizzata.

QQuadient ha acquisito Daylight Automation nel 2023 per la sua piattaforma di raccolta dati e processi digitali low-code basata su cloud, che si integra con Inspire Flex ed Evolve

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

e si rivolge a soluzioni digitali personalizzate in settori come quello bancario, sanitario, governativo e assicurativo. La funzionalità risponde a esigenze avanzate come la privacy dei dati e le comunicazioni intelligenti. in linea con le tendenze del settore, supporta il passaggio ai moduli elettronici per semplificare i processi e ridurre l'archiviazione fisica. L'aggiunta tecnica mira a migliorare le esperienze dei clienti, promuovere la fidelizzazione e migliorare l'efficienza operativa per le organizzazioni.

Punto di vista dell'analista

Di seguito è riportata l'analisi delle capacità di Quadient nel mercato globale della gestione della comunicazione con i clienti (CCM):

- Le opzioni di implementazione AnyPrem di Quadient soddisfano una vasta gamma di preferenze, dal Software as a Service (SaaS) completo alle soluzioni di servizi gestiti on-premise e ospitati. Questa flessibilità tecnica facilita le transizioni senza problemi per i clienti, garantendo la migrazione senza soluzione di continuità della proprietà intellettuale di progettazione, delle integrazioni personalizzate e degli investimenti nella protezione dei dati in nuovi ambienti di distribuzione.
- Quadient eccelle nell'integrazione della CX, incorporando perfettamente i commenti sociali, JIRA, la visualizzazione dei dati, i widget e altri strumenti nelle sue iniziative di trasformazione da CCM a CXM. L'integrazione si estende alla tecnologia Customer Journey Mapping (CJM), fornendo una visione olistica delle interazioni con i clienti. I commenti social consentono il coinvolgimento in tempo reale, l'integrazione JIRA semplifica la gestione dei progetti e la visualizzazione dei dati con i widget migliora la visualizzazione per una soluzione CXM completa e tecnicamente sofisticata.
- Le soluzioni CCM Inspire Flex ed Evolve di Quadient facilitano l'elaborazione dei dati in tempo reale e la distribuzione di contenuti personalizzati attraverso funzionalità robuste, che consentono l'accesso, l'integrazione e l'utilizzo dei dati senza soluzione di continuità. La piattaforma si connette tramite API, REST e servizi Web a diverse fonti come database dei clienti, sistemi CRM e API esterne. Ciò consente alle organizzazioni di recuperare i dati aggiornati dei clienti e di implementare comunicazioni basate sul comportamento. Inspire Flex supporta anche i test A/B in tempo reale, consentendo alle

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

organizzazioni di ottimizzare le strategie di comunicazione sulla base di un feedback immediato.

- Quadient offre una perfetta integrazione con la maggior parte dei sistemi legacy e core e delle fonti di dati nelle organizzazioni. Questa perfetta integrazione aiuta le organizzazioni ad accedere ai dati da più file, database, chiamate API, documenti archiviati e altre fonti per accelerare lo sviluppo dei contenuti, migliorare i progetti di comunicazione e creare comunicazioni personalizzate su tutti i canali. Inspire consente alle organizzazioni di testare scenari di dati per dimostrare la logica, testare i progetti e visualizzare le modifiche. InspireXpress è una tecnologia basata sull'intelligenza artificiale che aiuta le organizzazioni a consolidare i modelli ed estrarre i contenuti dai sistemi legacy per accelerare la migrazione preservando le risorse esistenti.
- La tecnologia di migrazione InspireXpress riduce i tempi di analisi della migrazione CCM utilizzando tecnologie come ML, NLP e AI per acquisire, analizzare e proporre modelli di comunicazione ottimizzati che riducono il lavoro in corso, eliminano i contenuti duplicati e semplificano i contenuti per la conversione in comunicazioni omnicanale con i clienti più velocemente.
- Quadient ha collaborato con i principali fornitori di tecnologia per migliorare le proprie capacità. Gli strumenti di test automatizzati Inspire Output e Content Compare sono facilitati da una partnership con CDP, mentre IBM contribuisce alla funzionalità Archive & Retrieval di Quadient. IndiVideo di BlueRush aggiunge un tocco personalizzato alle comunicazioni digitali. Il plug-in Salesforce Inspire si integra perfettamente con Inspire Flex ed Evolve, migliorando le funzionalità CRM. Inoltre, Microsoft Azure svolge un ruolo fondamentale, fornendo servizi di cloud hosting e intelligenza artificiale, rafforzando ulteriormente la suite di offerte.
- Le soluzioni CCM di Quadient si rivolgono a vari casi d'uso, tra cui corrispondenza, contratti, preventivi e proposte di servizi assicurativi e finanziari, estratti conto batch ad alto volume, estratti conto individuali personalizzati, campagne di marketing omnicanale e fatturazione alle PMI. Questi casi d'uso aiutano le organizzazioni con l'onboarding dei clienti, i preventivi di vendita e il servizio clienti con la generazione di comunicazioni interattive e la consegna omnicanale. La piattaforma Inspire genera comunicazioni complesse più velocemente e fornisce campagne basate su percorsi in più fasi con nudge e promemoria omnicanale per completare la transazione.

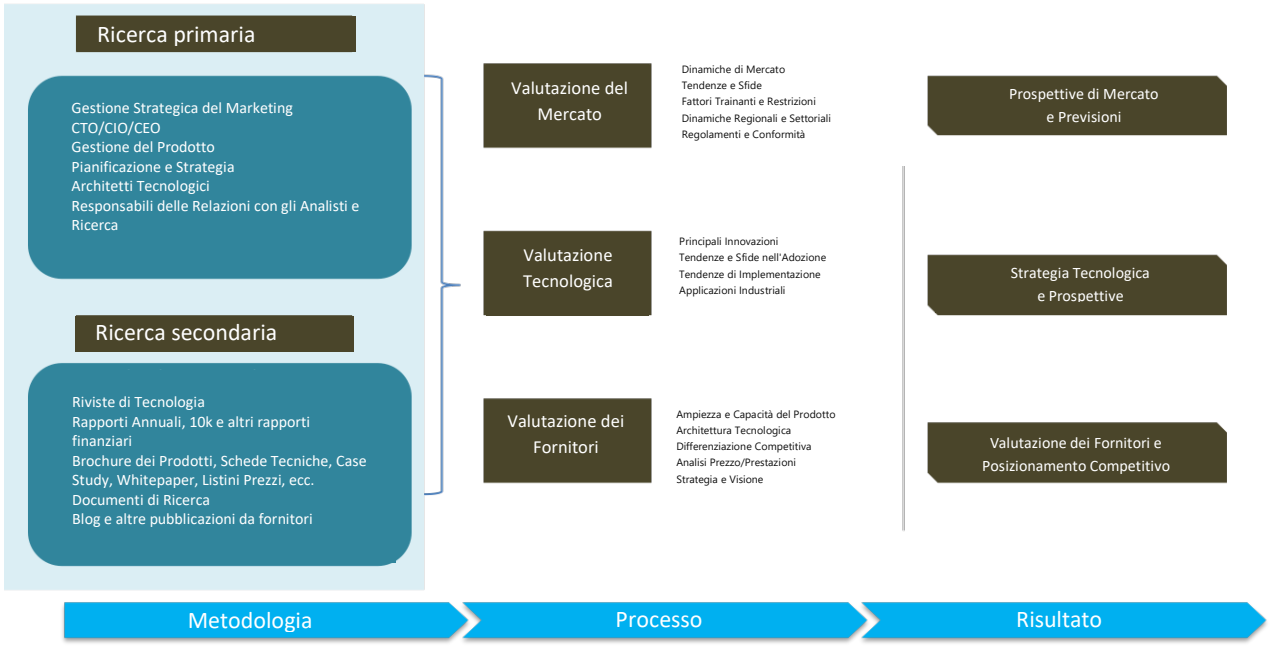
Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

- Quadient ha una forte presenza geografica negli Stati Uniti e in Europa. L'azienda ha anche un significativo ambito di espansione in Asia Pacifico, America Latina, Canada, Medio Oriente e Africa. Dal punto di vista del settore verticale, l'azienda ha una solida base di clienti in vari settori verticali, tra cui assicurazioni, servizi finanziari e bancari, fornitori di servizi di comunicazione digitale, sanità e scienze della vita, governo e settori pubblici, energia e servizi di pubblica utilità. L'azienda è inoltre presente nei settori IT e telecomunicazioni, istruzione, viaggi e ospitalità, produzione, media e intrattenimento, vendita al dettaglio ed e-commerce.
- Quadient migliora la flessibilità di implementazione con opzioni on-premise, ibride e cloud, tra cui microservizi e implementazioni basate su container Docker per agilità e scalabilità. La distribuzione containerizzata è supportata su una vasta gamma di piattaforme di orchestrazione dei container leader del settore, tra cui OpenShift, Microsoft Azure Kubernetes Service (AKS), Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) e Amazon Elastic Container Service (ECS). L'integrazione continua dell'intelligenza artificiale e dell'elaborazione del linguaggio naturale semplifica la migrazione dai sistemi CCM legacy e aiuta a consolidare i contenuti e i modelli per creare un portafoglio di comunicazioni ottimizzato. Nel 2024, Quadient introdurrà l'intelligenza artificiale per il punteggio del sentiment e l'authoring assistito, e la roadmap prevede l'implementazione dell'intelligenza artificiale generativa per contenuti sensibili al contesto e specifici per i membri, analisi basate sull'intelligenza artificiale per perfezionare le strategie di contenuto in tempo reale e algoritmi auto-evolutivi per strategie di comunicazione adattive. Questo approccio tecnico garantisce una combinazione olistica e pronta per il futuro di metodi di comunicazione tradizionali e digitali con funzionalità avanzate di intelligenza artificiale per migliorare la comunicazione e l'esperienza del cliente.

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

Metodologie di ricerca

Quadrant Knowledge Solutions utilizza un approccio globale per condurre ricerche sulle prospettive del mercato globale per varie tecnologie. L'approccio di ricerca di Quadrant fornisce ai nostri analisti il quadro più efficace per identificare le tendenze del mercato e della tecnologia e aiuta a formulare strategie di crescita significative per i nostri clienti. Tutte le sezioni del nostro rapporto di ricerca sono preparate con una notevole quantità di tempo e di pensiero prima di passare alla fase successiva. Di seguito una breve descrizione delle principali sezioni delle nostre metodologie di ricerca.



Ricerca secondaria

Di seguito sono riportate le principali fonti di informazioni per condurre ricerche secondarie :

Database interno di Quadrant

QQuadrant Knowledge Solutions gestisce un database proprietario in diversi mercati tecnologici. Questo database fornisce al nostro analista una base adeguata per avviare il progetto di ricerca. Questo database include informazioni provenienti dalle seguenti fonti:

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

- Relazioni annuali e altre relazioni finanziarie
- Elenchi dei partecipanti del settore
- Pubblicati i dati secondari sulle aziende e sui loro prodotti
- Principali tendenze tecnologiche e di mercato

Ricerca bibliografica

Quadrant Knowledge Solutions si avvale di diversi abbonamenti a riviste e altre pubblicazioni che coprono un'ampia gamma di argomenti relativi alla ricerca tecnologica. Utilizziamo anche l'ampia libreria di directory e riviste su vari domini tecnologici. I nostri analisti utilizzano post di blog, white paper, casi di studio e altra letteratura pubblicata dai principali fornitori di tecnologia, esperti online e pubblicazioni di notizie del settore.

Contributi degli operatori del settore

Gli analisti di Quadrant raccolgono documenti rilevanti come whitepaper, brochure, casi di studio, listini prezzi, schede tecniche e altri report da tutti i principali operatori del settore.

Ricerca primaria

Gli analisti di Quadrant utilizzano un processo in due fasi per condurre ricerche primarie che ci aiutano a catturare informazioni di mercato significative e accurate. Di seguito è riportato il processo in due fasi della nostra ricerca primaria:

Stima del mercato: sulla base dell'approccio top-down e bottom-up, il nostro analista analizza tutti i partecipanti del settore per stimare la loro attività nel mercato tecnologico per vari segmenti di mercato. Cerchiamo inoltre informazioni e verifiche delle prestazioni aziendali dei clienti nell'ambito delle nostre interviste di ricerca primarie o attraverso un questionario di mercato dettagliato. Il team di ricerca di Quadrant conduce un'analisi dettagliata dei commenti e degli input forniti dagli operatori del settore.

Intervista ai clienti: ilteam di analisti di Quadrant conduce un'intervista telefonica dettagliata a tutti i principali partecipanti del settore per ottenere le loro prospettive sulle dinamiche di mercato attuali e future. Il nostro analista ha anche un'esperienza di prima mano con la demo del prodotto del fornitore per comprenderne le capacità tecnologiche, l'esperienza utente, le caratteristiche del prodotto e altri aspetti. Sulla base dei requisiti, gli analisti di Quadrant intervistano più di una persona di ciascuno dei partecipanti al mercato per verificare l'accuratezza delle informazioni fornite. In genere ci impegniamo con il personale dei clienti in una delle seguenti funzioni:

- Gestione del Marketing Strategico

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

- Gestione del prodotto
- Pianificazione del prodotto
- Pianificazione e strategia

Feedback dei partner di canale e degli utenti finali

Il team di ricerca di Quadrant effettua ricerche con vari partner di canale di vendita, tra cui distributori, integratori di sistemi e consulenti per comprendere la prospettiva dettagliata del mercato. I nostri analisti ricevono anche feedback dagli utenti finali di diversi settori e regioni geografiche per comprendere le questioni chiave, le tendenze tecnologiche e le capacità dei fornitori nel mercato tecnologico.

SPARK Matrix : Valutazione e classificazione strategica delle prestazioni

La matrice SPARK di Quadrant Knowledge Solutions fornisce un'istantanea del posizionamento di mercato dei principali partecipanti al mercato. La rappresentazione di SPARK Matrix fornisce una rappresentazione visiva dei partecipanti al mercato e fornisce approfondimenti strategici su come ciascun fornitore si posiziona rispetto ai concorrenti, in merito a vari parametri di performance in base alla categoria di eccellenza tecnologica e impatto sul cliente.

Preparazione della relazione finale

Dopo aver finalizzato l'analisi di mercato, il nostro analista prepara i grafici, le tabelle e le tabelle necessarie per ottenere ulteriori approfondimenti e la preparazione del rapporto di ricerca finale.

Il nostro rapporto di ricerca finale include informazioni tra cui l'analisi della concorrenza; principali tendenze di mercato e tecnologiche; fattori trainanti del mercato; profili dei fornitori e altri.

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com

Assistenza clienti

Per informazioni sulle ristampe cartacee o elettroniche, contattare l'assistenza clienti all'indirizzo

ajinkya@quadrant-solutions.com | www.quadrant-solutions.com

Copyright 2024 © Quadrant Knowledge Solutions Private Limited
Per citazione : info@quadrant-solutions.com