

POURQUOI LA CCM REND L'EXPÉRIENCE CLIENT MEILLEURE



La gestion des communications clients (CCM) permet de créer, gérer et distribuer des communications hautement personnalisées, qui répondent aux préférences des clients, n'importe où, n'importe quand, via mobile, web, messagerie texte, courriel et courrier. La CCM est la clé pour augmenter la croissance des affaires.



CCM
AIDE LES COMPAGNIES À CRÉER DES CLIENTS ENGAGÉS.



ECM

SE CONCENTRE SUR LA GESTION ET L'ARCHIVAGE DES CONTENUS ET DOCUMENTS D'ENTREPRISE.

CRM

EST UNE BASE DE DONNÉES OÙ LES RENSEIGNEMENTS SUR LES CLIENTS SONT CONSERVÉS.

4 AVANTAGES D'UNE PLATEFORME CCM POUR VOTRE ENTREPRISE



ACCÉLÉREZ LA MISE EN MARCHÉ



AMÉLIOREZ LES RELATIONS CLIENTS



AUGMENTEZ LA FIDÉLISATION ET LA CROISSANCE



MAINTENEZ LA COHÉRENCE DE LA MARQUE



LE LIEN ENTRE LA CCM ET L'EXPÉRIENCE CLIENT

Une plateforme CCM doit offrir des communications hautement personnalisées et convaincantes, et créer une expérience mémorable à travers les canaux de préférence des clients, afin d'augmenter la fidélisation.

71%

des dirigeants d'affaires et des technologies affirment que l'amélioration de l'expérience client sera une priorité durant la prochaine année.

SOURCE : Forrester Research

QUI UTILISE UNE PLATEFORME CCM ?



ASSURANCE
RÉCLAMATIONS
POLICES
FACTURES



MANUFACTURIER
SOUMISSIONS
CONTRATS
PROPOSITIONS



FINANCIER
RAPPORTS
DÉCLARATIONS
PRÊTS



GOVERNEMENT
GESTION DES DOSSIERS
PERMIS
SUBVENTIONS

L'ENGAGEMENT CLIENT VIA TOUS LES CANAUX EST CRUCIAL



VOICI POURQUOI :



LES COMPAGNIES AYANT DE SOLIDES SYSTÈMES OMNI-CANAUX :

89% RÉTENTION DES CLIENTS

9,5% AUGMENTATION DES REVENUS ANNÉE APRÈS ANNÉE

7,5% RÉDUCTION DES COÛTS PAR CONTRAT ANNÉE APRÈS ANNÉE

LES COMPAGNIES AYANT DE FAIBLES SYSTÈMES OMNI-CANAUX :

33% RÉTENTION DES CLIENTS

3,4% AUGMENTATION DES REVENUS ANNÉE APRÈS ANNÉE

0,2% RÉDUCTION DES COÛTS PAR CONTRAT ANNÉE APRÈS ANNÉE

SOURCE : Aberdeen Group

30% LES CLIENTS DÉPENSENT

plus chez les marques avec lesquelles ils sont entièrement engagés.

BANQUES DE DÉTAIL : Les clients qui reçoivent un « service à la clientèle exceptionnel » sont 29 % plus susceptibles de s'engager entièrement auprès de leur banque, amenant 37 % plus de revenus annuellement.

HÔTELS : Les clients entièrement engagés dépensent 46 % plus annuellement.

SOURCE : Gallup, « The State of the American Consumer »

UNE QUESTION DE RSI

23%



AUGMENTATION DE LA RENTABILITÉ

Dans toutes les industries, des clients entièrement engagés entraînent une augmentation de la rentabilité, des parts de portefeuille et des interactions, comparativement aux clients partiellement engagés.

La CCM est la clé d'une meilleure expérience client.

SOURCE : Gallup, « The State of the American Consumer »