

ALIDA CXM

**BOUCLEZ LA BOUCLE DU FEEDBACK AVEC VOS CLIENTS
ET CONVERTISSEZ LES VÉRITÉS DES CLIENTS EN INSIGHTS ACTIONNABLES**

Alida CXM est conçu pour vous permettre d'écouter les sources directes et indirectes de feedback client, d'effectuer des actions automatisées sur les feedbacks recueillis et d'avoir une visibilité complète sur les mesures clés de l'expérience client. Vous êtes alors à même d'optimiser jour après jour votre expérience client. Avec Alida CXM, vous disposez d'une plateforme globale d'expérience client qui rassemble les données opérationnelles et expérientielles, qui intègre ces données avec les outils permettant de recueillir, de comprendre et d'agir sur les feedback clients, et qui offre la possibilité d'analyser les données et de surveiller les tendances, tout cela grâce à une solution unique intégrée.

COLLECTE INTÉGRÉE DE FEEDBACKS CLIENT

Recueillez des feedbacks à grande échelle avec Alida Surveys et Alida Touchpoint

- Toutes les fonctionnalités nécessaires à l'élaboration, la diffusion et l'analyse des résultats d'une enquête sont accessibles depuis une interface intuitive

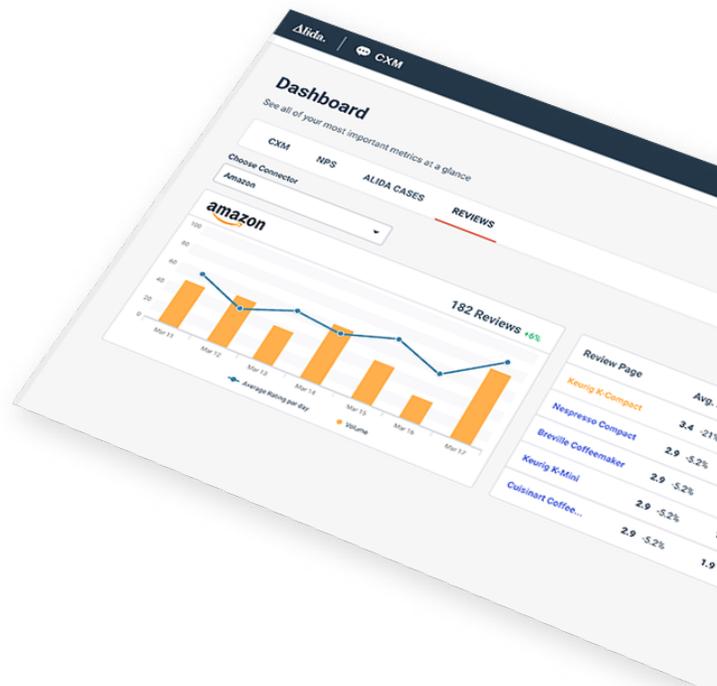
Collectez des sources indirectes de feedback grâce à des intégrations conçues spécialement à cet effet

- Intégrez des données provenant de sites d'évaluation ainsi que d'autres sources au datalake Alida et rassemblez de manière transparente toutes vos données relatives à la CX dans une plateforme unique, pour obtenir une vue plus complète du client.

DASHBOARDS ET ANALYSES INTÉGRÉES

Obtenez plus de visibilité de bout en bout sur des indicateurs clés de performance

- Utilisez des tableaux de bord en temps réel, dynamiques et configurables pour visualiser les réponses aux enquêtes et la composition des répondants aux enquêtes afin de révéler des insights et des tendances essentiels concernant vos clients.
- Obtenez un aperçu rapide des règles actuellement configurées, du nombre et du type d'actions déclenchées par les règles et du statut de chaque requête créée via un tableau de bord de gestion de requêtes.
- Tirez parti du Alida Review Dashboard pour obtenir une vue complète sur votre activité à l'égard des avis client, y compris les notes moyennes, les scores de sentiment et des liens directs vers les avis.



ACTION ET SUIVI AUTOMATISÉS

Mettez au point une stratégie personnalisée en boucle fermée grâce à un moteur de règles paramétrable et un outil de gestion de requêtes

- Automatisez la collecte des feedbacks en fonction d'événements ou de transactions client spécifiques afin de recueillir des données hautement contextualisées.
- Envoyez des e-mails entièrement personnalisables à vos clients en fonction des réponses qu'ils fournissent pour leur montrer que vous vous souciez de leur expérience.
- Créez automatiquement des requêtes Salesforce afin d'alerter les responsables pertinents de la CX sur les mesures à prendre.

ALIDA CXM PERMET AUX MARQUES DE :

AMPLIFIER LA VOIX DE VOTRE CLIENT

Améliorez votre stratégie d'écoute client en exploitant plusieurs sources de données, comme les avis et les enquêtes ciblées, afin d'obtenir une vision complète de vos clients.

RENFORCER LA FIDÉLITÉ DES CLIENTS

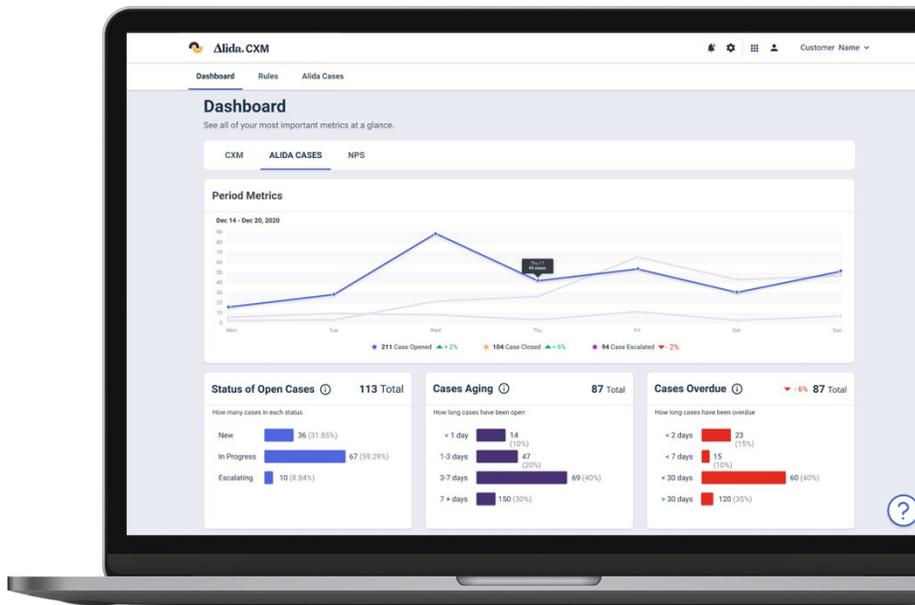
Faites preuve de compréhension et d'empathie en réagissant au feedback des clients. En vous engageant dans une démarche de communication cohérente et bienveillante, vous établissez un climat de confiance qui fidélise votre clientèle.

RÉDUIRE LE TAUX D'ATTRITION

Renforcez les expériences positives ou rectifiez les expériences négatives en tenant compte des feedbacks clients dans vos actions. Transformez vos détracteurs en promoteurs, vos clients neutres en clients engagés et vos promoteurs en ambassadeurs de la marque.

COMPRENDRE L'ÉTAT DE SANTÉ DE VOS INITIATIVES DE CXM

Identifiez les tendances qui requièrent une attention particulière, approfondissez votre analyse afin d'identifier les problèmes générant des clients insatisfaits et prenez des mesures proactives pour améliorer l'expérience client.



LA VALEUR AJOUTÉE DE ALIDA CXM

APPUYEZ-VOUS SUR UNE SEULE PLATEFORME POUR AUTOMATISER ET CENTRALISER TOUTES VOS ACTIVITÉS ESSENTIELLES DE CXM

La plateforme CXM Alida permet un programme holistique d'expérience client avec des méthodes complètes de collecte de feedbacks, la capacité d'intégrer les données opérationnelles avec les données expérientielles, les capacités à agir sur les commentaires et à fermer la boucle, et des dashboards configurables pour surveiller et analyser les mesures clés de l'expérience client.

UN SUPPORT ET UN ACCOMPAGNEMENT D'EXCEPTION

Maximisez la valeur de vos initiatives CXM grâce à des équipes dédiées de Customer Success et de Value Engineering, qui vous aident à respecter les bonnes pratiques vous permettant de faire évoluer votre programme CXM et d'atteindre vos objectifs commerciaux.

POWER OF &

Alida fournit l'expertise et les capacités nécessaires à la collecte et à l'exploitation de feedbacks à grande échelle et d'insights précis. Avec la plateforme de CXM et d'insights Alida, vous pouvez gérer, suivre et optimiser des millions d'expériences clients et découvrir des insights pertinents grâce à une insight communauté constituée de membres soigneusement profilés. Alida a créé la première plateforme de CXM et d'insights au monde afin que vous puissiez vous appuyer sur le Power of & pour convertir les vérités de vos clients en actions concrètes.