



Alida.

**PLATEFORME DE
CXM & D'INSIGHTS**

LA PLATEFORME DE CXM ET D'INSIGHTS ALIDA



Alida.SPARQ

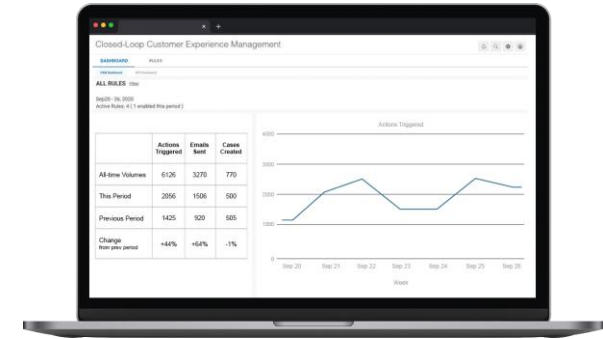
Une insight communauté en ligne

- Un profilage progressif des préférences des clients
- Une segmentation et un ciblage approfondis
- Une connaissance clients riche

Alida.CXM

Closed-loop CXM

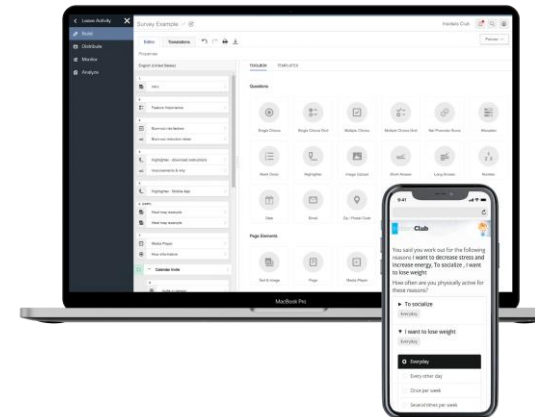
- Rule engine
- Case management
- Analyse en temps réelle



Alida.TOUCHPOINT

Études et sondages sur tous types d'écrans

- Engagement rapide et visuel
- Recueil et contextualisation des données
- Recrutement facilité via votre sites Web et les réseaux sociaux



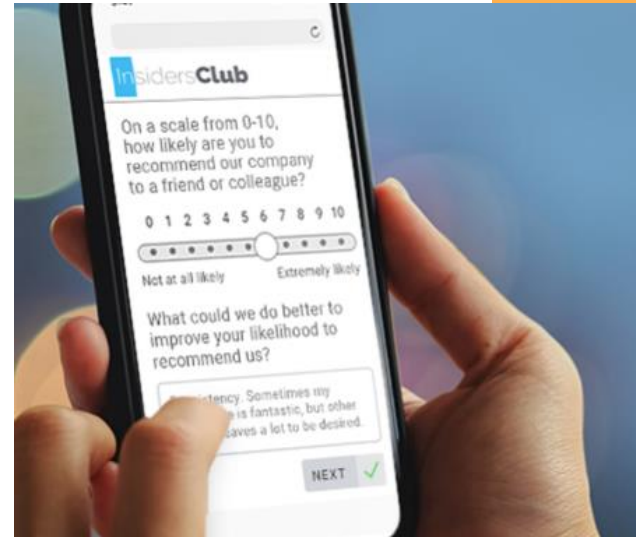
Alida.SURVEYS

Des enquêtes de qualité professionnelle

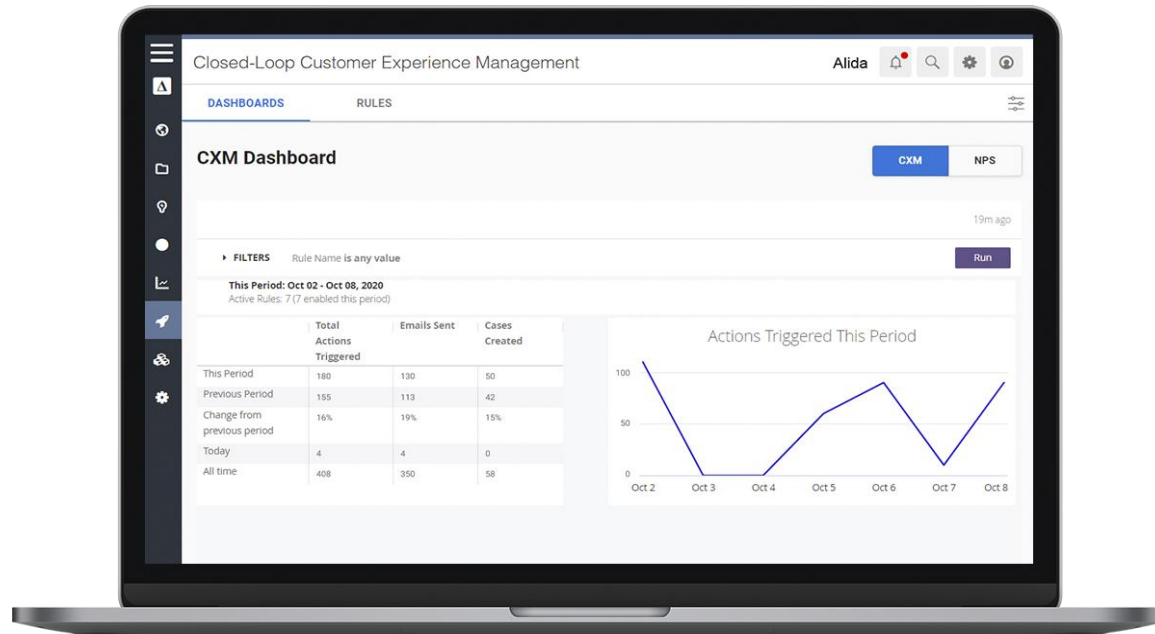
- Collecte de feedbacks clients et marché
- Plus de 25 types de questions
- Support en 34 langues

Alida. CXM

Alida CXM a été conçue pour les marques qui ne se soucient pas uniquement d'écouter la voix de leurs clients, mais qui souhaitent également traduire ces insights en actions concrètes à travers toute leur entreprise afin de boucler la boucle du feedback. Alida CXM permet aux marques de recueillir les feedbacks de leurs clients, mettre en œuvre des chaînes automatiques d'action grâce à un moteur de règles configurable, créer et gérer des requêtes précises et bénéficier d'une visibilité totale sur certains indicateurs clés de l'expérience client tels que le NPS®. Alida CXM donne aux marques les moyens de mettre en action les feedbacks client afin d'entretenir et de renforcer la fidélité et l'engagement envers la marque.



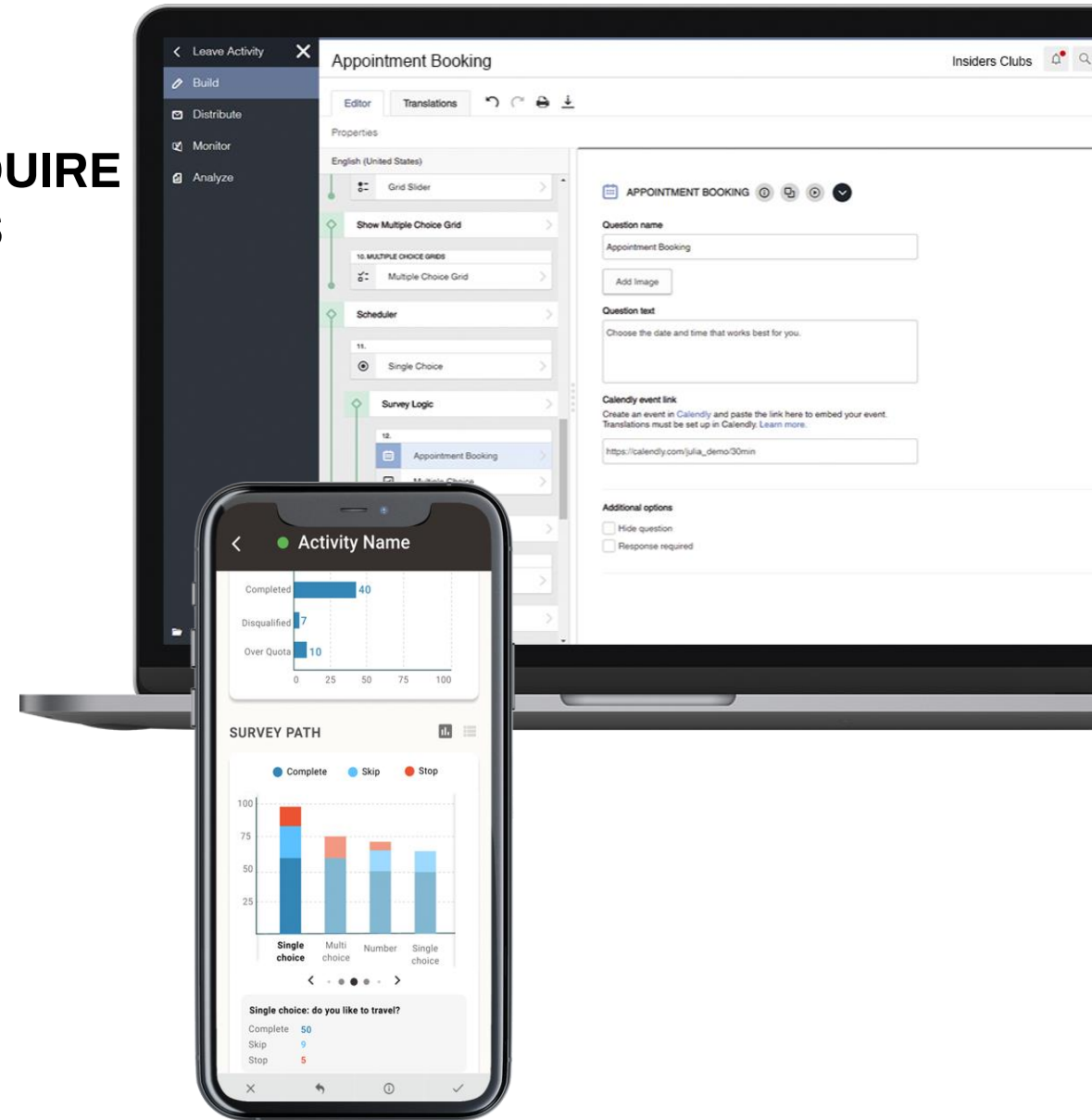
**BOUCLER LA
BOUCLE
DU FEEDBACK
CLIENT AFIN
D'AMÉLIORER
L'EXPÉRIENCE
CLIENT**



Alida.SPARQ

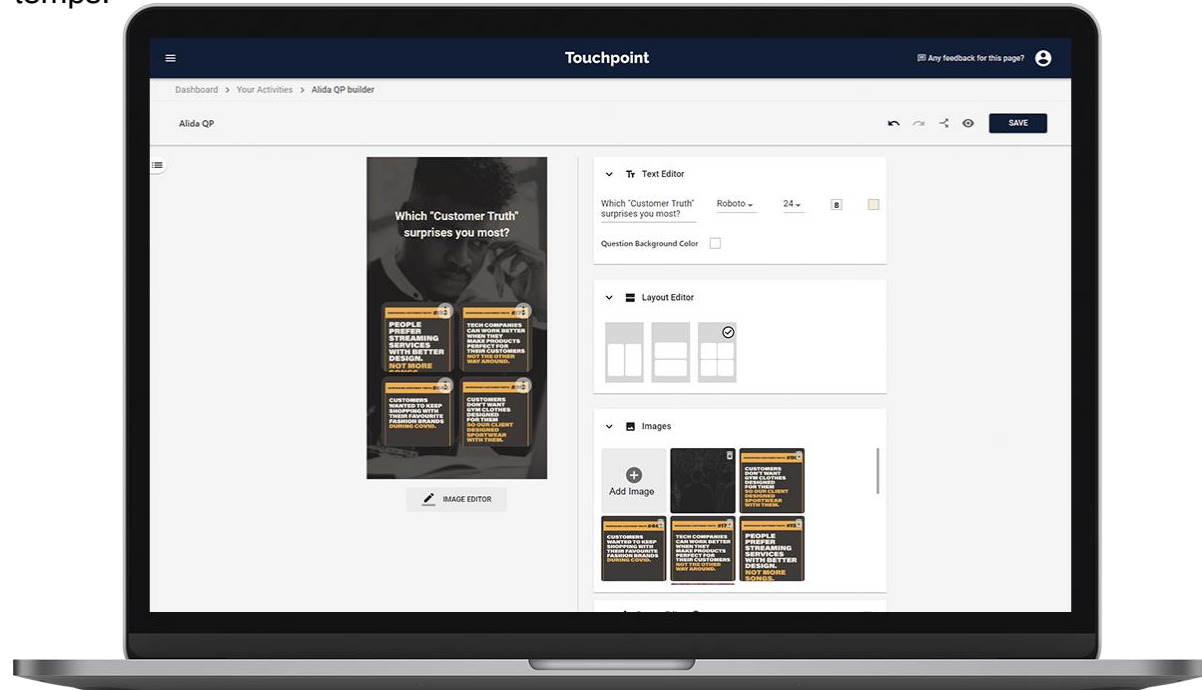
RECUEILLENZ DES INSIGHTS PRÉCIS POUR TRADUIRE LES VÉRITÉS ÉMANANT DU CLIENT EN ACTIONS CONCRÈTES

Le Progressive Profiling fournit un niveau de connaissance client qui ne peut être atteint par aucun autre moyen. Les vérités émanant du client, notamment ses motivations, ses préférences et ses convictions, sont converties en points de données exploitables. Alida Sparq permet de traduire ces éléments de vérité en actions en vue d'améliorer l'expérience client, de stimuler l'innovation, d'accroître le chiffre d'affaires et de limiter les risques liés aux prises de décision.

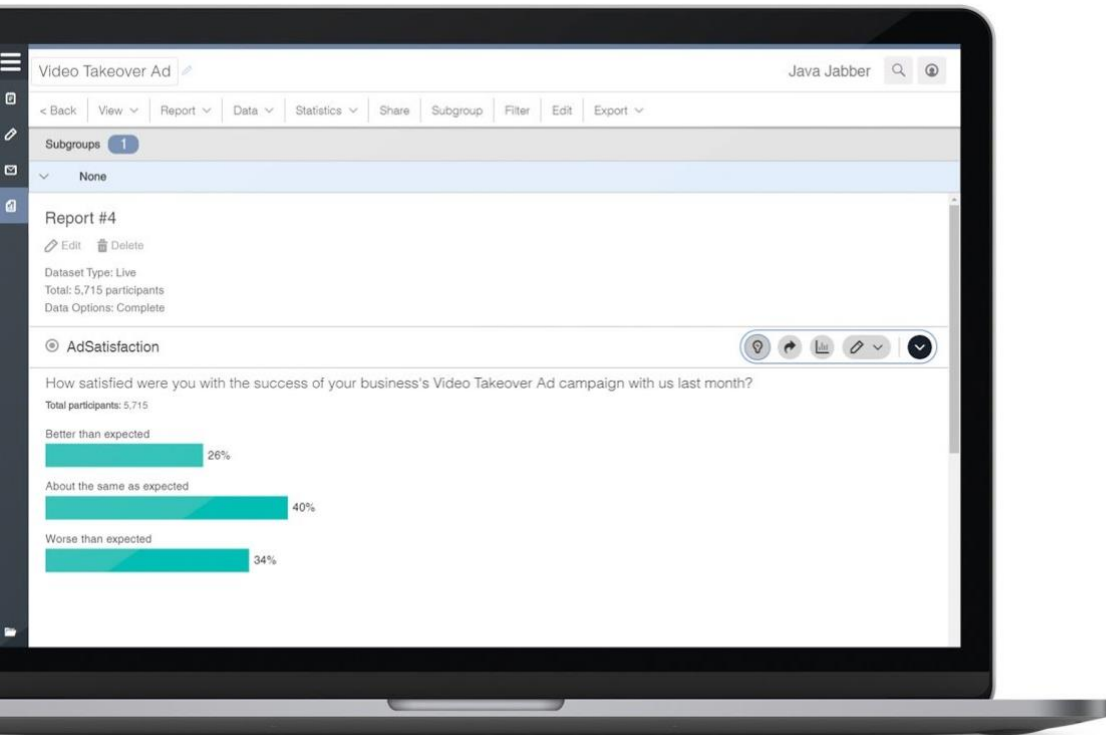


Alida.TOUCHPOINT

Destinée aux marques qui souhaitent entrer en contact avec leurs clients à tout moment et en tout lieu, Alida Touchpoint propose une application mobile conçue pour impliquer de manière rapide et visuelle les clients dans des discussions relatives à leur expérience. Alida Touchpoint facilite la mise en relation des marques avec leurs clients actuels et potentiels afin de collecter leur feedback ou d'autres données relatives à leurs préférences, de susciter des calls-to-action et de les engager par le biais des réseaux sociaux et ou sur des sites où ils passent leur temps.



Alida. SURVEYS



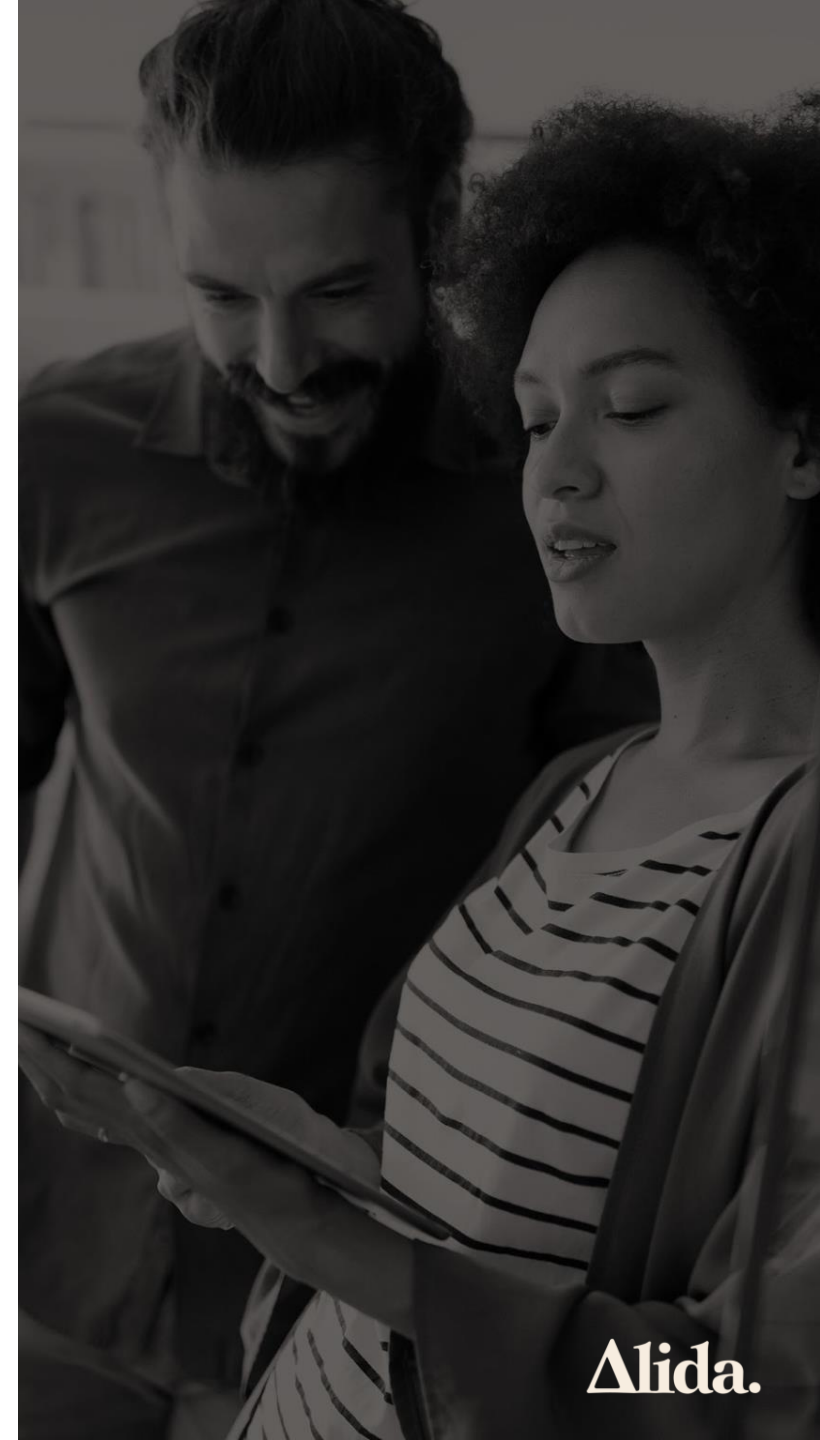
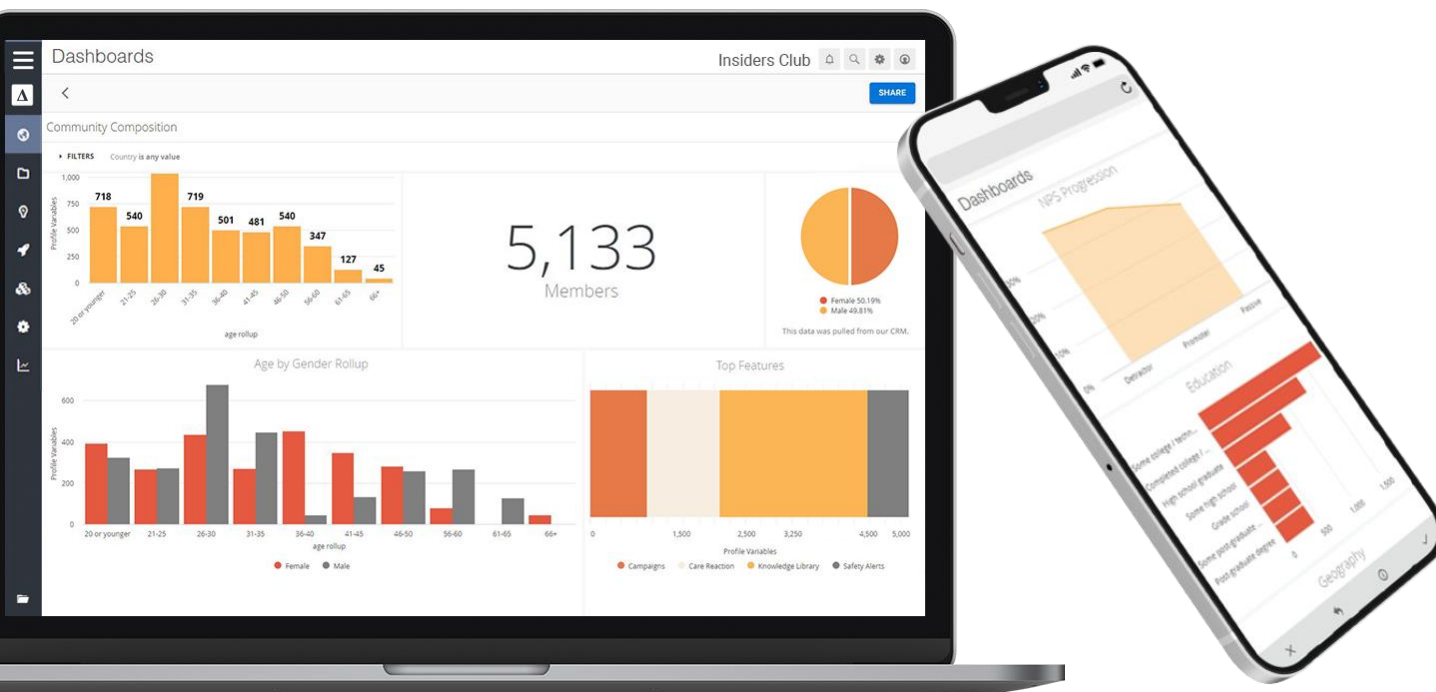
BOOSTEZ VOS RÉSULTATS EN VOUS APPUYANT SUR DES FEEDBACKS CLIENT À GRANDE ÉCHELLE

Alida Surveys propose une application unique qui permet aux entreprises de choisir parmi plus de 25 types de questions garantissant une expérience engageante pour les clients, sur ordinateur comme sur mobile. Toutes les fonctionnalités nécessaires à l'élaboration, la distribution et l'analyse des résultats d'une enquête sont accessibles depuis une interface intuitive.

Alida.ANALYTICS

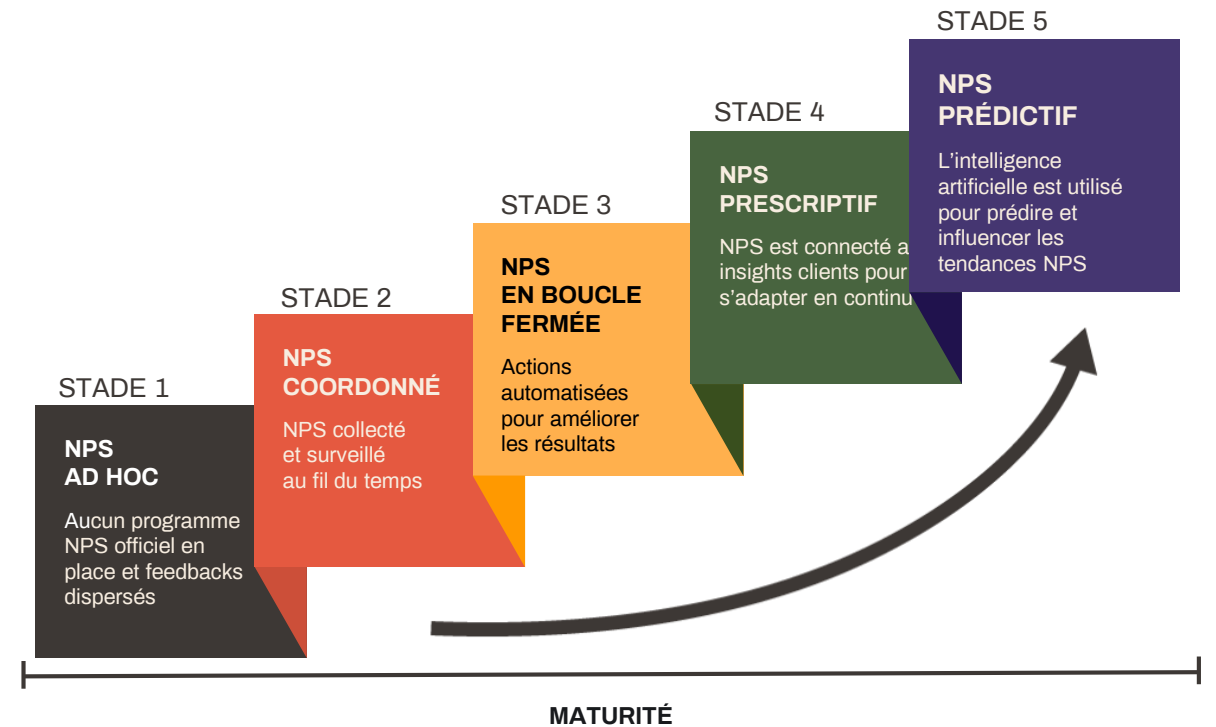
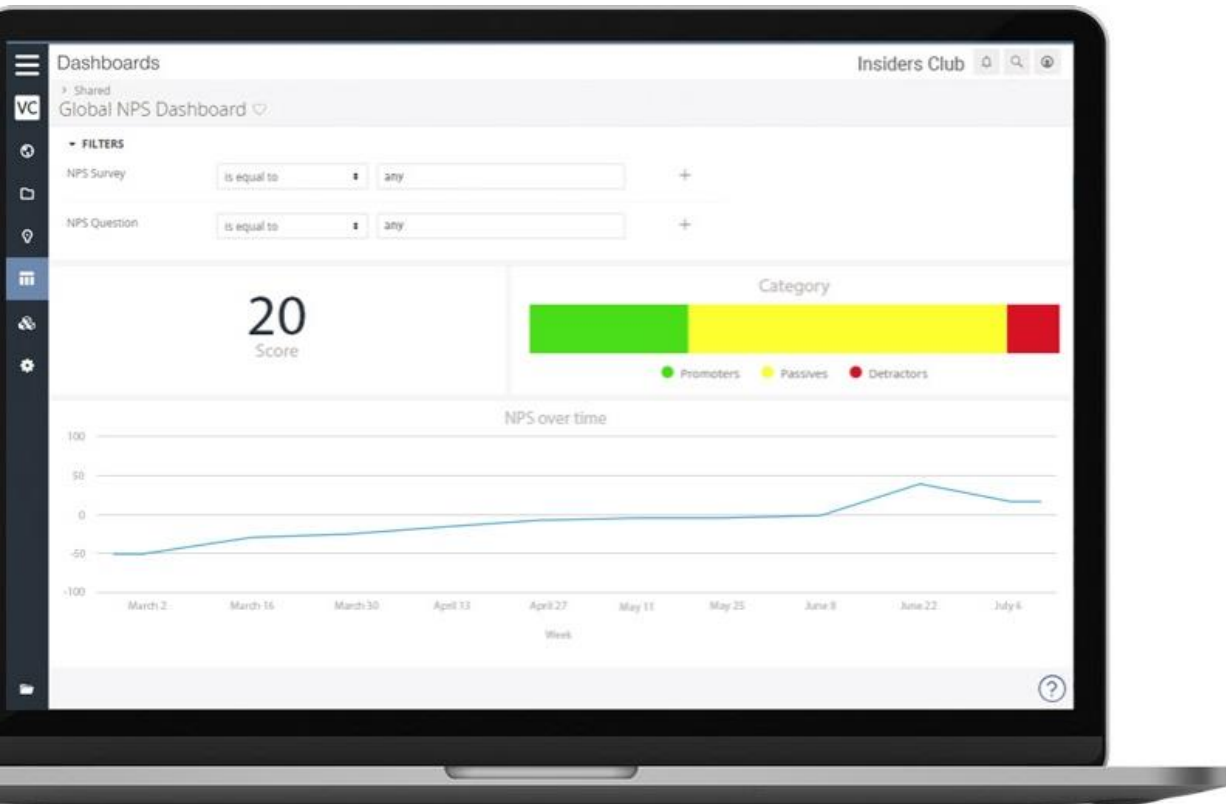
Approfondissez votre compréhension des segments de clientèle afin de personnaliser l'expérience client et de suivre les tendances

Alida Analytics a été conçue pour les marques recherchant une visibilité de bout en bout sur des indicateurs clés de l'expérience client. Avec Alida Analytics, les marques disposent de tableaux de bord en temps réel disponibles sur mobile, adaptés à la fonction et entièrement personnalisables. Ces derniers leur permettent de consulter les informations les plus récentes possible concernant leur communauté et de suivre des indicateurs clés de performance en temps réel.



Alida.

NPS® ACCELERATOR



Surveillez et influencez la fidélité de vos clients
















Le Net Promoter Score® (NPS) est l'un des indicateurs les plus couramment utilisés en matière d'expérience client par les entreprises du monde entier. Avec NPS Accelerator d'Alida, vous bénéficiez d'une plateforme flexible, facile d'utilisation et puissante pour engager vos clients.

Avec NPS Accelerator d'Alida, vous pouvez :

- Obtenir des conseils sur la façon dont votre marque est perçue
- Optimiser vos résultats en vous concentrant sur un indicateur client unique
- Comparer vos résultats à ceux du secteur et de vos concurrents
- Segmenter les clients en fonction de leur degré de fidélité
- Découvrir les facteurs de fidélisation des clients
- Conserver les ambassadeurs fidèles pour assurer la continuité du chiffre d'affaires
- Identifier les détracteurs insatisfaits et à risque et élaborer un plan de conversion
- Surveiller les améliorations au niveau des produits et services sur l'ensemble du parcours client

APPLICATION MOBILE & INTÉGRATIONS

Éliminez les silos de données et d'applications et boostez la puissance des données clients

 Salesforce CRM Manage	 Tableau Analytics Manage	 SAML 2.0 SSO Enterprise Manage	 Virtual Incentives Incentives Install	 Consensus Point Market Research Learn More
 CrowdEmotion Market Research Learn More	 LivingLens Market Research Learn More	 Remesh Market Research Learn More	 Marketo for Tracking Marketing Automation Install	 Twitter Social Install
 UserZoom Usability Testing Learn More	 Facebook Social Install	 Google Analytics Analytics Install	 HubSpot CRM Install	 Intercom Customer Service Install





SOLUTIONS SECTORIELLES

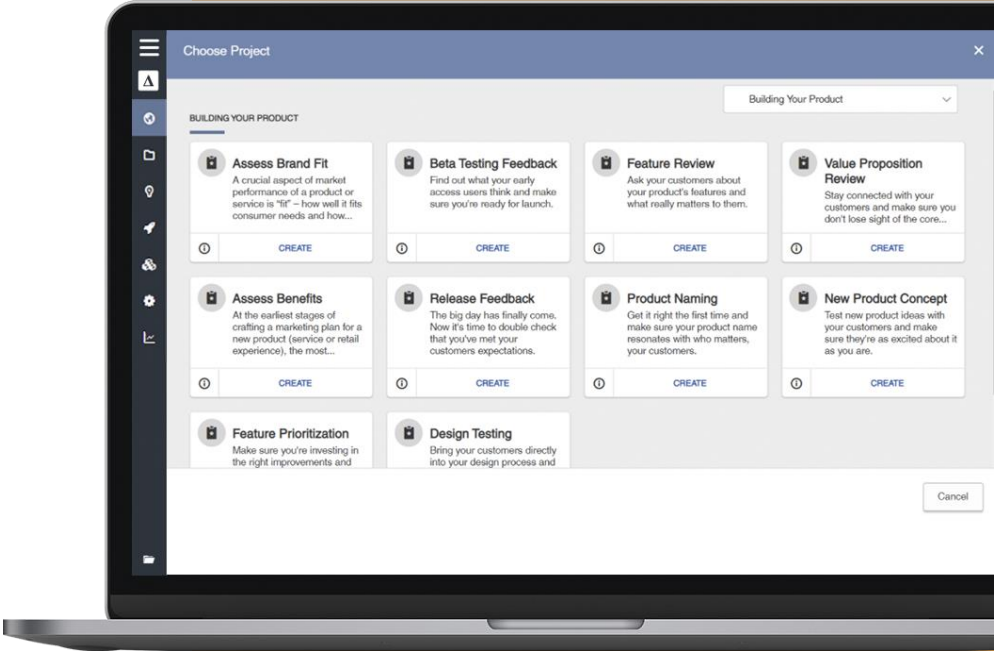
Les solutions par secteur d'activité comprennent un ensemble prédéfini de contenus et d'outils visant à aider les clients à commencer rapidement à tirer parti de leurs insights communautés Alida Sparq grâce à des templates spécialement adaptés à des secteurs ou des cas d'usage précis. Elles incluent des variables de profil prédéfinies, des templates et un outil tableau de bord directement intégrés à la communauté Alida Sparq.



Voix du Collaborateur



Technologie



Alida.

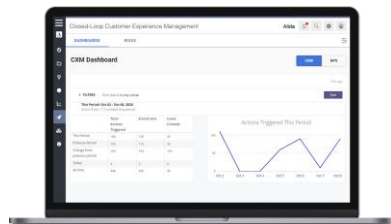
CARACTÉRISTIQUES PRODUIT



**Sondage
rapide Alida
Touchpoint**



**Application
mobile Alida
Sparq**



Alida CXM

- Feedback client intégré
- Tableau de bord CXM
- Tableau de bord NPS
- Visibilité des tendances en matière de CX et de satisfaction
- Moteur de règles configurable
- Suivi automatique
- Intégration de la gestion des requêtes Salesforce
- Tableau de bord de gestion des requêtes
- Intégrations (App Center)



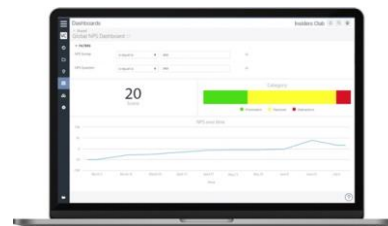
Alida Sparq

- Insight communauté
- Enquêtes (plus de 25 types de questions)
- Diffusion de l'enquête par courrier électronique/URL
- Forums de discussion
- Rapports et analyses
- Analyse de texte et du ressenti
- Tests de pertinence statistique
- Tableau de bord de la santé de la communauté
- Member Hub et newsletters
- Sondages rapides
- Intégrations et API (App Center)
- Application mobile
- Add-on : Stakeholder Hub
- Add-on : Fonctions d'enquête avancées



Alida Analytics

- Tableaux de bord en temps réel et personnalisables
- Santé et suivi de la composition de la communauté
- Multiples options de visualisation
- Tableaux et graphiques personnalisés selon la marque
- Diffusion et partage faciles auprès des collaborateurs
- Visualisation optimale sur tous les appareils



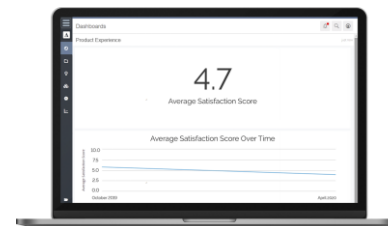
Alida NPS® Accelerator

- Questions NPS préconçues
- Rapports et tableau de bord NPS
- Analyse de texte et du ressenti
- Nombre illimité d'enquêtes complétées
- Inclut des services de lancement facile



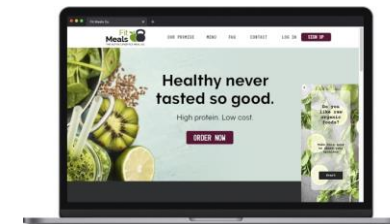
Alida Surveys

- Enquêtes (plus de 25 types de questions)
- Types de questions avancés (p. ex. MaxDiff)
- Rapports et analyses
- Analyse de texte
- Analyse du ressenti
- Tests de pertinence statistique
- Diffusion par courrier électronique, URL ou code QR
- Application mobile
- Plus de 34 langues
- Assistance sur n'importe quel appareil



Solutions sectorielles

- Lot de contenus pour se familiariser plus rapidement avec Alida Sparq
- Avec les éléments suivants, adaptés spécialement à chaque secteur d'activité :
 - Templates d'enquêtes
 - Variables de profil prédéfinies
 - Tableau de bord
- Voix du Collaborateur
- Solution pour les entreprises technologiques



Alida Touchpoint

- Sondages rapides
- Design mobile-first
- Déploiement numérique pour les plateformes et sites de réseaux sociaux
- Collecte de feedback
- Calls-to-action flexibles adaptés à des segments ciblés
- Analyse intégrée avec tableau de bord en temps réel
- Intégration contextuelle des pop-ups sur les sites Internet
- Administration intuitive

Alida.

TRUTH IN ACTION

Alida croit en un monde où les clients constituent la source ultime de vérité. Un monde où les meilleures décisions sont celles prises avec les clients, et non pour eux. C'est pourquoi Alida a mis en place la première plateforme mondiale de CXM et d'insights destinée à convertir la réalité des clients en action. Depuis plus de 20 ans, de grandes marques telles que LinkedIn, Red Bull, et Fnac Darty choisissent Alida, anciennement Vision Critical, comme partenaire privilégié. L'approche unique d'Alida consiste à allier feedbacks à grande échelle et insights clients précis pour renforcer la marque et la relation client durablement.

www.alida.com/fr

