

Alerte média

Saint-Ouen, France, 22 septembre 2022

Inetum publie un e-book dédié à la gestion de la communication client en partenariat avec Archimag

Dans un contexte de bouleversement de la relation client, les organisations connaissent aujourd'hui un nouveau rapport à la fidélisation et à l'expérience client. Inetum, ESN leader européenne des services et des solutions digitales, livre les clés pour bâtir un rapport de confiance avec ses clients, conférant à l'humain une place centrale dans la relation, dans un e-book réalisé en partenariat avec Archimag, magazine de référence des professionnels de l'information.

Dans le cadre d'une étude Archimag, Inetum dresse un état des lieux des mutations récentes liées à la relation client autour de la notion de Customer. La synthèse de cette étude aborde les nouvelles relations clients, aujourd'hui en plein virage digital, faisant référence aux dernières solutions identifiées dans le cadre du renouvellement des besoins et des usages.

Améliorer la gestion des données pour adapter sa communication et améliorer son image

Dans cette étude menée auprès des lecteurs d'Archimag, on retrouve plusieurs enseignements forts :

- Plus de 50% des échanges se font aujourd'hui de manière dématérialisée, 90% passent par les mails ;
- 54% des organisations sont équipées d'un référentiel client unique (CDP ou Customer data platform) ;
- Malgré l'accélération de la digitalisation, plus de la moitié des organisations ne dispose pas de solutions de gestion de la communication client et d'éditique et ne compte pas s'en doter ;
- Plus de 7 structures sur 10 seraient intéressées par la mise en place d'une plateforme complète capable de gérer à la fois la communication (client ou citoyen), la gestion électronique des documents (GED), l'archivage et les processus documentaires ;
- 26% des organisations sont d'accord pour dire que le premier bénéfice de ce type de solution est l'impact positif sur leur image (26%).

La synthèse de l'étude révèle l'importance pour les marques de proposer plus d'écoute et d'empathie dans ces nouvelles relations omnicanales pour offrir un service client humain et personnalisé.

En termes de bénéfices attendus pour une solution dédiée à la communication clients/usagers, la centralisation de la production documentaire facilite la coordination avec les autres outils (applications métiers, CRM, outil de gestion des sinistres, outil de relevé de remboursements, etc.) et apparaît donc comme l'enjeu majeur pour les organisations.

La solution Business Document Unity pour répondre à ces enjeux

Si cet état des lieux permet de comprendre les nouveaux enjeux de la relation client par la communication, il faut pouvoir s'y adapter et y répondre. Les organisations publiques comme privées doivent aujourd'hui être en capacité de gérer, produire, diffuser et archiver une diversité et un volume très important de documents nécessaires à leurs activités, pour être performantes, rester compétitives et mieux communiquer auprès des clients et partenaires.

C'est afin de répondre à ces enjeux, que la division Software d'Inetum a créé la plateforme Business Document Unity, solution de content management combinant éditique, GED (Gestion Électronique de Documents) et Archivage. Business Document Unity est l'une des rares plateformes sur le marché qui aide les entreprises et les institutions publiques à optimiser la gestion des processus documentaires mais aussi la communication digitale.

Pour découvrir l'étude dans son intégralité en téléchargeant l'e-book complet :

<https://share.hsforms.com/1hWzvqp5RSHObIPyRWtIuDA4gsvj>

Plus d'informations sur la solution **Business Document Unity** sur :

<https://www.inetum.com/fr/presse/inetum-lance-business-document-unity>

A propos d'Inetum, Positive digital flow :

Inetum est une ESN agile, une société de services et de solutions digitales, et un groupe international qui aide les entreprises et institutions à tirer le meilleur du digital flow. Dans un contexte de mouvement permanent, où les besoins et les usages se réinventent sans cesse, le groupe Inetum s'engage auprès de tous les acteurs pour innover, s'adapter continuellement et garder une longueur d'avance. Avec son profil de multi-spécialiste, Inetum met au service de ses clients une combinaison unique de proximité, d'organisation sectorielle et de solutions de qualité industrielle. Présent dans plus de 27 pays, le Groupe compte près de 27 000 collaborateurs et a réalisé en 2021 un chiffre d'affaires de 2,2 milliards d'euros.

À propos d'Inetum, division Software :

La division Software du groupe Inetum est n°1 des éditeurs multi-métiers avec 27 centres de R&D et plus de 50 logiciels dans le domaine des Ressources Humaines, de l'Assurance, de la Finance, du Secteur Public et de la gestion de documents. L'innovation est le principal moteur de développement des solutions d'Inetum grâce à l'industrialisation des composants de ses FabLab (mobilité, chatbot, RPA, Flex Office...), à ses expertises métier et aux évolutions technologiques (Move-to-Cloud).

Pour toute information, contactez :

Inetum Press Relations

press@inetum.com

Claudine Morel Le-Berre
VP Group Communications Director
Tel. : +33 (0)6 68 01 22 56

Marion Latapy

Group Communications Manager
Tel. : +33 (0)6 60 13 50 71

Retrouvez Inetum sur les réseaux sociaux :

Facebook / Twitter / LinkedIn / YouTube / Instagram

inetum.com