

OMBEA Insights™

Module en ligne



OMBEA® Experience Management

Montrez-vous plus malin que vos concurrents.

Recueillez des commentaires depuis n'importe quel point de contact physique ou numérique et laissez nos algorithmes de pointe localiser les domaines d'amélioration pour vous. Toutes ces constatations sont soigneusement résumées et présentées sous forme de listes de tâches prioritaires. Des alertes intelligentes vous indiquent quand quelque chose a besoin de votre attention immédiate, tandis que des rapports ponctuels vous tiennent au courant de tout ce dont vous avez besoin de connaître pour déjouer la concurrence.

Module sur site

Découvrez ce que les clients pensent depuis n'importe quel emplacement physique, tel que dans vos magasins, restaurants et/ou toilettes.



Module en ligne

Évaluez l'expérience utilisateur sur toutes vos pages Web, telles que les pages achats, commandes, caisse et support.



Module en tout lieu

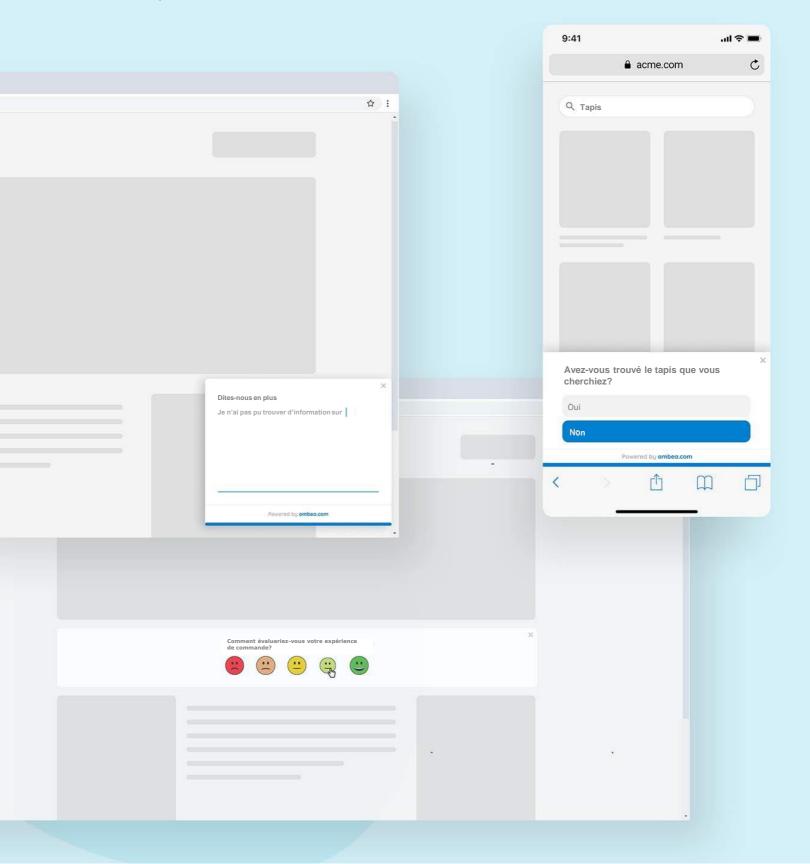
Recueillez des commentaires de n'importe quel autre endroit en utilisant par ex: le courrier électronique, les SMS, les reçus de caisse ou les QR codes.



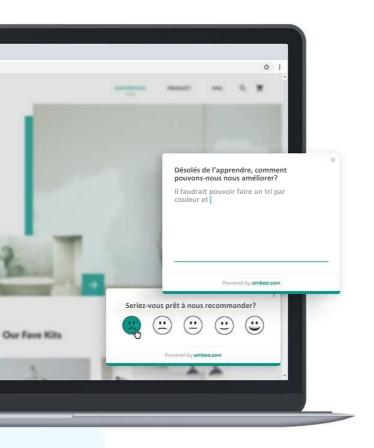
Peu importe d'où vous choisissez de récupérer des commentaires, OMBEA Insights offre aux personnes importantes pour vous, une expérience optimale et qui vous ressemble. En conséquence, vous bénéficierez d'un plus grand flux de réponses et de conseils plus astucieux.

MODULE EN LIGNE

Proposez des expériences de marque, de produit et de client exceptionnelles à chaque point de contact de votre parcours client.



MODULE EN LIGNE





Comment le module en ligne va-t-il m'aider?

Le module en ligne vous connecte aux visiteurs de votre site Web et aux utilisateurs de votre application afin que vous puissiez les interroger directement sur leurs expériences pendant qu'ils interagissent encore avec vous en ligne.

Désormais vous pouvez comprendre comment améliorer au mieux leur expérience sur n'importe quelle page et, grâce à cela, réduire le taux de rebond, augmenter les conversions et augmenter les inscriptions.

Être en mesure de recueillir des commentaires en direct vous aide à éviter les hypothèses erronées en faveur de preuves réelles. Le résultat final est que vous améliorerez l'expérience utilisateur en ligne beaucoup plus rapidement!

Collectez les commentaires utilisateurs depuis vos sites web et Applications

Utilisez le module en ligne pour intégrer des questions dans le déroulement naturel du parcours en ligne de votre client: par exemple, vous pouvez afficher une question à la fin de la page de votre produit ou la faire apparaître en défilant pour attirer l'attention.

Nous avons préparé une variété de types de questions que vous pouvez utiliser afin de maximiser les connaissances que vous obtenez de chaque visiteur avec une interruption minimale de leur expérience en ligne. De plus, grâce à la logique arborescente, votre demande de rétroaction ressemblera plus à une conversation qu'à une enquête traditionnelle.

La bonne question au bon moment

Le module en ligne vous aide à maîtriser l'art de poser les bonnes questions au bon moment. Grâce à nos fonctions de chronométrage intelligent, il est facile d'inviter les utilisateurs à répondre à la bonne question sans interrompre leur voyage.

Personnaliser la mise en page de vos widgets

Vous avez travaillé dur pour concevoir un site Web réussi. Ne laissez pas un widget tiers le gâcher. Nos Website widgets peuvent être entièrement personnalisés à l'aide de CSS: le même langage que les webmasters utilisent déjà. En conséquence, vos sondages seront parfaitement en adéquation avec votre marque.

Simple à installer

L'installation du module en ligne sur votre site Web ou votre application est aussi simple que de coller un seul script léger. Le script ne doit être ajouté qu'une seule fois afin que vous n'ayez pas besoin d'impliquer votre service informatique à chaque fois que vous décidez de mettre à jour quelque chose.

Tableau de bord en temps réel

Notre plateforme vous aide à améliorer le service client en continu en vous fournissant des indicateurs exploitables grâce aux données rassemblées tout au long du parcours client 24/7/365.







Tout quantifié

Notre tableau de bord intuitif vous fournit tout ce dont vous avez besoin pour un projet complet de gestion de l'expérience client, notamment:

- Panneau de conseil intelligent
- Indice NPS & Insights
- Comparaisons par emplacement et période de temps
- Alertes personnalisées
- Rapports planifiés

Notifications

Recevez des alertes directement dans votre boîte mail.

Vous souhaitez un résumé tous les lundis? ou vous souhaitez être prévenu quand le NPS descend en dessous de votre objectif?

Pas de problème!





TOP DES QUESTIONS LES PLUS FREQUENTES

Dans quelle mesure la plate-forme OMBEA est-elle évolutive?

Notre clientèle englobe des organisations de tous types: depuis des cafés-boutiques avec un seul point de vente jusqu'à un conglomérat de compagnies aériennes multinationales.

Ceci est rendu possible grâce à notre modèle économique évolutif. Vous payez un tarif unique par point de contact. Votre budget dépend du nombre et du type de points de contact que vous souhaitez mettre en place. Plus vous évoluez, plus chaque point de contact devient abordable, ce qui signifie que vous pouvez commencer à n'importe quel niveau qui vous conviendra!

Puis-je vraiment tirer des conclusions pertinentes grâce aux commentaires récoltés?

Pour tirer des conclusions utiles, vous avez besoin d'échantillons de données statistiquement significatifs. Utiliser notre module en ligne vous aidera à collecter jusqu'à 30 fois plus de réponses que d'autres moyens d'enquête plus traditionnelles. Lorsque vous conjuguez ces données à votre expérience spécifique à votre secteur d'industrie, vous serez surpris de la facilité avec laquelle il est possible de comprendre ce qui se passe et comment réagir au mieux.

Qu'en est-il des autres volets du parcours omnicanal?

En plus de nos enquêtes digitales, OMBEA propose également des bornes de satisfaction pour vos points de contact physique. Dans tous les cas, ces commentaires sont rassemblés dans le même tableau de bord.

Quel genre de question dois-je poser? À quelle fréquence doisje la changer?

Cela dépend entièrement de vos objectifs. Si vous souhaitez mesurer le NPS, demandez quelle est la probabilité que les participants vous recommandent à un ami ou à un membre de la famille. Si vous souhaitez connaître les préférences des clients, passez en mode à choix multiples et demandez aux gens de faire un choix parmi une série d'options. Les possibilités sont infinies et, en cas de doute, notre équipe est à votre disposition pour vous aider à décider.

Quant au changement des questions, nous avons des clients qui posent la même question toute l'année, chaque année, afin de mesurer une tendance. D'un autre côté, nous avons des clients qui changent la question chaque semaine afin de rester au top des préférences des clients. Encore une fois, la réponse dépendra de vos objectifs mais, encore une fois, nous sommes là pour vous aider à le comprendre!

Puis-je personnaliser vos produits pour qu'ils s'intègrent à mon environnement de marque?

Oui, la plupart de nos produits sont personnalisables. N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'exemples de personnalisation.

Est-il facile de commencer?

OMBEA fonctionne immédiatement, sans avoir besoin d'installations spéciales, d'intégrations ou de consultants pour démarrer. Notre guide en ligne est la ressource parfaite pour vous permettre de démarrer en toute confiance.









500 Millions CA SIEMENS 3M



de réponses dans plus de 100 pays







Lufthansa







Une équipe à votre disposition pour vous assister

La collaboration avec nos clients est vraiment importante pour nous. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour vous aider à améliorer votre stratégie d'expérience client et à transformer vos clients en ambassadeurs.

Consultez notre guide ou contactez-nous pour un webinaire sur mesure ou une formation dans vos locaux. Et ,bien entendu, notre assistance par e-mail, téléconférence et par téléphone est incluse.

Webinaire et formation

Nous prendrons le temps de comprendre vos besoins avant de vous proposer un webinaire personnalisé. Si vous le souhaitez, nous proposons également une série de formations qui pourraient vous convenir.

Notre guide d'utilisation

Notre guide vous accompagne dès l'instant où vous déballez votre livraison. C'est une lecture facile du début à la fin et, grâce à lui, l'outil n'aura plus de secret pour vous.





Votre contact

Altern'active Systems

Distributeur des produits OMBEA

Tél: +33 5 62 09 39 94

Email: <u>info@alternactive-systems.fr</u> <u>www.alternactive-systems.fr</u>

Visit any of our office in the United Kingdom, the United States and Sweden.

Alternatively, talk to one of our local partners in 20 other countries.

For more information, go to https://ombea.com.

