

OMBEA Insights™

# Module en tout lieu

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.

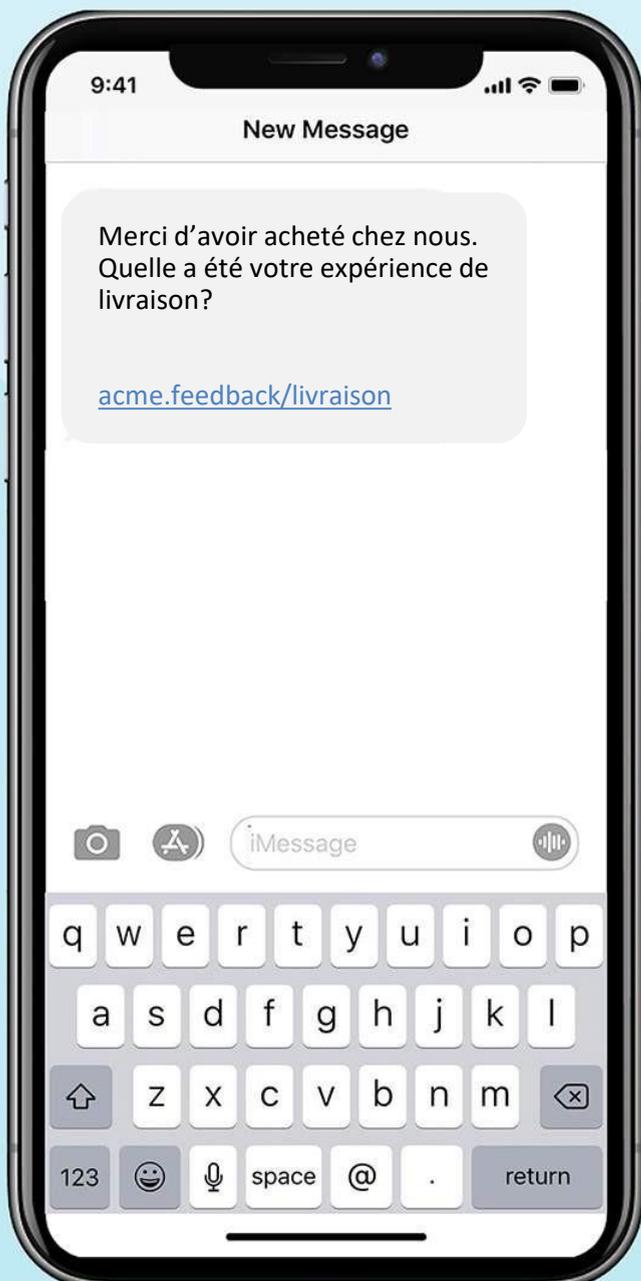


---

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 TOUT LIEU

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



# MODULE EN TOUT LIEU

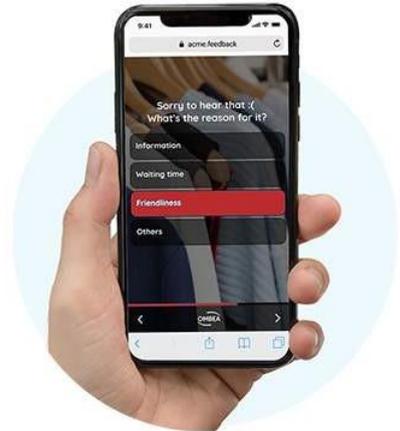
# 01

## Comment le module en tout lieu va-t-il m'aider?

Grâce au module en tout lieu, vous pouvez utiliser les retours directs des clients pour augmenter la conversion et booster le montant de leurs dépenses.

Le module vous permet de mieux comprendre comment évolue la satisfaction client autour de vos produits et services à travers tous les points de contact physiques ou digitaux.

Et la meilleure partie? Vous pouvez commencer immédiatement! Pas besoin d'infrastructure complexe ou de sessions de conseil sans fin: inscrivez-vous et lancez-vous.



## Exploitez l'avis de chaque client avec le module en tout lieu

Le module en tout lieu vous aide à tirer parti de n'importe quel canal pour recueillir les commentaires des clients, tels que:

- Intégration d'enquêtes sous forme de QR codes sur les tickets de caisse.
- Ajout de liens, tels que <https://acme.feedback> ou de QR codes sur les murs et les comptoirs.
- Collecte numérique des commentaires par e-mail, SMS, médias sociaux ou votre propre site Web.



Email



SMS



QR code



Réseaux sociaux



Ticket de caisse



Borne de satisfaction

## Enquêtes conversationnelles

Une bonne enquête c'est comme une bonne conversation. Améliorez le flux et la convivialité de votre enquête en ajoutant une logique arborescente à vos enquêtes. Cela permet de raccourcir le temps dont votre public a besoin pour répondre, ce qui augmente le taux de réponse. De plus, vos clients auront l'impression d'avoir une conversation au lieu de remplir un questionnaire traditionnel ennuyeux.

## Enquête optimisée mobile

Un client moyen utilise un smartphone 58 fois par jour. C'est pourquoi nous avons conçu nos produits en pensant en priorité à l'expérience mobile. Nos enquêtes sont optimisées pour à peu près n'importe quel appareil mobile, y compris les appareils iOS et Android. En conséquence, vous pouvez profiter d'une interaction sans accroc avec votre public.



## 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.



**Bien joué!** 😊

Votre indice de satisfaction client **AUGMENTE DE 2%**. Continuez ce bon travail!

**Prochain priorité** 😊

Améliorer le temps d'attente dans le magasin de Paris entre 10h et 11h les lundis matins.

Le niveau de satisfaction au magasin de Marseille est **EN RECU**! Fates quelque chose.

**Alerte!** 😞

La niveau de satisfaction des clients en caisse vient de **CHUTER** au magasin de Lyon.

## 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

# 03

## **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 tout lieu 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 dois-je 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.

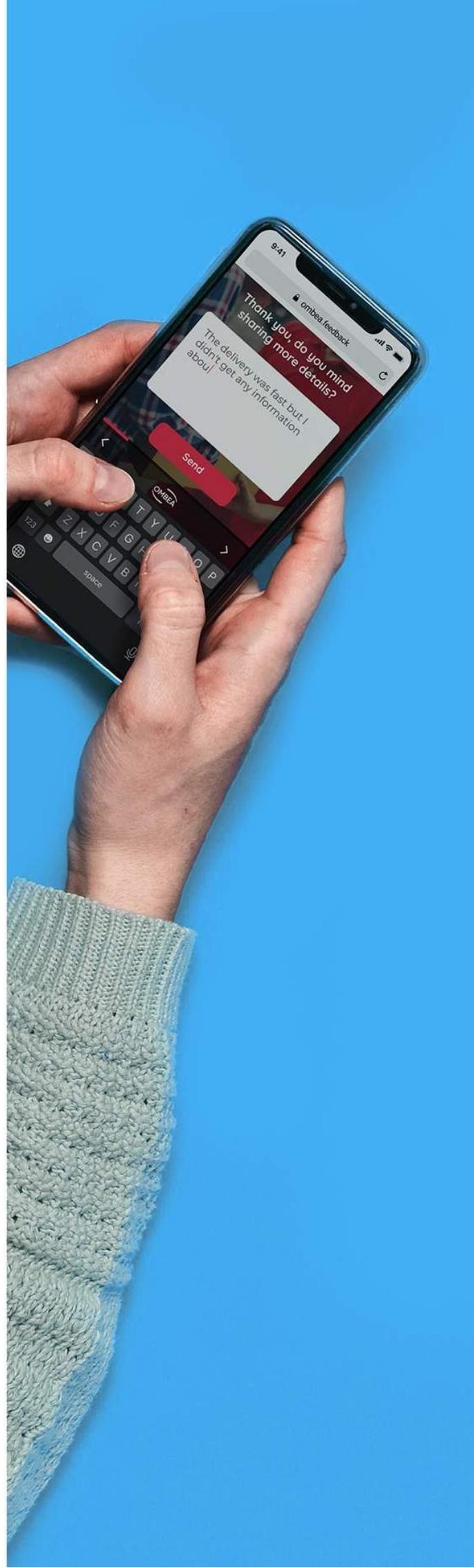
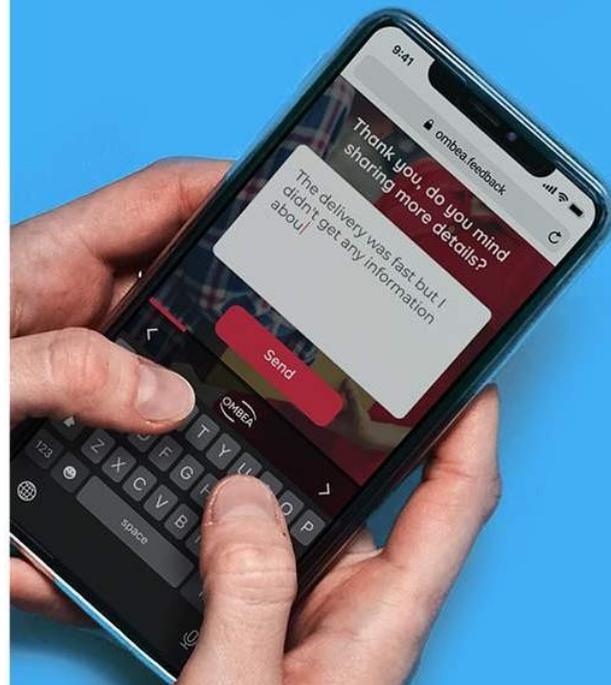
Quant au changement des questions, nous avons des clients qui posent la même question toute l'année, chaque année, afin de mesurer une tendance. D'un autre côté, nous avons des clients qui changent la question chaque semaine afin de rester au top des préférences des clients. Encore une fois, la réponse 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**

de réponses dans  
plus de 100 pays



**VOUS ETES  
EN BONNE  
COMPAGNIE**

## 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.

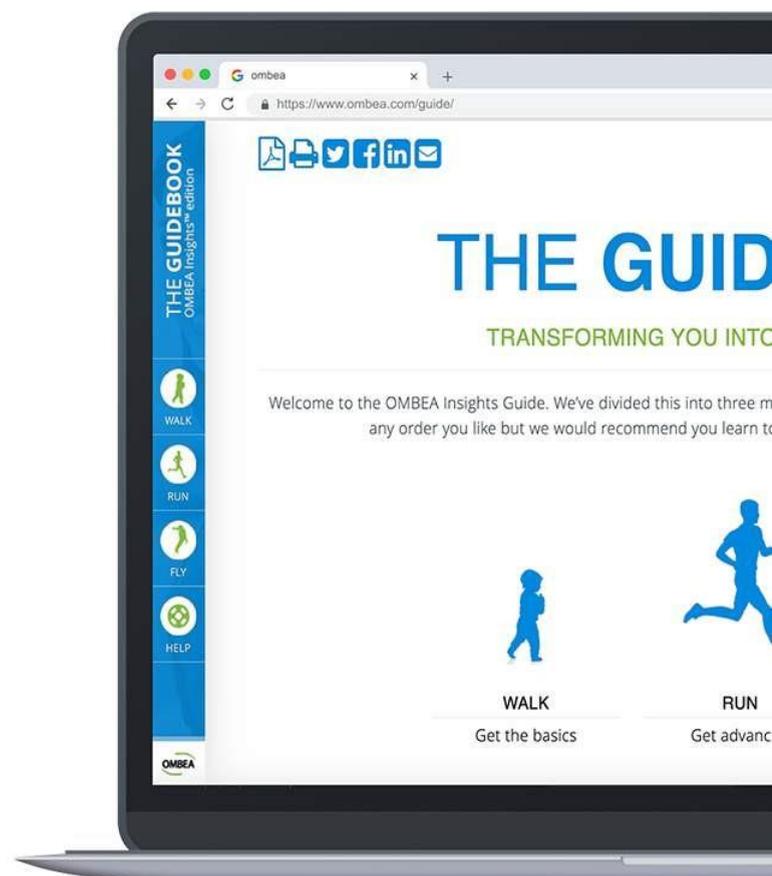
Consultez notre guide ou contactez-nous pour un webinaire sur mesure ou une formation dans vos locaux. Et, bien entendu, notre assistance par e-mail, téléconférence et par téléphone est incluse.

## 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: [info@alternactive-systems.fr](mailto:info@alternactive-systems.fr)

[www.alternactive-systems.fr](http://www.alternactive-systems.fr)

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>.

