COMPRENEZ VOS CLIENTS

Avec OMBEA®
Experience Management

OMBEA

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 connaitre 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

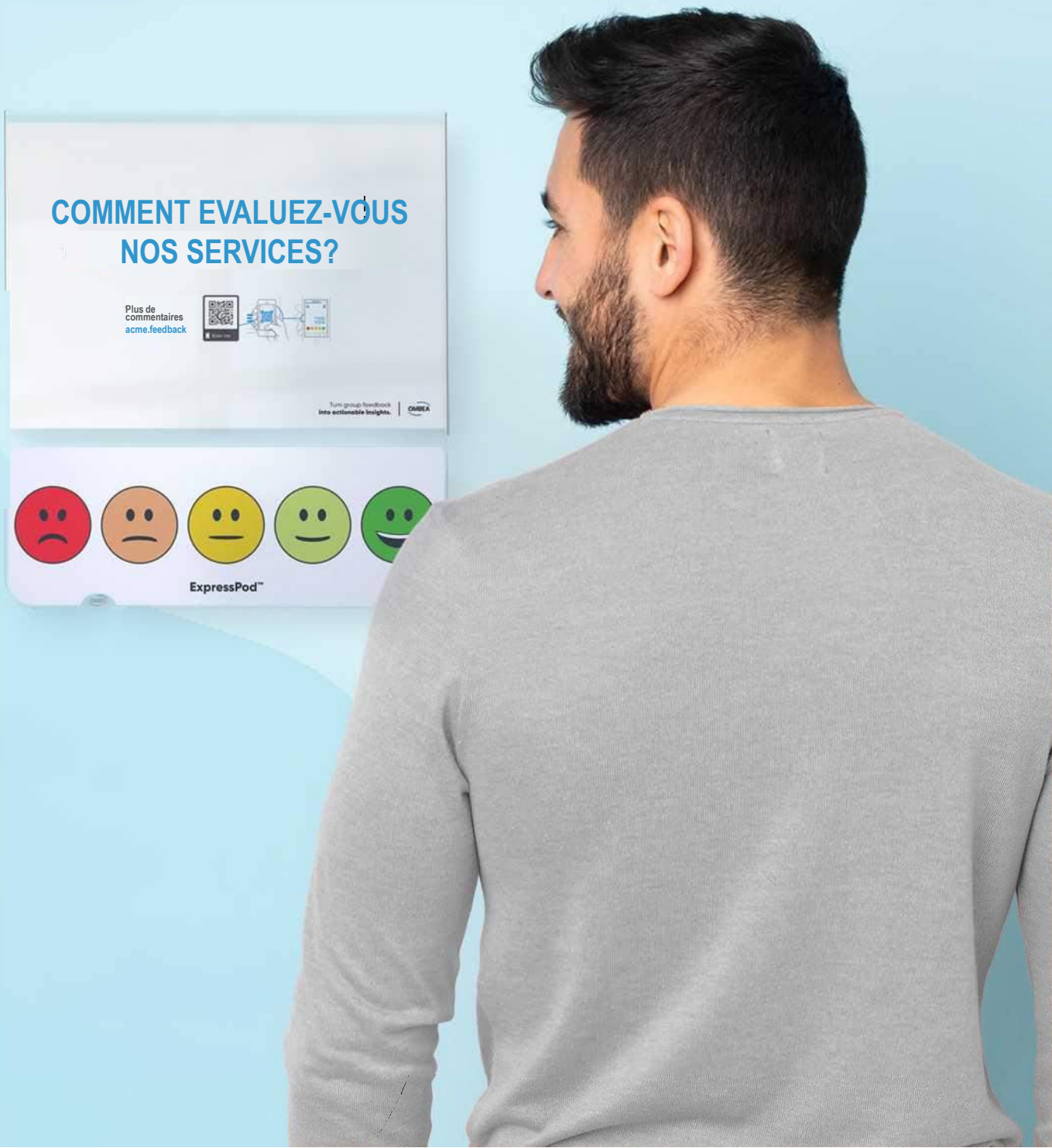
Recueillez des commentaires de n'importe quel autre endroit en utilisant par ex: le courrier électronique, les SMS, les reçus de caisse ou les QR codes.

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.

Turn group feedback
into actionable insights | OMBEA

MODULE SUR SITE

Borne physique de commentaires exploitables en temps réel



Le vrai pouvoir de la satisfaction client

Il est **6 à 7 fois plus cher** d'acquérir un nouveau client que d'en garder un actuel.

Des commentaires négatifs à propos d'un mauvais service client **atteignent plus de deux fois plus d'oreilles** que des éloges pour une bonne expérience de service.

80% des entreprises déclarent offrir une expérience client "supérieure" alors que seulement **8% de personnes** sont de cet avis par rapport à ces mêmes entreprises.

Découvrir (et maintenir) ce qui rend vos clients satisfaits, nécessite une surveillance en temps réel de tous vos points de contact sur site.

BORNES DE SATISFACTION

01

OMBEA ExpressPod Large

Grande borne de satisfaction avec un écran de question de format A4. Disponible en version « sans contact ».

- Commentaires rassemblés grâce à des boutons smileys ou des boutons à choix multiples.
- Les clients peuvent appuyer sur un bouton ou survoler le smiley pour enregistrer leur vote.
- Entièrement sans fil (jusqu'à 6 ans d'autonomie).
- Les votes anonymes sont automatiquement transmis au tableau de bord, sans fil.
- Fourni avec un support au sol (pied) ou un support mural.
- Protection anti-falsification intelligente.
- 100% personnalisable.

OMBEA ExpressPod Small

Petite borne de satisfaction avec un écran de question de format A5.

- Commentaires rassemblés grâce à des boutons smileys ou des boutons à choix multiples.
- Entièrement sans fil (jusqu'à 6 ans d'autonomie).
- Les votes anonymes sont automatiquement transmis au tableau de bord, sans fil.
- Fourni avec un support de table ou un support mural.
- Protection anti-falsification intelligente.
- 100% personnalisable.

OMBEA ExpressTab

Grande borne tablette avec un écran de question de format A4.

- Questions Smileys, à choix multiple et commentaires en texte libre.
- Commentaires à plusieurs niveaux.
- Les votes anonymes sont automatiquement transmis au tableau de bord.
- Disponible avec un support au sol (pied) ou un support mural.
- 100% personnalisable.

*Tarif unitaire sur base d'un abonnement de 12 mois minimum (HT et frais de transport). Réductions disponibles basées sur le volume et la durée de l'abonnement.

UN MILLION
DE POSSIBILITES

02

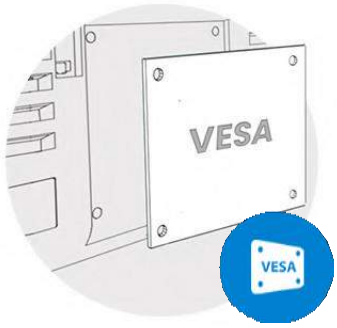
Nos bornes de rétroaction sont disponibles en plusieurs tailles, formats et variantes pour répondre aux besoins uniques de votre projet. Tous nos produits sont également personnalisables, peu importe votre environnement, nos produits seront s'adapter à celui-ci.

Plusieurs tailles

Nos bornes de satisfaction sont disponibles dans une variété de tailles et formats vous permettant de les placer aux endroits les plus propices.

Technologie sans contact

Si vous avez des exigences d'hygiène strictes, optez pour des bornes de satisfaction sans contact.



Positionnement libre

Vous pouvez utiliser un support standard VESA, de l'adhésif double face ou le support fourni pour placer les pods où vous en avez besoin.

Personnalisation

Personnalisez nos produits pour qu'ils s'adaptent parfaitement à vos exigences de marque uniques.

Types de question flexibles

La plupart du temps une question Smiley est tout ce dont vous avez besoin, mais nous vous offrons aussi la possibilité d'utiliser d'autres types de questions populaires.

Capturez le «où», le «quand» et le «pourquoi»

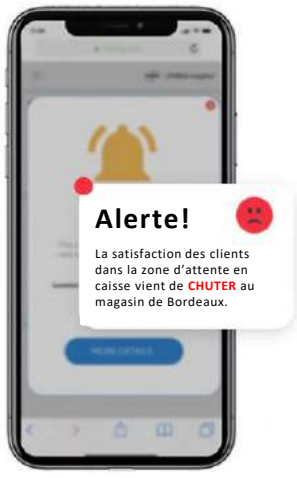
Capturez le « pourquoi », quel que soit le terminal de rétroaction que vous choisissez d'utiliser. Demandez des commentaires en texte libre sur ExpressTabs, passez à des questions à choix multiples sur ExpressPods, ou combinez n'importe quel terminal physique avec une enquête en ligne.

TABLEAU DE BORD INTELLIGENT

03

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 10 DES QUESTIONS LES PLUS FREQUENTES

04

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 OMBEA ExpressPods?
Pour tirer des conclusions utiles, vous avez besoin d'échantillons de données statistiquement significatifs. Même un seul OMBEA ExpressPod vous aidera à collecter jusqu'à 30 fois plus de réponses que d'autres moyens d'enquête plus ancien tels que les sondages par e-mail. 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.

Que se passe-t-il si des enfants ou des adultes mécontents appuient trop souvent sur les boutons?
Les produits OMBEA disposent d'une technologie anti-fraude intelligentes qui filtrent efficacement ce type de commentaires invalides. Il est donc très improbable que quelqu'un soit en mesure de manipuler vos données dans l'idée de vous faire tirez des conclusions erronées.

Quel format de borne me convient le mieux?
Cela dépend de l'environnement dans lequel vous placerez vos bornes de satisfaction et de ce que vous en attendez.

Les petits ExpressPods sont le plus souvent utilisés pour capturer les commentaires d'une personne dans le cadre d'un service individuel dans un bureau de service ou à un comptoir.

Les grands ExpressPods sont le plus souvent utilisés dans une zone à forte fréquentation pour capturer les commentaires des passants. Exemple: à la sortie ou à l'entrée de votre magasin.

Les ExpressTab sont utilisés lorsque vous souhaitez poser plus d'une question à chaque personne. L'ExpressTab est plus efficace dans les zones où les personnes ont plus de temps pour rester devant l'écran, par exemple dans une salle d'attente ou une file d'attente.

Qu'en est-il des autres volets du parcours omnicanal?
En plus de nos bornes de satisfaction, vous pourriez choisir d'utiliser d'autres moyens de recueillir des commentaires, comme par exemple via des widgets sur votre site web, par email, par SMS, via vos reçus de caisse ou grâce à des QR codes. Dans tous les cas, ces commentaires sont rassemblés dans le même tableau de bord que ceux reçus via vos bornes de satisfaction.

Les boutons smileys me suffiront-ils?
Vous seriez surpris de ce que notre tableau de bord peut vous révéler grâce une simple question smiley. Le tableau de bord OMBEA Insights relève automatiquement les tendances cachées en fonction de l'heure et de l'emplacement. Et si la question smiley ne suffit pas, vous pouvez toujours passer à des questions à choix multiples en un clic, ou utilisez un ExpressTab.

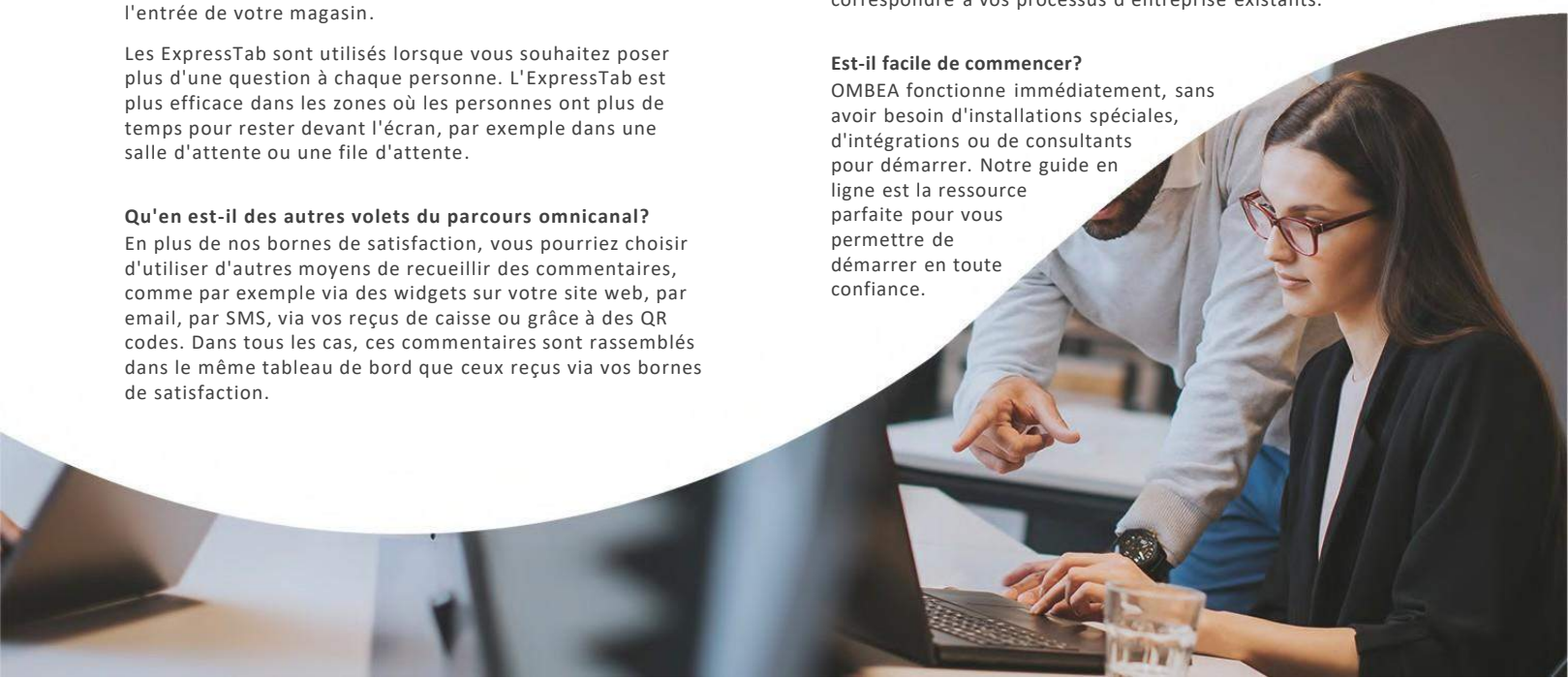
Quel genre de question dois-je poser? À quelle fréquence dois-je la changer?
Cela dépend entièrement de vos objectifs. Si vous souhaitez mesurer le NPS, demandez quelle est la probabilité que les participants vous recommandent à un ami ou à un membre de la famille. Si vous souhaitez connaitre les préférences 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 mes bornes de satisfaction pour qu'elles s'intègrent à mon environnement?
Oui, les bornes OMBEA sont personnalisables. Vous pouvez facilement imprimer des feuilles de questions qui correspondent à votre identité de marque et concevoir vos propres design pour le panneau de boutons *(la conception de boutons personnalisés n'est possible que pour des projets incluant l'utilisation de plus de 100 appareils)*. Les enquêtes sur tablette sont également personnalisables. N'hésitez pas à contacter OMBEA pour plus d'exemples de personnalisation.

J'ai des besoins plus avancés. Proposez-vous une API?
Bien entendu! Notre API vous permet d'intégrer les commentaires dans vos propres tableaux de bord et rapports et ainsi les faire correspondre à vos processus d'entreprise existants.

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

05

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.

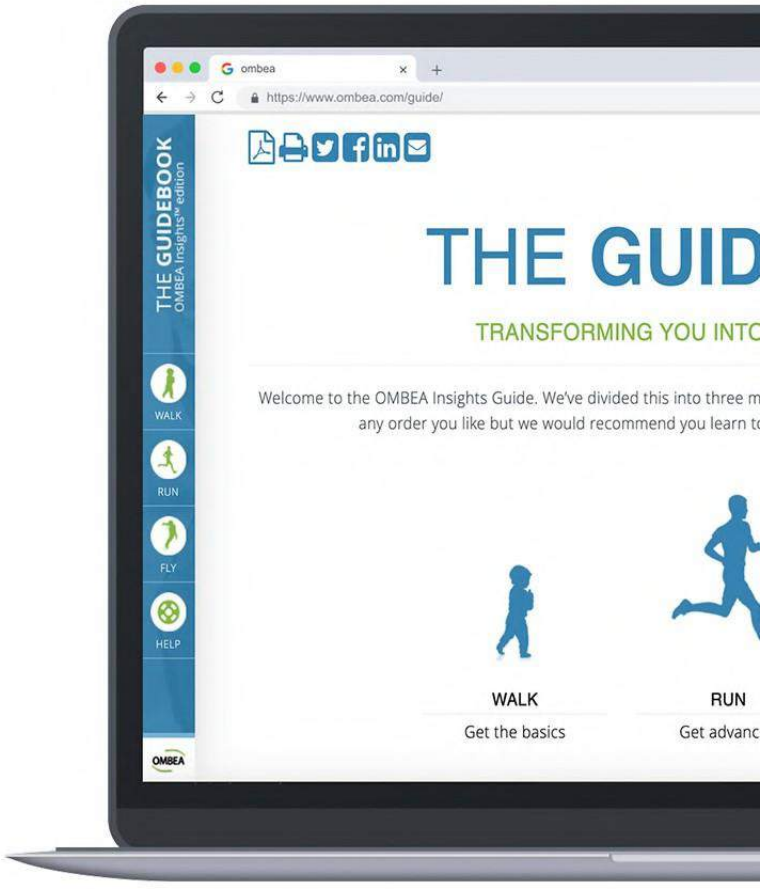
Consultez notre guide ou contactez-nous pour un webinaire sur mesure ou une formation dans vos locaux. Et ,bien entendu, notre assistance par e-mail, téléconférence et par téléphone est incluse.

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
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.