



LISTE DES

# FONCTIONNALITÉS ET SERVICES

# DONNÉES CLIENT

Consolidez vos données et obtenez une vue 360 de vos clients pour mieux connaître chacun d'eux, développer votre intelligence d'affaires et offrir une expérience personnalisée.

---

## Acquisition et gestion des données clients

- Types de formulaires (incluant les intercepteurs web) pour les consentements et la prospection
  - Outil de sondage, de concours et d'événements
  - Référentiel Client Unique (RCU)
  - Import/Export des données (manuel et automatisé)
  - Extraction complète des historiques comportementaux
  - Indicateurs de personnalisation intelligents (Persona, Pointage, Scoring)
  - Segmentation dynamique des contacts par groupe
  - Profil client exhaustif et historique des comportements
  - Géolocalisation (code postal, adresse IP, longitude/latitude)
- 

## Structure des données

- Architecture de données flexible conforme au RGPD et C-28
- Données relationnelles multiples / Schémas / Requêtes
- Structure de données transactionnelles (eCommerce)
- Suivi comportemental Web (connu et inconnu)
- Transformation des données
- Serveurs SFTP
- Analyse de la base de données (valeurs)
- Élimination des doublons et nettoyage des données
- Gestion des règles d'affaires pour unification des données
- Module de processus d'affaires complet (projets sur mesure)



# ORCHESTRATION DE CAMPAGNES

L'orchestration de campagnes vous permet de réaliser un ensemble d'activités marketing à travers différents canaux, afin d'offrir une expérience client entièrement personnalisée.

---

## Courriels

- Éditeurs drag & drop, HTML et Wysiwyg
- Génération automatique d'une version texte
- Développement de gabarits sur mesure en drag & drop (utilisateurs avancés / revendeurs) avec blocs personnalisés
- Options responsive
- Images personnalisées (via Nifty images)
- Option de compte à rebours configurable
- Ajout rapide de code à barres (générique ou personnalisé selon le contact)
- Génération de contenus à partir de votre flux RSS (RSS feed)
- Publication d'une version Web
- Ajout d'attributs aux hyperliens (ex.: règles d'injection Google)
- Gestion des expéditeurs autorisés
- Mise à jour de profil sur un clic
- Liens opérationnels (modifier un champ de la BD)
- Prévisualisation multi plateforme du message et simulation d'envois
- Relai SMTP avec alertes de livraison
- Contrôle du rythme de livraison
- Gestion des erreurs de livraison et plaintes Spam
- Limite de la fréquence personnalisable (pression commerciale)
- Liste noire d'exclusion
- Création de messages à partir d'une base de données de contenus (ex.: Fichier Excel)
- Contenus dynamiques et conditions d'affichage
- Ordonnancement dynamique des offres
- Recommandation de produits
- Mise en quarantaine des adresses en erreur de livraison
- Gestion des abonnements (opt-in – opt-out)
- Livraison selon un fuseau horaire fixe ou selon le contact
- Règles d'envoi (moment et ciblage)



---

## SMS

- Personnalisation des contenus
- Gestion des réponses (réponses pré-enregistrées)
- Liste noire d'exclusion
- Numéros longs et numéros courts (\$)
- Gestion des restrictions (Loi)
- Gestion des abonnements (opt-in / opt-out)
- Livraison selon un fuseau horaire fixe ou selon le contact
- Règles d'envoi (moment et ciblage)

---

## Notification Web

- Personnalisation des contenus
- Gestion des abonnements
- Livraison selon un fuseau horaire fixe ou selon le contact
- Règles d'envoi (moment et ciblage)

---

## Notification mobile

- Personnalisation des contenus
- Gestion des abonnements
- Livraison selon un fuseau horaire fixe ou selon le contact
- Règles d'envoi (moment et ciblage)

---

## Gestion omnicanale

- Gestionnaire de campagnes multicanales
- Pages de destination Web
- Espace d'hébergement
  - PDF et images
  - Éditeur d'images
- Gestion des offres de campagnes / Catalogue de produits / Hub de contenus
- Dimensions pour la segmentation des contacts
- Gestion de l'attribution d'offres à des segments



---

## Marketing automatisé

- Déclenchements variés (sur date ou comportement)
- Points d'entrée multiples
- Conditions sur comportement ou champs du contact
- Envoi multicanal (Courriel, SMS, Web Push)
- Mise à jour des contacts automatisée
- Accès rapide aux ressources associées à la campagne (groupe, message, etc.)
- Statistiques de la campagne et sur les étapes
- Export de l'historique des entrées
- Modèles pré-configurés ou configuration de modèles personnalisée

---

## Calendrier

- Vue des actions marketing planifiées dans l'application Dialog Insight
- Ajout de vos actions (éditées et créées à même le calendrier)
- Affichage de la date courante, période en cours, vues disponibles
- Exportation du calendrier
- Impression de vos actions
- Boîte de recherche (selon différents critères)



# PERFORMANCE MARKETING

Que ce soit avant, pendant ou après la mise en place de vos campagnes marketing, vous pourrez toujours revenir aux outils analytiques de Dialog Insight pour orienter vos décisions.

---

## Résultats / Statistiques

- Par canaux (envoi et communication)
- Indicateurs de performance personnalisables (KPI)
- Tests A/X (décision sur ouvertures, clics et conversions)
- Envois multi-segments
- Rapports par segment
- Analyse visuelle des liens cliqués (HeatMap)
- Rapports automatisés par courriel
- Partage des résultats
- Taux et montant de conversion (transactionnel)
- eCommerce complet (transactions, revenus, meilleurs produits)
- Calcul du retour sur investissement (ROI)
- Outil de benchmarking par industrie
- Rapports personnalisés
- Entonnoirs de conversion
- Calcul automatique des coûts
- Intégration à Google eCommerce



# OPTIONS DE CONFIGURATION

Adaptez la technologie à vos besoins grâce à une plateforme totalement flexible, tout comme nos approches de travail.

---

## Connecteurs / Intégrations

- Échange de données via services Web (API)
  - Webhooks
  - Magento
  - Shopify
  - LightSpeed
  - Facebook
- 

## Utilisateurs

- Gestion des permissions et des rôles d'utilisateurs
  - Partitionnement par localisation, unité d'affaires ou division
  - Solution complète de marketing distribué
  - Identification unique / single sign-on (SSO SAML)
  - Gestion des options de sécurité
  - Audits complets (accès, sécurité et actions)
- 

## Gestion du compte

- Configuration DKIM (assurance livraison)
  - Domaines personnalisés et sécurisés (CNAME et SSL)
  - Adresse IP dédiée
  - Gestion de la réputation
  - Personnalisation des interfaces de saisie dans l'application
- 

## Infrastructure

- Infrastructure sécurisée à haute capacité
- Disponible en France et au Canada
- Certification SOC 2 (ISO 27 000)



# OFFRE DE SERVICE

Une approche évolutive et modulable alignée sur les besoins et le contexte de nos clients pour une expérience personnalisée optimale.

---

## Services stratégiques

- **Pôle stratégique**

- Planification de programmes relationnels
- Calendrier des contenus annuels
- Conseils sur les actions en cours et les stratégies déjà élaborées
- Développement de stratégies omnicanales
- Mapping des parcours clients
- Développement de scénarios automatisés (onboarding, rétention, panier oublié, simulation de la dépense, lead generation et nurturing)
- Stratégie de marketing relationnel et d'acquisition de contacts
- Pistes/recommandations stratégiques sur des campagnes existantes, gestion des opt-ins
- Audit des communications existantes (courriel, scénarios auto, etc.) avec rapport, incluant des pistes de recommandations et de meilleures pratiques
- Plan de personnalisation
- Onboarding nouveaux clients

- **Pôle technique/analytique**

- Accompagnement dans la réflexion analytique lié aux objectifs d'affaires et marketing, dans le cadre des activités faites avec la plateforme
- Évaluation de la santé du bassin de contacts et des campagnes faites avec Dialog Insight pour affiner la connaissance client
- Évaluation de l'engagement des contacts et l'impact de la pression commerciale sur ceux-ci
- Accompagnement sur la structure de la base de données
- Développement de tableau de bord, bilan de performance
- Analyse de vos KPI's
- Suivi des performances sur les stratégies de personnalisation





---

## Gestion et production

- Gestionnaire de projets attitré pour des projets d'envergure
  - Gestion des échéanciers et des budgets
- Analyste d'affaires et TI pour des projets sur mesure complexes ou avancés
  - Assure la planification des projets, avec livrable technique
- Accès à des développeurs front end pour l'intégration de message, de page web, la création de scénarios automatisés, et toute gestion plus technique de la plateforme.

---

## Ressources

- Formation de départ
- Formation à la carte, selon les besoins
- Formation sur mesure, basé sur les projets implantés
- Support technique (courriel et téléphone) - Banque d'heures disponible
- Aide en ligne:
  - Articles
  - Vidéos
- Librairie de ressources:
  - Webinaires
  - Démonstrations
  - Livres blancs
  - Articles de blogue
  - Etc.



# À propos de Dialog Insight

L'une des façons les plus efficaces d'atteindre vos objectifs de croissance est de prendre le contrôle de vos données clients pour maximiser vos actions marketing.

Chez Dialog Insight, nous croyons que chacun de nos clients est unique et que ses besoins sont spécifiques. Nous avons donc mis au point un Customer Data Platform qui s'adapte à votre contexte en constante évolution. D'un côté, nous mettons à votre disposition une plateforme unifiée qui réunit votre base de données client centralisée, des outils d'orchestration de campagnes et des analyses détaillées sur les performances de vos actions. De l'autre, nous proposons des services d'accompagnement stratégique alignés sur vos besoins.

Que vous visiez à accroître vos ventes ou stimuler l'engagement de votre clientèle, mettez à profit la connaissance client recueillie au fil du temps. Vous communiquerez alors de façon plus pertinente, plus cohérente et plus personnalisée que jamais. Faites de chaque point de contact une occasion d'offrir à vos clients une expérience de marque au-delà de leurs attentes.

**Avec Dialog Insight à vos côtés, vous êtes plus que jamais le maître de votre succès.**



