



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.

Base de données

- Architecture de données flexible conforme au RGPD et C-28
- Référenciel client unique (RCU)
- Données relationnelles multiples / Schémas / Requêtes
- Structure de données transactionnelles (eCommerce)
- Import/Export des données (manuel et automatique)
- Transformation de données
- Extraction complète des historiques comportementaux (clics et ouvertures)
- Serveurs SFTP
- Personas
- Segmentation dynamique des contacts (ciblage/groupes)
- Profil client exhaustif
- Indicateurs de personnalisation intelligents (Scoring)
- Analyse de la base de données (valeurs)
- Géolocalisation (code postal, adresse IP, longitude/latitude)
- Historique des comportements (timeline)
- Élimination des doublons et nettoyage des données
- Gestion des règles d'affaires pour unification des données
- Suivi comportemental Web (connu et inconnu)
- Formulaire d'acquisition de contacts et données (incluant les intercepteurs)
- Module de processus d'affaires complet (projets sur mesure)
- Outil de sondage, de lead generation, de concours et d'événements inclus



ORCHESTRATION DE CAMPAGNE

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

- Personnalisation avancée (1 : 1)
- Éditeurs faciles (drag & drop, HTML et Wysiwyg)
- Génération automatique d'une version texte
- Développement de gabarits adaptés drag & drop (utilisateurs avancés / revendeurs)
- Modèles responsives disponibles
- 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)
- Prévisualisation multi plateforme du message
- Simulation d'envoi (validation des contenus dynamiques)
- 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)
- Ordonnancement dynamique des offres/contenus
- 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 avancée (1 : 1)
- 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 avancée (1 : 1)
- Gestion des abonnements
- Livraison selon un fuseau horaire fixe ou selon le contact
- Règles d'envoi (moment et ciblage)

Notification mobile

- Personnalisation avancée (1 : 1)
- Gestion des abonnements
- Livraison selon un fuseau horaire fixe ou selon le contact
- Règles d'envoi (moment et ciblage)

Gestionnaire de campagnes omnicanales

- Marketing automatisé (déclenchement de courriels selon des événements (triggers)
 - Modèles de scénarios
- A/X test
- Envois multi-segments
- Multicanal
- Pages de destination Web
- Espace d'hébergement (images)
 - Éditeur d'images
- Gestion des offres / Assets de votre marque



Marketing automatisé

- Déclenchements variés (événements, dates, etc.)
- Modèles disponibles
- Points d'entrée multiples
- Multicanal
- Historique complet du parcours
- Mise à jour de contact automatisé selon le parcours
- Extraction de fichiers automatisée
- Gestionnaire de conditions

Calendrier

- Vue des actions marketing planifiées dans l'application Dialog Insight
- Mes 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)
- 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
 - Validation/conseil sur les actions en cours
 - Accompagnement sur les stratégies déjà élaborées
 - Élaboration de stratégies omnicanales
 - Définition des objectifs courts à long terme
 - Planification de contenu annuel
- **Pôle orientation client**
 - Développement des segments de clientèle
 - Création de personas
 - Développement des Customer Journey
 - Évaluation des segments de loyauté
 - Définition des actions personnalisées
 - Optimisation et création des parcours et des curriculums clients
- **Pôle créatif**
 - Animation de séances de brainstorm avec vos équipes
 - Création et optimisation graphique
 - Calendrier mensuel de contenu
 - Création de contenus selon les canaux
 - Accompagnement dans la réalisation des campagnes
- **Pôle performance**
 - Bilan des performances / stratégies
 - Développement de dashboards et suivi des résultats de campagnes
 - Veille des meilleures pratiques
 - Développement des KPI
 - Analyse des bases de données, algorithmes et modèles prédictifs



Gestion et production

- Gestionnaire de projet attribué
- Appui opérationnel
- Services de production et d'optimisation de la plateforme
 - Mise en œuvre de campagnes allant de la production au déploiement
 - Optimisation du processus (mapping, analyse et recommandations d'utilisation)
- Formation de l'équipe interne et/ou externe

Ressources

- Formation de départ
- Formation sur mesure
 - Gestion des accès et configuration avancée
 - eCommerce: Connexion aux magasins en ligne
 - Campagnes: Création, édition et envoi de campagnes
 - Personnalisation: Envoi de messages personnalisés
 - Analytique: Statistiques et résultats de campagne
 - Lead generation: Création et édition de formulaires de collecte
- Support technique (courriel, téléphone) - Banque d'heures disponible
- Aide en ligne
- 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.



