

## **En créant sa plateforme *CX First*, Qualimétrie passe en mode startup**

Depuis 35 ans, Qualimétrie propose à ses clients - Audi, JOTT, Futuroscope, Haribo, KFC, Renault, The Kooples... - la mesure et l'animation de leur expérience client.

Pour accompagner le pilotage des dispositifs, Qualimétrie a lancé CX First, sa plateforme SaaS qui permet **aux enseignes d'agréger et de visualiser l'ensemble des indicateurs clients collectés lors de visites mystères, enquêtes NPS, sondages, avis sur les réseaux sociaux...** Autant de données permettant aux entreprises de connaître les points de satisfaction ou de crispation, d'identifier les forces et faiblesses du parcours client et donc de déployer les actions adéquates pour optimiser la customer experience. Au final, c'est tout le pilotage de l'expérience client qui est fluidifié.

Disponible en **15 langues, affichant 15 000 utilisateurs et 745 000 sessions par an, CX First est aujourd'hui adopté par plus de 80 enseignes** parmi lesquelles Louvre Hotels, BMW, Douglas, FNAC, Hippopotamus. Pour accompagner ce développement, **CX First passe en mode startup** et s'installe à Euratechnologies. Grâce à sa présence dans ce pôle d'excellence et d'innovation dédié au numérique, Qualimétrie alliera l'agilité d'une jeune pousse à la solidité et l'expertise d'une entreprise trentenaire. Elle rejoint ainsi +300 entreprises du numérique et intègre le programme d'accélération Scale.

### **CX First, pour suivre et optimiser en continu l'expérience client**

La crise sanitaire bouleverse les parcours clients et les comportements d'achat. Contraintes de s'adapter, les enseignes doivent plus que jamais écouter leurs clients :

- Quelles sont les craintes et les attentes des consommateurs en cette période particulière ?
- Les process mis en place les incitent-ils à revenir en magasin ?
- Comment sont jugés l'accueil, les mesures sanitaires ou le SAV ?

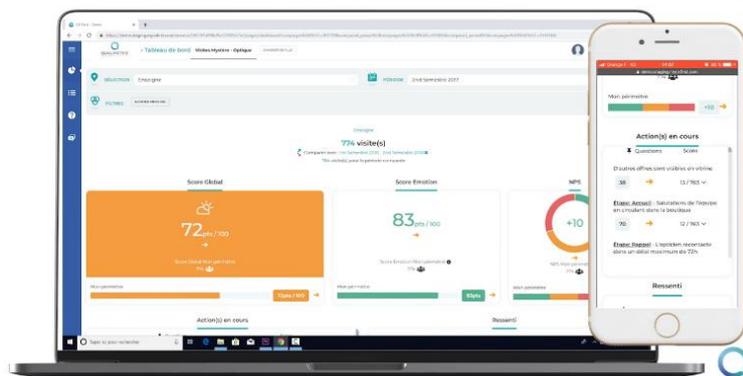
**Les enseignes ont besoin de centraliser les indicateurs, d'avoir une vision globale de la manière dont les clients parlent d'elles.**

C'est ce que propose Qualimétrie avec CX First, une plateforme SaaS personnalisable qui permet à l'enseigne de croiser et de centraliser sur un outil unique l'ensemble de ses dispositifs, qu'il s'agisse de données collectées à l'occasion de visites mystères, de NPS, de sondages ou d'avis partagés sur les réseaux sociaux...

**Grâce à CX First, les enseignes « écoutent », en temps réel ce que disent leurs clients d'elles .**

## CX First, pour accompagner les enseignes dans leur reprise d'activité après le confinement

Avant l'été, Qualimetric a souhaité accompagner activement la reprise d'activité de ses clients et prospects. L'entreprise a ainsi mis à disposition gratuitement la plateforme CX First durant plusieurs mois. Une trentaine d'enseignes a souhaité bénéficier de ce service, parmi lesquelles Saint-Gobain Distribution Bâtiments France, Volkswagen group France, Auchan, Carré Blanc, King Jouet... **Ces enseignes ont ainsi pu suivre le niveau de confiance de leurs clients au fur et à mesure du déconfinement et du retour dans les points de vente.**



## CX First passe en mode startup

Conforté dans sa solution et soucieux d'accompagner ce développement international, CX First passe en mode startup et installe son équipe projet à Euratechnologies, pôle d'excellence et d'innovation dédié au numérique. Elle accueillera une équipe de 6 personnes composée de product owners, développeurs et chefs de projets.



### Contact Presse

Presse & Cie  
Laetitia Munoz  
[lmunoz@presse-cie.com](mailto:lmunoz@presse-cie.com)  
06 20 49 90 39

