



## Le défi

Qu'il s'agisse d'une voiture réparée, du traitement de la garantie d'un produit électronique ou d'une nouvelle paire de lunettes prête à être récupérée, de nos jours les clients veulent suivre rapidement et en continu les travaux ou commandes actuels, et connaître à temps l'heure à laquelle un produit est prêt à être récupéré. Du point de vue des entreprises, de tels messages de notification devraient, dans l'idéal, être envoyés automatiquement à partir de systèmes de commande déjà en place. Parallèlement, il est particulièrement important pour les revendeurs que le personnel des succursales puisse également envoyer manuellement des messages dans des cas particuliers pour joindre leurs clients.

## Le contexte

Le traitement des réclamations au titre de la garantie nécessite toujours des efforts d'organisation importants pour les revendeurs. C'est particulièrement vrai en cas de changement par rapport à un devis initial. Dans ce cas, une augmentation des coûts doit être acceptée par chaque client avant que l'entreprise ne puisse entreprendre la réparation. Il est également dans l'intérêt du revendeur que les produits commandés soient récupérés et payés dans les plus brefs délais. Prenons l'exemple d'un opticien : pour remettre une nouvelle paire de lunettes à un client, il faut souvent fixer un rendez-vous pour qu'il puisse les essayer et les faire ajuster au besoin. Les clients professionnellement actifs sont particulièrement difficiles à contacter ; communiquer avec eux est donc complexe et requiert de précieuses ressources humaines.

## La solution

Le SMS s'impose donc comme un choix évident pour l'envoi de messages de notification. Rares sont les modes de communication retenant autant l'attention et assurant des temps de réponse aussi courts. Même sans accès à Internet ou avec un téléphone portable ancien, les messages sont reçus sans problème. Quelle que soit l'heure de la journée, les revendeurs peuvent joindre leurs clients bien plus efficacement que s'ils passaient des heures à passer des appels téléphoniques. Retarus Enterprise SMS Services permet l'envoi rapide et fiable d'informations, directement depuis des applications professionnelles, des clients de messagerie, des systèmes ERP ou CRM et sans investissements en matériel et en logiciels supplémentaires. Grâce aux nombreux agrégateurs auxquels il se connecte, Retarus Global Delivery Network couvre presque tous les réseaux mobiles du monde.

## Avantages pour le client

- ✓ Traitement plus rapide des réclamations au titre de la garantie
- ✓ Planification optimisée des rendez-vous
- ✓ Réponse directe possible
- ✓ Libération de ressources humaines au niveau de la succursale
- ✓ Traitement optimisé des commandes
- ✓ Relation plus étroite avec le client

## Vos avantages en un coup d'œil



Communication SMS depuis les applications professionnelles ou les clients de messagerie



Taux de livraison élevés dans le monde entier grâce à un acheminement optimal



Capacités d'envoi et de réception quasi-illimitées



Nombreuses API prises en charge : REST, SOAP, HTTP (XML), SMPP ou SMTP



Enregistrement de numéros de téléphone pour recevoir des SMS partout dans le monde



Contrôle maximal grâce à des rapports détaillés

## Cas pratique

Pour envoyer un SMS directement depuis des systèmes ERP ou CRM, Retarus SMS for Applications emploie les interfaces existantes du programme concerné. Les réponses reçues aux SMS sont renvoyées directement aux applications professionnelles en mode « push ». Ainsi, les clients peuvent répondre immédiatement aux messages et, par exemple, accepter un devis ou demander un décalage de l'heure de livraison. Pour cette communication bidirectionnelle, Retarus met à disposition des numéros de téléphone séparés. Au besoin, les messages entrants peuvent être marqués dans le système CRM ou reliés au moyen d'une procédure automatisée permettant un traitement plus poussé, basé par exemple sur des mots clés contenus dans le message.

Grâce à Retarus Mail-to-SMS, le personnel de vente d'une succursale peut contacter les clients à tout moment en utilisant les clients de messagerie existants. Aucune formation ou logiciel supplémentaire n'est requis. L'utilisateur doit simplement saisir un numéro de téléphone à la place d'une adresse e-mail dans le champ d'adresse du message. Le texte du SMS est ensuite entré dans la ligne « Objet ». Ici aussi, le destinataire peut répondre directement au message. Le SMS de réponse est à son tour envoyé à la boîte de messagerie de la succursale.

Le portail Web Retarus Enterprise Administration Services offre aux utilisateurs la possibilité de configurer en toute simplicité et à l'avance leurs propres options d'envoi et de réception. Les entreprises peuvent, sur demande, recevoir une confirmation automatique de la bonne livraison de leurs messages. Elles savent ainsi précisément à quel moment un message transmis passe par l'infrastructure Retarus, à quel moment il est transféré à l'opérateur mobile ou à quel moment il est reçu par le destinataire. Retarus Enterprise SMS Services offre aux revendeurs des capacités de transmission évolutives et flexibles, ainsi qu'une sécurité des transactions de haut niveau. En outre, l'ensemble des transmissions SMS a lieu conformément à la réglementation locale en matière de protection des données.



## Le saviez-vous ?

*Le taux d'ouverture moyen des SMS est de 98 %. Environ 90 % des SMS sont lus dans un délai de 3 minutes après réception.*

## Autres scénarios

### Rappels de paiement

L'emploi du SMS pour les rappels de paiement constitue une alternative intéressante aux e-mails et appels téléphoniques. Les clients dont les paiements sont en retard reçoivent un rappel bref et courtois par SMS. Et le succès est au rendez-vous. Les clients utilisant Retarus Enterprise SMS Services voient le comportement de paiement s'améliorer chez 76 % des débiteurs

### Effectifs

Les SMS permettent aux compagnies de transport maritime d'informer leur équipage et leur personnel des changements de programme de dernière minute. Les destinataires doivent ensuite envoyer un message de confirmation. L'équipage embarque ainsi à temps et le navire peut partir à l'heure.

### Services de coursiers

Les livraisons de colis à venir sont annoncées par SMS. Le destinataire a ensuite la possibilité de confirmer l'heure de livraison, de demander au livreur de repasser ou de proposer une autre date de livraison. Le nombre de livraisons réussies est en nette augmentation, tandis que les coûts associés aux tentatives répétées de livraisons sont réduits.