



Le défi

La gestion des comptes débiteurs, c'est-à-dire des clients qui ne paient pas, est l'un des processus commerciaux nécessitant le traitement du plus grand nombre de cas particuliers. En cas d'échec du processus de relance, les défauts de paiement peuvent rapidement affecter les liquidités. Parallèlement, la loi exige des créanciers qu'ils limitent les frais de relance au minimum pour les clients en défaut de paiement. Les entreprises sont donc confrontées au défi de la rationalisation de leurs processus, en vue non seulement de réduire considérablement les coûts associés, mais aussi d'améliorer le comportement de paiement général de leurs clients. Pour ce faire, il est essentiel qu'elles optimisent leurs processus de communication numérique.

Le contexte

D'un point de vue commercial, les entreprises doivent rapidement relancer les clients en cas de retard de paiement. Toutefois, un tel processus implique des efforts et des coûts administratifs non négligeables. Par exemple, l'entreprise exigeant le paiement doit s'assurer que les frais encourus par le client concerné ne sont pas élevés. Les entreprises doivent également émettre un avis de retard de paiement dans un délai convenable et sous forme écrite pour pouvoir servir de preuve. En outre, une réglementation particulière s'applique lors de la livraison d'avis de retard de paiement. Les processus de paiement complexes constituent également un obstacle pour le règlement des facteurs en souffrance par les clients. Pour éviter de devoir déclencher des processus fastidieux et coûteux, les entreprises peuvent envoyer un rappel numérique à leurs clients dans un premier temps.

La solution

Retarus SMS for Applications permet l'envoi fiable et sécurisé de SMS vers n'importe quel portable dans le monde entier, via des applications professionnelles, des systèmes ERP ou CRM ou des applications web, et ce, directement depuis l'infrastructure Retarus et sans investissement élevé en matériel et en logiciels supplémentaires. Exploité par les centres de données propres à Retarus, ce service SMS respecte les directives et la réglementation locales en vigueur relatives à la conformité et la protection des données. Toutes les données sont encodées avant d'être transmises. Grâce à ce service SMS innovant, les entreprises profitent de capacités de transmission évolutives et d'une sécurité maximale des transactions à travers le monde. Le portail Retarus Enterprise Administration Service (EAS) permet la configuration simple du service tout en offrant des informations détaillées pour les rapports et le suivi, ainsi que des statistiques d'envoi concises.

Avantages pour le client

- ✓ Processus de relance efficaces
- ✓ Gestion optimisée des liquidités
- ✓ Satisfaction accrue des clients
- ✓ Réduction nette du coût des processus
- ✓ Possibilités de vente croisées supplémentaires

Les avantages en un coup d'œil

- ✓ Envoi fiable et sécurisé des SMS dans le monde entier
- ✓ Transmission rapide et directe depuis les applications professionnelles
- ✓ Contrôle actif de la date et de l'heure d'envoi
- ✓ Nombreuses API prises en charge : REST, SOAP, (HTTP) XML, SMPP ou SMTP
- ✓ Sécurité maximale des transactions dans l'infrastructure Retarus
- ✓ Suivi complet grâce aux rapports détaillés

Cas pratique

L'emploi du SMS pour les rappels de paiement constitue une alternative intéressante aux e-mails et appels téléphoniques. Les clients en défaut de paiement reçoivent un rappel par SMS. Le destinataire, où qu'il soit, reçoit immédiatement les informations sur son téléphone portable. Le SMS peut aussi contenir un lien permettant au client d'effectuer directement le paiement depuis son dispositif mobile, ce qui optimise encore son comportement de paiement. Si un numéro de téléphone s'affiche en tant qu'ID de l'expéditeur ou dans le SMS lui-même, le client peut très facilement joindre ce contact. De cette façon, le SMS peut être utilisé, par exemple, pour la vente croisée de services de conseil en matière de crédit, sans qu'il soit besoin de changer de support ou de canal.

Retarus SMS for Applications permet aux entreprises de contrôler avec flexibilité la date et l'heure d'envoi des messages. Elles peuvent ainsi s'assurer que suffisamment de ressources humaines sont disponibles pour traiter efficacement la réponse des clients.

Le portail Retarus EAS permet aux utilisateurs de configurer en toute simplicité et à l'avance les options générales d'envoi. De plus, le portail permet l'examen détaillé des dates et heures d'envoi pour un contrôle professionnel des ventes. Les entreprises peuvent choisir de recevoir des confirmations automatiques de livraison de chaque SMS envoyé. Elles sont ainsi précisément informées de la date et de l'heure auxquelles un message est passé par l'infrastructure Retarus, avant d'être transféré à l'opérateur mobile, puis reçu par le client. L'infrastructure Retarus emploie un réseau d'agrégateurs lui permettant d'accéder à 99 % des réseaux de communication mobile sur tous les continents. En outre, Retarus respecte la réglementation locale pour la bonne livraison des SMS en tout point du globe. L'acheminement optimal et la configuration personnalisée de l'ID de l'expéditeur garantissent aux entreprises des taux particulièrement élevés de livraison des rappels de paiement et donc une gestion des liquidités largement optimisée.



Le saviez-vous ?

Selon de récentes études, 76 % des clients B2C recevant des rappels de paiement par SMS améliorent leur statut de relance.

Autres scénarios

Informations de crédit

Dès que 75 % du découvert autorisé d'un client est dépassé, une banque peut envoyer un SMS au titulaire du compte à l'aide de **Retarus Enterprise SMS Services** et satisfaire ainsi son obligation légale de notification.

Rappel de produits

Dans le cadre d'un rappel de produits, les entreprises doivent informer leurs clients dès que possible et cesser immédiatement la vente. À l'aide de **Retarus WebExpress**, les entreprises peuvent joindre leurs employés, partenaires et clients en un rien de temps.

Notifications de disponibilité

La réparation de l'ordinateur portable d'un client est terminée, l'heure de livraison d'une nouvelle paire de lunettes doit être confirmée ? **Retarus Enterprise SMS Services** permet aux employés du service client d'informer les clients efficacement, directement et simplement via un client de messagerie.