



El reto

No importa si se trata de un coche reparado, el procesamiento de una garantía en una tienda de electrónica o recoger unas gafas nuevas. Hoy día, los clientes quieren estar informados del estado actual de trabajos y pedidos en curso de forma rápida y continuada y recibir detalles sobre las horas de recogida puntualmente. Desde una perspectiva empresarial, estas notificaciones por SMS deberían enviarse preferiblemente de forma automática desde los sistemas de pedidos existentes. Al mismo tiempo, resulta especialmente importante para los comerciantes que el personal de tienda también disponga de la opción de enviar mensajes manualmente en casos especiales en los que necesitan contactar con un cliente.

El trasfondo

La gestión de las reclamaciones de garantía siempre está acompañada de una gran cantidad de trabajo organizativo para los comerciantes. Esto es particularmente cierto cuando se produce un cambio con respecto al presupuesto original. En tales casos, los clientes deben autorizar por separado los costes más elevados antes de que la empresa pueda seguir adelante y realizar las reparaciones. Al vendedor también le interesa que los productos recién pedidos se recojan y paguen sin demora. En el caso de una óptica, por ejemplo, existe el reto añadido de que la recogida de unas gafas nuevas en ocasiones también implica tener que concretar una cita con el cliente para probarse las gafas y ajustarlas en caso necesario. Sin embargo, resulta especialmente difícil ponerse en contacto con clientes que trabajan, por lo que la comunicación es muy complicada y consume una gran cantidad de valioso tiempo de recursos de personal.

La solución

La comunicación mediante SMS es la elección lógica para los mensajes de notificaciones de recogida. Difícilmente otro canal puede atraer tanta atención y garantizar tiempos de respuesta más breves. Incluso sin disponer de acceso a Internet o si se utilizan modelos antiguos de teléfonos móviles, los mensajes cortos se entregan con fiabilidad. Independientemente de la hora del día, los comerciantes pueden contactar con sus clientes de forma infinitamente más eficiente que invirtiendo un tiempo valioso al teléfono intentando localizarles. Retarus Enterprise SMS Services facilita el envío de información de forma rápida y fiable, directamente desde las aplicaciones empresariales, clientes de correo electrónico, sistemas ERP o CRM y sin tener que invertir en hardware o software adicional. Mediante la conexión con numerosos agregadores, Retarus Global Delivery Network puede cubrir prácticamente todas las redes móviles del planeta.

Ventajas para el cliente

- ✓ Procesamiento más rápido de las garantías
- ✓ Planificación optimizada de citas
- ✓ Posibilidad de respuesta directa
- ✓ Descarga del personal de tienda
- ✓ Procesamiento optimizado de los pedidos
- ✓ Relaciones más cercanas con los clientes

Sus ventajas de un vistazo



Comunicación por SMS desde aplicaciones empresariales o programas de correo electrónico



Elevadas tasas de entrega en todo el planeta gracias a un enrutamiento óptimo



Funciones de envío y recepción prácticamente ilimitadas



Compatibilidad con numerosas APIs: REST, SOAP, HTTP (XML), SMPP o SMTP



Registro de números de teléfono para recibir SMS en todo el mundo



Control máximo gracias a informes detallados

Caso de uso

Para enviar notificaciones por SMS directamente desde sistemas ERP o CRM, Retarus SMS for Applications utiliza las interfaces existentes del programa en cuestión. Las respuestas entrantes por SMS también se devuelven directamente a las aplicaciones empresariales. Esto permite a los clientes una respuesta inmediata a los mensajes y, por ejemplo, aceptar precios presupuestados o solicitar una hora de entrega diferente. Para poder realizar esta comunicación bidireccional, Retarus pone a disposición números de teléfono distintos. Si se requiere, los mensajes entrantes pueden etiquetarse en el sistema CRM o vincularse a un procedimiento automatizado para un procesamiento posterior basado, por ejemplo, en palabras clave del mensaje.

Gracias a Retarus Mail2SMS, el personal de tienda también puede ponerse en contacto con los clientes en cualquier momento utilizando sus clientes de correo existentes. No se requiere ninguna formación o software adicionales. En vez de la dirección de correo electrónico, el usuario solo necesita introducir el número de teléfono en el campo de dirección del mensaje. El mensaje de texto SMS real continúa en la línea de asunto. En este caso también, el destinatario puede responder directamente al mensaje. A continuación, el SMS de respuesta se entrega a la tienda a través de correo electrónico.

A través de la plataforma basada en la web Retarus Enterprise Administration Services portal, los usuarios tienen la oportunidad de configurar cómodamente sus propias opciones de envío y recepción con antelación. Si así se solicita, las empresas también pueden recibir una confirmación automática de la entrega correcta de sus mensajes, lo que les permite realizar un seguimiento preciso del momento en que el mensaje ha abandonado la infraestructura de Retarus, se ha transferido al operador de telefonía móvil y ha sido recibido por el cliente. Para los comerciantes, el uso de Retarus Enterprise SMS Services les ofrece capacidades de transmisión flexibles y los máximos niveles de seguridad de las transacciones. Además, todas las transmisiones por SMS se efectúan de acuerdo con las normativas de protección de datos locales aplicables.



¿Sabía que...?

La tasa de apertura de un SMS es del 98 %. Aproximadamente el 90 % de todos los mensajes breves se leen en los 3 minutos posteriores a la entrega.

Otros escenarios

Recordatorios de pago

Para los recordatorios de pago, las notificaciones por SMS ofrecen una gran alternativa al correo electrónico o el teléfono. Los clientes con pagos atrasados reciben un breve y amable recordatorio por SMS. Y también con gran éxito. Los clientes que usan Retarus Enterprise SMS Services consiguen un mejor comportamiento de pago de hasta el 76 % de los morosos.

Miembros de la Tripulación

El envío de notificaciones a través de mensajes en el móvil permite a las navieras informar a los miembros de la tripulación y del personal de los cambios de última hora en el horario del barco, que los destinatarios deben confirmar mediante un breve mensaje. Así se garantiza que la tripulación está a bordo a tiempo y que el barco puede zarpar sin demora.

Servicios de mensajería

La próxima entrega de paquetes se anuncia mediante un SMS. El destinatario tiene entonces la oportunidad de confirmar una hora de entrega, solicitar otro intento de entrega o proponer una fecha de entrega preferida. El número de entregas con éxito aumenta sustancialmente, mientras que se reduce el coste de intentos repetidos de entrega.