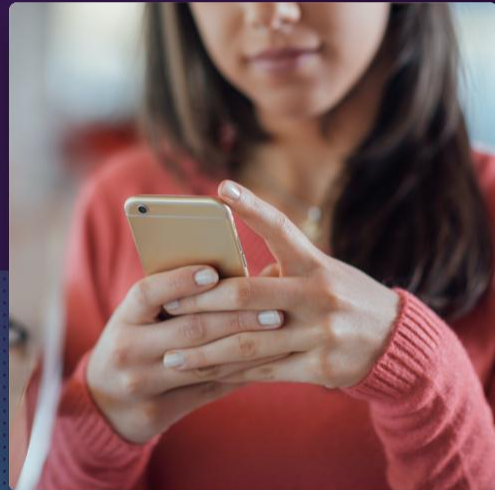


Messagerie mobile : comment l'automatisation du SMS peut améliorer l'efficacité de votre entreprise



Commify France - Esendex : Qui nous sommes ?

Commify est une entreprise internationale regroupant plusieurs fournisseurs de solutions de messagerie professionnelle. Nous travaillons avec plus de 45 000 entreprises, et les aidons à transformer leurs communications mobiles avec leurs clients et leurs équipes.

Nous fournissons des services **SMS, voix, Web, IP/OTT, e-mail** et de **messagerie multicanal intelligente** à la fois en libre-service (via une plate-forme en ligne ou une API) et des **solutions sur mesure** pour des besoins plus complexes.

Commify emploie près de 300 des esprits les plus brillants de l'industrie. Nous sommes basés en Angleterre, Irlande, Ecosse, France, Espagne, Italie, Pays-Bas, Belgique, Allemagne, Nouvelle Zélande, Australie.



Notre ordre du jour

1. **Le mobile en France** : partage d'insights sur le messaging et l'évolution des canaux de communication mobile
2. **Les multiples cas d'utilisation** où le SMS optimise les process et améliore la rentabilité
3. **Pour aller plus loin** : stratégie omnicanale et nouveaux outils de communication mobile de demain



Nicolas Doise, Key Account Manager & responsable Partenariats

The background is a solid dark purple. It features several abstract geometric elements: a large, faint, tilted square frame in the upper left; a smaller square with diagonal hatching to its left; and a large, faint circle in the lower left. The text is centered in the upper half of the image.

Le mobile en France

**Partage d'insights sur le messaging et l'
évolution des canaux de communication**

Pourquoi communiquer sur le mobile en 2021 ?

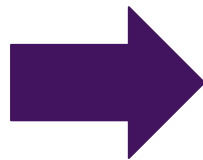
Population
française¹

67.1
millions



Français équipés
d'un mobile²

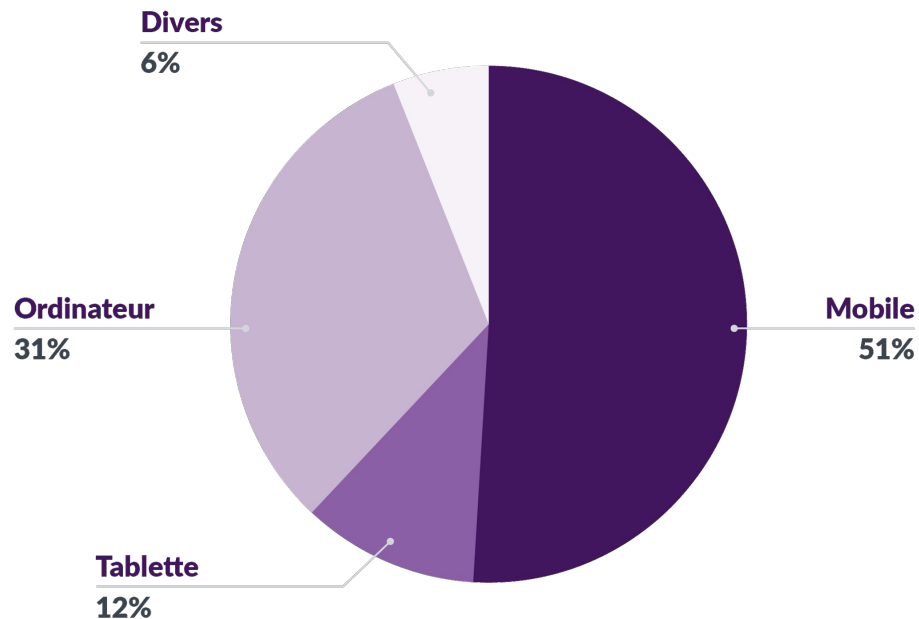
63.7
millions



95%
des Français

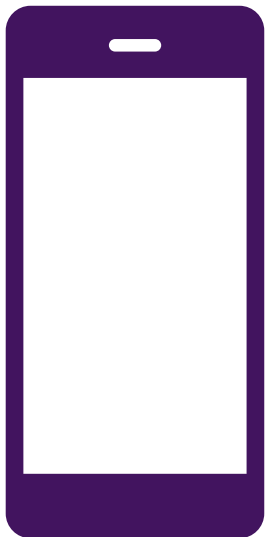
(1) INSEE, POPULATION BY SEX AND AGE ON 1ST JANUARY 2020, FRANCE, [HTTPS://WWW.INSEE.FR/EN/STATISTIQUES/2382597?SOMMAIRE=2382613](https://www.insee.fr/en/statistiques/2382597?SOMMAIRE=2382613) (2) Vie publique. Fr, Baromètre du numérique : 95% des Français équipés d'un téléphone mobile, Publié le 3 décembre 2019, <https://www.vie-publique.fr/en-bref/272039-barometre-du-numerique-95-des-francais-disposent-dun-telephone-mobile>

Pourquoi communiquer sur le mobile en 2021 ?



Utilisé
+ de 90 fois / jour

Pourquoi communiquer sur le mobile en 2021 ?



Immédiateté

Efficacité

Délivrabilité

Simplicité

Rentabilité

Mesurabilité

Précision



TAUX D'OUVERTURE

96%

LU EN MOINS DE

5min

TEMPS DE REPONSE

90sec

Utilisation de la messagerie mobile en France

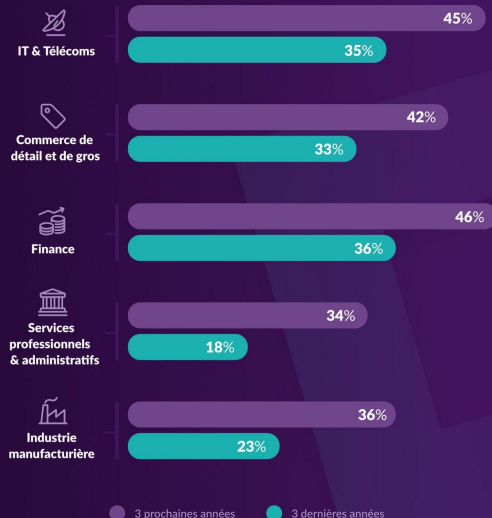
En trois ans, l'utilisation du SMS en entreprise a augmenté de +30 %*, avec en tête :

- les secteurs de la finance (36 %),
- de l'informatique et des télécommunications (35%),
- du commerce (33 %)

Cette croissance devrait augmenter de +12 points sur ces secteurs d'activité dans les trois prochaines années.

*Esendex France

Evolution de l'utilisation des SMS par secteur d'activité

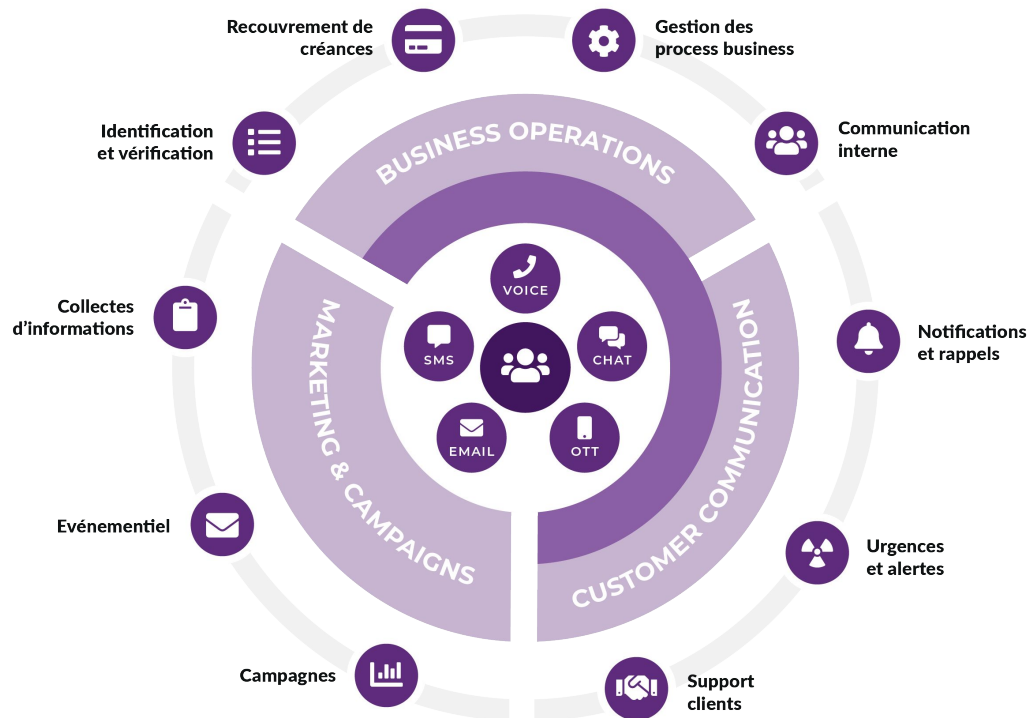




Les multiples cas d'utilisation

**où le SMS optimise les process
et améliore la rentabilité**

Les cas d'utilisations pour améliorer les process



Les notifications par SMS

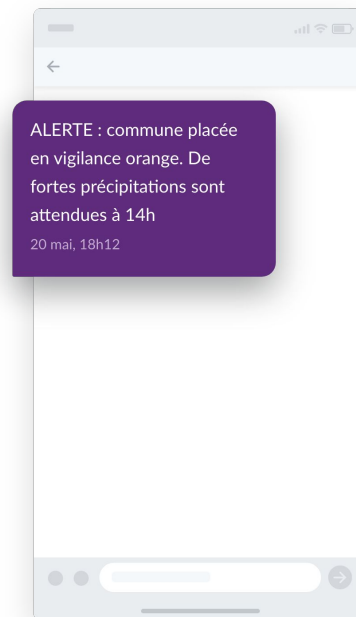
> **Réduisez l'impact des absences** aux rendez-vous et accompagnez le parcours client grâce à des **rappels automatiques personnalisés**.

> **Alertez vos contacts** en cas d'urgence météorologiques ou de retard de paiement grâce à des SMS programmés.

> **Notifiez-les** d'une transaction sur leur compte ou du statut de leur livraison, en temps réel, grâce à des workflows de communication créés sur mesure pour votre entreprise.

Usages

- Confirmation et rappel de RDV
- Suivi
- Authentification
- Alertes de paiements
- Diffusion d'alertes locales ou nationales



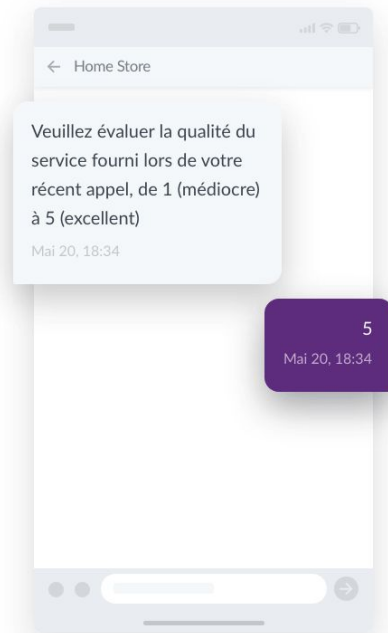
La collecte d'informations

Les enquêtes par SMS sont moyen pratique pour obtenir davantage d'informations nécessaires pour améliorer l'expérience client.

En envoyant une série de questions par SMS, le public pourra fournir des données à tout moment et en tout lieu. Les expéditeurs pourront également bénéficier de taux de réponse plus élevés, sans avoir à envoyer de lettres ou à passer des appels manuels.

Usages

- Enquêtes de satisfaction
- Étude de marché
- Nettoyage des données
- Sondages auprès du personnel

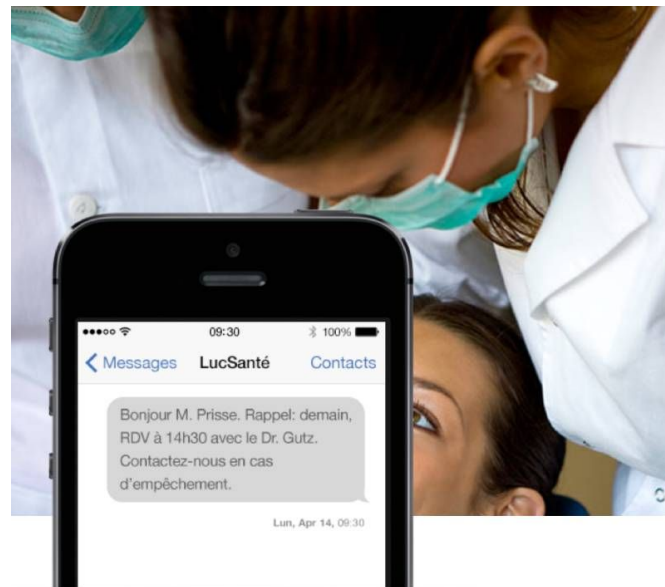


Success stories - Transports

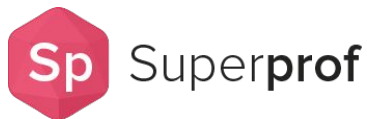


- Avait besoin d'une communication directe, simple et rapide qui permet de joindre des conducteurs, clients, fournisseurs en un clic.
- Ils utilisent nos envois de SMS via API pour :

Informar les usagers des prochains départs, de toutes modifications ou tout simplement, les remercier pour leur fidélité.



Success stories - Education/Collaboratif



- Besoin de notifier rapidement une personne d'un événement pour qu'elle soit réactive.
- Le SMS est utilisé pour envoyer des notifications lors des demandes de cours entre les professeurs et les élèves.
- Les professeurs peuvent ainsi répondre très rapidement aux élèves qui leurs demandent des cours.

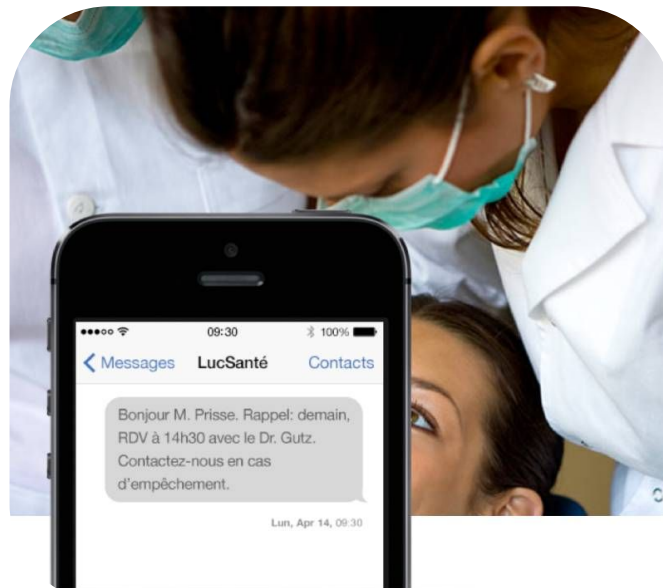


« Le SMS est le moteur du fonctionnement de Superprof. Nous ne pourrions pas prévenir efficacement les professeurs ainsi que les élèves autrement. »

Success stories - Santé



- Idem Santé cherchait une solution permettant aux centres de santé d'automatiser l'envoi des rappels de rendez-vous à leurs patients.
- Nous avons proposé d'intégrer notre API SMS au sein de des logiciels de la société, ce qui a permis de traiter des dizaines de milliers de SMS sans aucune intervention manuelle.
- **20 à 30 % de rendez-vous manqués en moins.**



Success stories - Produits & Services



- Afin de s'éloigner des outils de communication traditionnels/manuels, Vaillant avait besoin d'une nouvelle approche numérique automatisée.
- Les taux d'engagement par courrier étaient très bas.
- Mise en œuvre de la plateforme Studio (RCS/SMS Landing Pages) comme solution.
- Appels à l'action interactifs supprimant la nécessité d'un appel.
- L'engagement a bondi de **2 % à 40 %** et **réduction des coûts** par rapport aux communications traditionnelles.



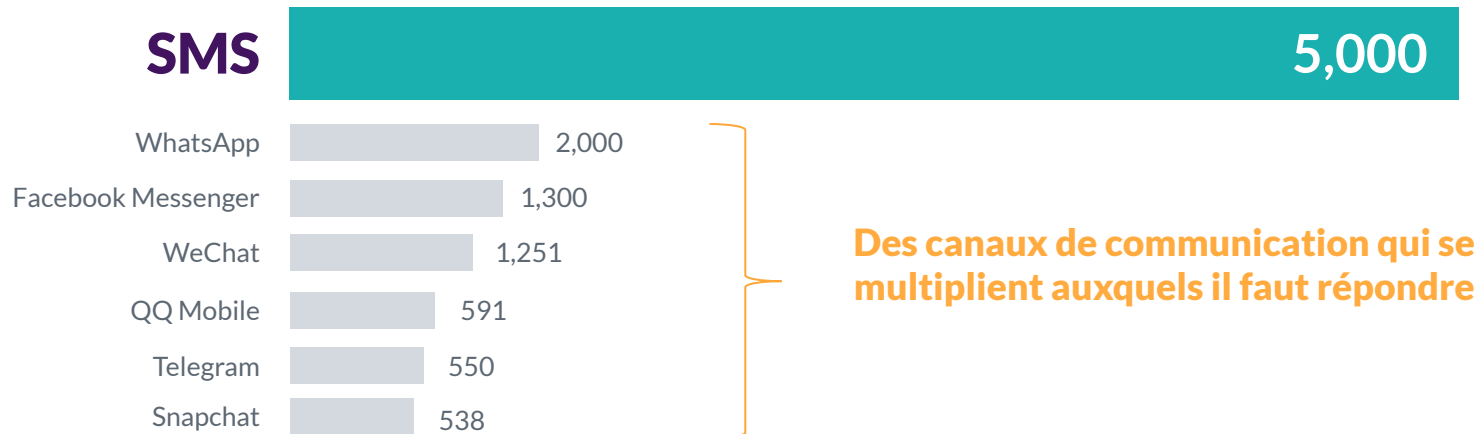


Pour aller plus loin :
**stratégie omnicanale et nouveaux outils
de communication mobile de demain**

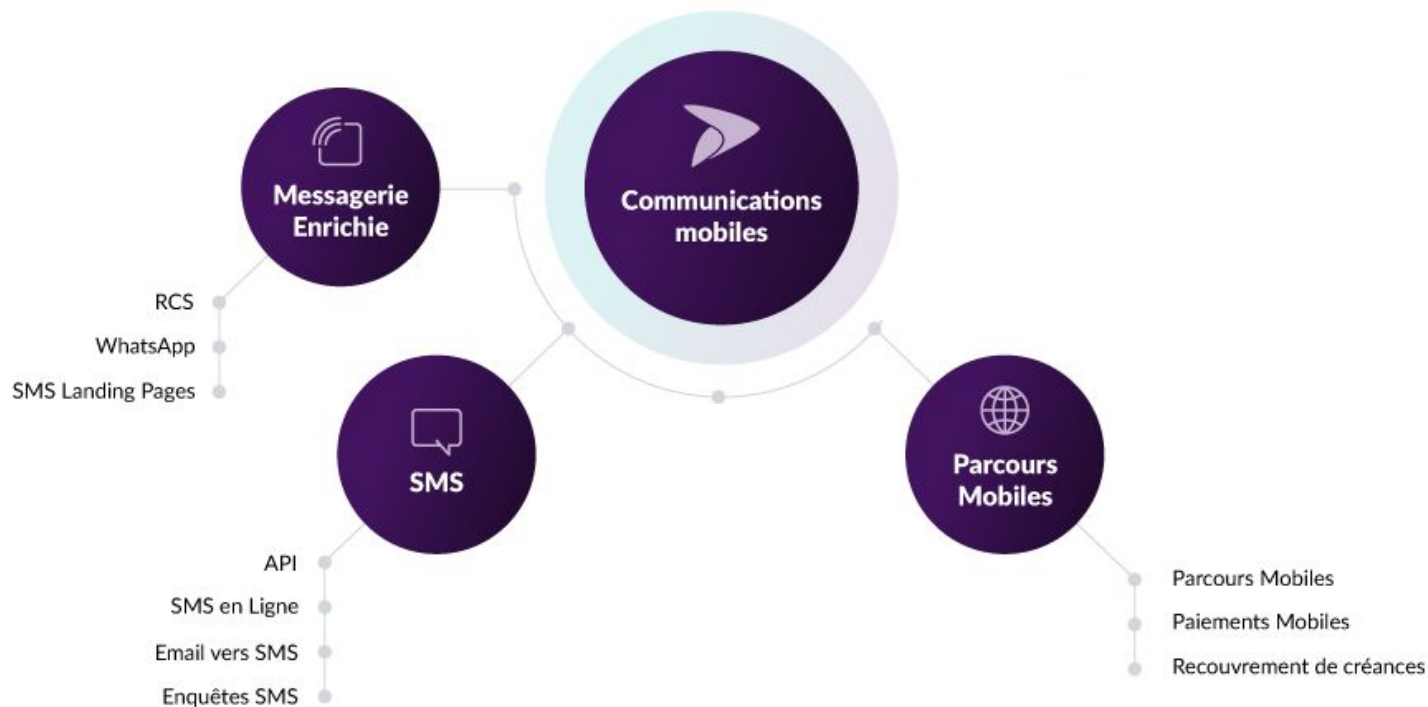
Le SMS, la plateforme de communication qui reste la plus puissante aujourd'hui

Applications de messagerie mobile les plus populaires (octobre 2021)

Classement par utilisateurs actifs mensuels (millions)



Quels sont les canaux de communication par téléphonie mobile ?



WhatsApp Business



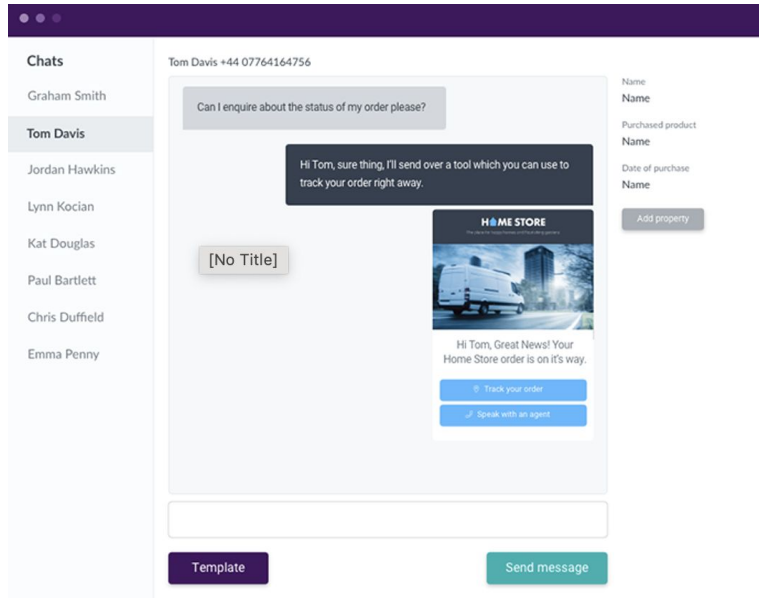
WhatsApp Business permet aux professionnels de la santé de communiquer avec les clients/patients grâce à l'application de messagerie la plus connue au monde.

Au-delà des simples textos, les professionnels peuvent également envoyer des images et des vidéos dans un environnement pouvant contenir leur image de marque.

Cas d'utilisation

- Envoi de localisation sur Google Maps
- Partage de liens renvoyant vers des sites de conseils santé
- Envoi sécurisé de résultats d'analyses

Chat Omnicanal - WhatsApp & SMS



Le chat omnicanal permet de profiter de multiples conversations simultanées bidirectionnelles axées sur les mobiles via une variété de canaux de communication digitaux.

Ainsi que les SMS, Les landing page, SMS, RCS et même WhatsApp aident à fournir des conversations plus riches, plus engageantes et à conversion plus élevée.

Cas d'utilisation chat Omnicanal

- Chat de supports clients Bi-directionnels
- Envoi de messages personnalisés avec des champs dynamiques à partir de la bibliothèque de modèles de messages

Bots - WhatsApp & SMS

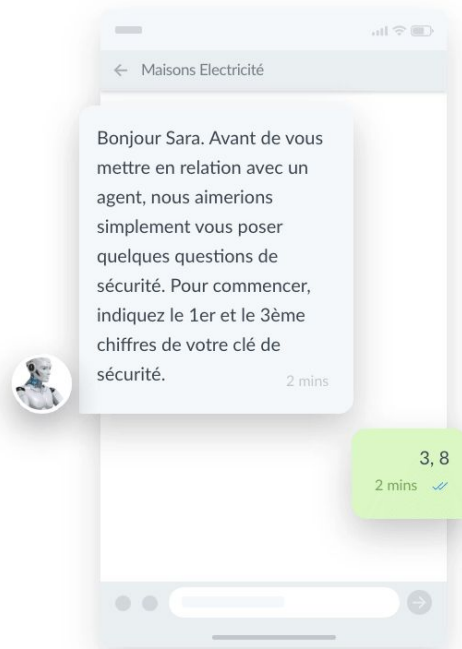
Les entreprises peuvent utiliser des robots pour automatiser :

- Interactions avec le service client
- Réaliser des opportunités de ventes croisées / incitatives une fois que le client s'est engagé dans le marketing
- Inviter les clients à ajouter des événements de vente à leurs calendriers
- Traitement des paiements et des recouvrements

En plus d'être pris en charge sur les canaux de texte brut comme les SMS, les bots peuvent également être pris en charge sur une grande variété de canaux riches, tels que WhatsApp, RCS et les pages de destination SMS.

Usages

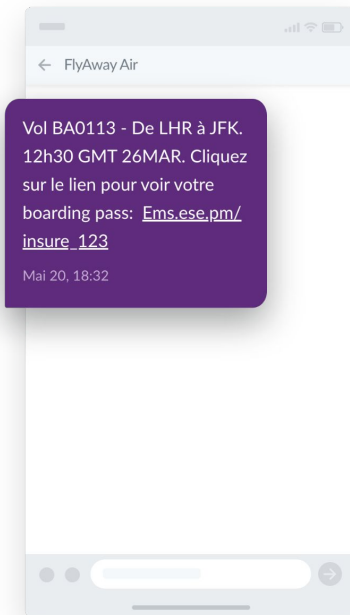
- | | |
|---------------------------------------|---|
| → Interactions avec le service client | → Recueillir les commentaires des clients |
| → Recueillir les informations client | → Acheminer la conversation vers un service approprié |
| → Prendre rendez-vous | |
| → FAQ automatisée | |



Le Rich Communication Services (RCS)

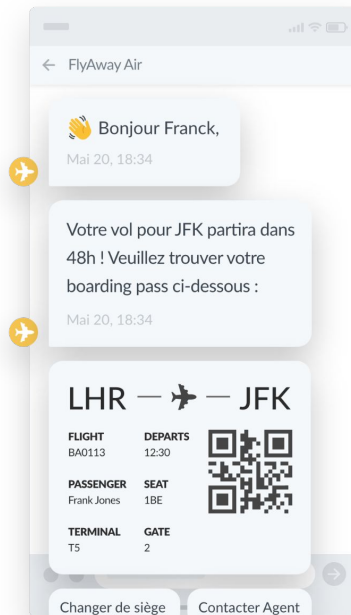
Il offre une expérience plus riche et plus **interactive** avec les messages envoyés directement à l'application de messagerie par défaut du téléphone.

- Les messages sont visuellement attrayants en utilisant couleurs de marque, polices, logos ainsi que des images et des vidéos sur mesure.
- Possibilité de reprogrammer des rendez-vous dans l'application de messagerie, en utilisant des réponses suggérées pour des dates et heures alternatives.



SMS

(avant)



RCS

(après)

La différence entre SMS et RCS

		RCS	SMS
Images incluses		✓	✓ Prévisualisation de l'image uniquement avec le lien
Liens inclus		✓	✓
Vidéos incluses		✓	
Expéditeur vérifié		✓	
Procéder à des paiements		✓	
Partage de localisation		✓	
Confirmation de lecture	✓✓	✓	

Pourquoi ils choisissent Esendex



+ 45 000

Clients



514

Connexions opérateurs



200+

Pays



+ de 3 Milliards
de SMS envoyés ces 12 derniers mois



283 Millions
D' appels sortants voix

Pourquoi ils choisissent Esendex



Nos connexions réseaux directes garantissent une livraison sécurisée des messages de vos clients de manière rapide.



Offrez à vos clients nos options de messagerie SMS, Web ou de contenu enrichi.



Nous sommes certifiés ISO27001 et protégeons les données de tous nos clients.



Nos infrastructures technique fiables et extrêmement performantes nous permettent d'envoyer près de 3 milliards de message par an



Nous disposons de bureaux partout à travers le monde. Notre support technique est un service entièrement gratuit.



Nous utilisons les protocoles de communication les plus sécurisés (TLS 1.2) afin de garantir la sécurité de nos données.

Merci pour votre attention !

Nicolas Doise - Key Account Manager & Responsable Partenariats Esendex France

Email : nicolas.doise@esendex.com

