

La relation client, c'est dans la poche ! Captivea propose l'envoi de SMS depuis SugarCRM.

Comment communiquer avec ses clients, de manière efficace, et rapide ? Les experts en relation client se sont penchés sur cette question et ont constaté que la tendance est orientée vers les nouvelles technologies, et notamment des technologies mobiles telles que les Smartphones.

Glissés dans pratiquement toutes les poches, les mobiles deviennent LE vecteur de communication prioritaire. Ainsi la communication par SMS est devenue une évidence et une manière de se démarquer. Les SMS sont lus à tout instant, souvent même immédiatement après la réception. Tous les SMS atteignent leur cible contrairement aux e-mails pouvant être noyés parmi des dizaines d'e-mails envoyés quotidiennement. Et, le format court du message en fait son principal atout car un message clair et rapide permet au destinataire de facilement comprendre, et surtout de retenir le message véhiculé : l'impact est fort.

Sur ce constat, la société Captivea, spécialiste des outils de gestion de la relation client, a décidé d'intégrer au sein de SugarCRM un module permettant l'envoi direct de SMS depuis l'application, en un seul clic. Cette évolution offre aux utilisateurs du CRM la possibilité de communiquer autrement avec leurs clients : une communication moderne et dynamique, à coût moindre, et rapide à mettre en œuvre.

Concrètement, les utilisateurs du CRM pourront à partir de leur fichier client, soit par un envoi unique, soit par le biais d'une campagne sur une base de cibles bien précises, communiquer par SMS. Chaque envoi peut être personnalisé (Expéditeur, SMS Flash, ...) et programmé facilement directement depuis le CRM.

Un milliard de SMS sont envoyés chaque jour dans le monde avec un taux d'ouverture moyen frôlant les 95% : ce nouveau média de communication mérite d'y porter toute son attention. Son utilisation diverse peut permettre de créer de nouveaux services au sein d'une entreprise : confirmation de rendez-vous, rappel de réunion, annonce d'évènements spéciaux, validation de commande, annonce d'actions promotionnelles,

La fonction informative que présentent les SMS favorise une relation client performante : informer les clients lors d'un achat, d'une commande passée, rappeler aux clients les horaires de rendez-vous ou leur annoncer des dates importantes. Toutes ces petites attentions qui feront la satisfaction des clients.

L'industrialisation de la rédaction et de l'envoi des messages via le SugarCRM, permet en un temps réduit de mener des campagnes efficaces ou de suivre et informer les clients à tout

instant. Les effets qui en découlent sont considérables : une image positive de l'entreprise, l'augmentation de la fidélisation des clients, un taux de mémorisation du message important, l'accroissement de la satisfaction client.

Pour obtenir plus de renseignements sur ce nouveau service, merci de prendre contact avec la société Captivea (www.captivea.fr).

A propos de Captivea

Captivea, partenaire officiel SugarCRM vous accompagne dans la définition et la réalisation de vos projets CRM sur toutes les éditions SugarCRM, en mode hébergé SaaS ou sur site. Spécialisée dans la relation client, notre équipe met ses compétences de conseil, mise en place, paramétrage, formation, développement spécifique, hébergement et support au service de votre entreprise pour vous aider à gagner votre relation client.

Les solutions CRM permettent d'obtenir efficacement une vision à 360° de la relation client : mieux connaître et suivre les clients, identifier les clients les plus rentables, gagner de nouveaux clients, augmenter la rentabilité, mettre en place des opérations marketing de fidélisation sur la base clients, avoir un meilleur suivi des ventes des commerciaux, mieux gérer le service après-vente.
