



Die Herausforderung

Egal ob Autoreparatur, Garantieabwicklung im Elektromarkt oder Abholung der neuen Brille: Kunden möchten heute stets über den aktuellen Status auf dem Laufenden gehalten und zeitnah über ihren Abholtermin informiert werden. Aus Sicht der Unternehmen sollten sich diese Benachrichtigungen idealerweise automatisiert aus bereits vorhandenen Bestellsystemen versenden lassen. Gleichzeitig ist es gerade im Einzelhandel wichtig, dass Filialmitarbeiter im Einzelfall auch manuell möglichst unkompliziert Nachrichten versenden und mit Kunden in Kontakt treten können.

Die Ausgangssituation

Die Abwicklung von Garantiefällen ist für den Handel mit hohem organisatorischem Aufwand verbunden. Dies gilt insbesondere dann, wenn es zu Abweichungen vom ursprünglichen Kostenvoranschlag kommt. Schließlich müssen höhere Kosten durch den Kunden gesondert freigegeben werden, bevor die Reparatur fortgesetzt werden kann. Auch bei bestellter Neuware haben Händler ein besonderes Interesse an zeitnaher Abholung und Zahlung. Bei Optikern etwa kommt hinzu, dass das Abholen der Brille meist mit einer Erstanpassung und entsprechender Terminvergabe verbunden ist. Da jedoch gerade berufstätige Kunden tagsüber oft nur schwer erreichbar sind, gestaltet sich die Kundenkommunikation meist schwierig und bindet zudem wertvolle Personalressourcen.

Die Lösung

Die Kommunikation per SMS bietet sich für Abholbenachrichtigungen geradezu an. Kaum ein anderer Kanal sorgt für derart hohe Aufmerksamkeit und kurze Reaktionszeiten. Auch ohne mobile Internetverbindung und selbst auf älteren Handymodellen werden Kurznachrichten zuverlässig zugestellt. Unabhängig von der Tageszeit verläuft die Kontaktaufnahme für den Handel damit deutlich effizienter als zeitintensives Nachtelefonieren. Mit den Enterprise SMS Services von Retarus lassen sich Informationen schnell und zuverlässig aus Business-Applikationen, E-Mail-Clients, ERP- oder CRM-Systemen an jedes beliebige Mobiltelefon versenden – ohne Aufwand für zusätzliche Hard- oder Software. Durch die Anbindung an mehrere Aggregatoren deckt das Retarus Global Delivery Network von Retarus nahezu alle Mobilfunknetze weltweit ab.

Kundennutzen

- ✓ Schnellere Garantieabwicklung
- ✓ Optimierte Termin- und Ressourcenplanung
- ✓ Direkte Antwortmöglichkeit
- ✓ Entlastung der Filialmitarbeiter
- ✓ Optimierte Auftragsabwicklung
- ✓ Höhere Kundenbindung

Ihre Vorteile auf einen Blick



SMS-Kommunikation per Business-Applikationen oder E-Mail-Clients



Weltweit hohe Zustellraten durch optimales Routing



Nahezu unbegrenzte Versand- und Empfangskapazitäten



Unterstützung zahlreicher APIs: REST, SOAP, HTTP (XML), SMPP oder SMTP



Beschaffung von Rufnummern für den SMS-Empfang weltweit



Maximale Kontrolle durch detailliertes Reporting

Anwendungsfall

Für den Versand von SMS aus dem Warenwirtschafts- oder CRM-System greift Retarus SMS for Applications auf vorhandene Schnittstellen der jeweiligen Programme zurück. Auch eingehende SMS-Antworten werden auf diesem Weg direkt in die Business-Applikationen gepusht. Dadurch können Kunden unmittelbar auf Nachrichten reagieren und etwa Kostenvoranschläge bestätigen oder um einen alternativen Abholtermin bitten. Für die bidirektionale Kommunikation stellt Retarus gesonderte Rufnummern bereit. Bei Bedarf werden eingehende Nachrichten beispielsweise abhängig von den im Nachrichtentext enthaltenen Keywords automatisch im CRM-System markiert oder mit einem automatischen Prozess für die Weiterverarbeitung verknüpft.

Dank Retarus Mail2SMS können Filialmitarbeiter jederzeit auch persönlich über das bestehende E-Mail-Programm mit Kunden in Kontakt treten. Zusätzliche Software oder Schulungen sind nicht nötig. Statt der E-Mail-Adresse wird die Rufnummer in das Adressfeld der Nachricht eingetragen. Der eigentliche SMS-Text folgt in der Betreffzeile. Auch hier kann der Empfänger unmittelbar auf die Nachricht reagieren. Die Antwort-SMS wird dann wiederum per E-Mail an die Filiale zugestellt.

Über das webbasierende Retarus Enterprise Administration Services Portal lassen sich Versand- und Empfangsoptionen bereits im Vorfeld bequem konfigurieren. Auf Wunsch erhalten Unternehmen für jeden Versand automatische Zustellbestätigungen und können exakt nachvollziehen, wann gesendete Nachrichten die Retarus-Infrastruktur durchlaufen haben, an den Mobilfunk-Carrier übergeben wurden oder bei den Empfängern angekommen sind. Durch den Einsatz der Retarus Enterprise SMS Services profitieren Einzelhändler von flexibel skalierbaren Versandkapazitäten und Transaktionssicherheit. Der SMS-Versand erfolgt dabei stets nach den jeweils geltenden lokalen Datenschutzrichtlinien.



Schon gewusst?

Die durchschnittliche SMS-Öffnungsrate liegt bei 98 Prozent. Rund 90 Prozent aller Kurznachrichten werden innerhalb der ersten drei Minuten nach der Zustellung gelesen.

Weitere Szenarien

Zahlungserinnerungen

Bei Zahlungsaufforderungen bieten SMS eine Alternative zu E-Mail oder Telefon: Kunden, die im Zahlungsverzug sind, erhalten eine kurze freundliche Erinnerung. Mit Erfolg: Unternehmen erreichen durch Retarus Enterprise SMS Services bei bis zu 76 Prozent der Zahlungspflichtigen eine Verbesserung des Mahnstatus.

Kurierdienste

Bevorstehende Paketzustellungen werden per SMS angekündigt. Die Empfänger können dann per Antwort-SMS einen Termin bestätigen, die erneute Zustellung anfordern oder einen Wunschtermin angeben. Die Anzahl erfolgreicher Zustellungen erhöhen sich erheblich, während die Folgekosten durch weitere Zustellungsversuche deutlich sinken.

Crew-Mitglieder

Über SMS-Nachrichten teilen Schiffahrtsgesellschaften ihren Mitarbeitern kurzfristige Fahrplanänderungen mit, die von diesen per Kurznachricht bestätigt werden müssen. Dadurch wird sichergestellt, dass die Mannschaft rechtzeitig an Board ist und das Schiff pünktlich auslaufen kann.