



## El reto

Prácticamente no existe otro proceso comercial que se encargue de gestionar casos especiales como lo hace el de las cuentas por cobrar de los clientes. Si el proceso de reclamación no surte efecto, estos pagos pendientes pronto tendrán un impacto negativo en la liquidez de la empresa. Al mismo tiempo, la ley exige a los acreedores que mantengan al mínimo los gastos de reclamación para los clientes morosos. Esto significa que las empresas se enfrentan al reto de optimizar sus procesos para reducir significativamente los costes relacionados y también para mejorar el comportamiento de pago general de sus clientes. Para conseguir este objetivo, resulta imprescindible que optimicen sus procesos de comunicación digital.

## El trasfondo

Desde una perspectiva empresarial, las empresas deben recordar a los clientes sin demora si se retrasan con los pagos. Sin embargo, los procesos de reclamación implican una gran cantidad de trabajo y gastos administrativos. Por ejemplo, la empresa que exige el pago debe garantizar que el cliente moroso no incurre en gastos de reclamación elevados. Las empresas también deben emitir avisos de pagos atrasados de forma puntual y por escrito que puedan utilizarse como prueba. Asimismo, para realizar el envío de avisos de pagos atrasados por correo postal deben considerarse otras normativas específicas. Los complejos procesos de pago también pueden ser un obstáculo para que los clientes abonen las facturas pendientes. Para no tener que iniciar largos y costosos procesos de reclamación, las empresas pueden enviar a sus clientes en primer lugar recordatorios automatizados por SMS.

## La solución

**Retarus SMS for Applications** permite enviar recordatorios de pago por SMS de forma segura y fiable a cualquier teléfono móvil ubicado en cualquier lugar del mundo a través de aplicaciones comerciales, sistemas ERP o CRM así como aplicaciones basadas en web, directamente desde la infraestructura de Retarus y sin tener que realizar una gran inversión en hardware o software adicional. Este servicio de SMS se gestiona desde los propios centros de datos de Retarus siguiendo las directrices de cumplimiento de normativas y las normativas de protección de datos locales pertinentes. Todos los datos se cifran para su transmisión. El uso de este innovador servicio de SMS permite a las empresas beneficiarse de las funciones de transmisión escalables y de la máxima seguridad de las transacciones en todo el mundo. Retarus Enterprise Administration Service portal (EAS) permite configurar este servicio de forma sencilla a la par que ofrece completas funciones de informes y supervisión así como unas estadísticas de entrega concisas.

## Ventajas para el cliente

- ✓ Procesos de reclamación eficientes
- ✓ Gestión optimizada de la liquidez
- ✓ Mayor satisfacción del cliente
- ✓ Reducción significativa de costes de procesos
- ✓ Oportunidades adicionales de ventas cruzadas

## Resumen de ventajas

- ✓ Envío seguro y fiable de mensajes SMS a todo el mundo
- ✓ Transmisión rápida directamente desde aplicaciones empresariales
- ✓ Control activo de la hora y la fecha de envío
- ✓ Compatibilidad con numerosas API: REST, SOAP, (HTTP) XML, SMPP o SMTP
- ✓ Máxima seguridad de las transacciones en la infraestructura de Retarus
- ✓ Supervisión exhaustiva gracias a informes detallados

## Caso de uso

El envío de recordatorios de pago mediante mensajes SMS ofrece una atractiva alternativa a la reclamación de pago por correo electrónico o teléfono. Los clientes morosos reciben un recordatorio automatizado por SMS. La información llega a los teléfonos móviles de los destinatarios al instante, independientemente de su ubicación. El mensaje SMS también puede contener un enlace que permita a los clientes realizar el pago directamente desde sus dispositivos móviles, optimizando aún más el comportamiento de pago del cliente. La visualización de un número de teléfono como identificación del remitente o su inclusión en el propio mensaje SMS facilita a los clientes devolver la llamada a sus contactos. De este modo, los mensajes SMS pueden utilizarse, por ejemplo, para la venta cruzada de servicios de asesoramiento crediticio sin tener que cambiar de medio o canal.

**Retarus SMS for Applications** permite a las empresas controlar de forma flexible la fecha y la hora de envío de los mensajes. Así pueden garantizar que hay recursos de personal suficientes para procesar de forma eficiente las respuestas de los clientes.

Retarus EAS portal permite a los usuarios configurar fácilmente las opciones generales de envío con antelación. Asimismo, el portal ofrece un análisis en profundidad de las fechas y las horas de envío, lo que permite un control profesional de las ventas. Las empresas pueden elegir recibir confirmaciones de entrega automáticas para cada mensaje de texto enviado, por lo que pueden 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. La infraestructura de Retarus emplea una red de agregadores para alcanzar el 99 % de las redes de comunicación móvil de todos los continentes. Asimismo, Retarus satisface las normativas regionales para la entrega correcta de mensajes de texto en todo el mundo. Un enrutamiento óptimo y la configuración personalizada de la identificación del remitente garantizan que las empresas puedan beneficiarse de tasas de entrega particularmente elevadas para sus recordatorios de pago, lo que se traduce en una gestión significativamente optimizada de la liquidez.



### ¿Sabía que...?

*Según estudios recientes, el 76 % de los clientes B2C que reciben recordatorios de pago por SMS mejoran su estado de reclamación.*

## Otros escenarios

### Información de crédito

En cuanto se supera el 75 % del descubierto autorizado de un cliente, los bancos pueden enviar recordatorios automatizados por SMS al titular de la cuenta a través de **Retarus Enterprise SMS Services**, cumpliendo así su obligación legal de enviar esta notificación.

### Retiradas de productos

En el caso de una retirada de producto, las empresas deben notificarla a sus clientes lo antes posible y detener las ventas de inmediato. Con **Retarus WebExpress**, las empresas pueden llegar a sus empleados, socios y clientes en un abrir y cerrar de ojos.

### Notificaciones de recogida

En el caso de la recogida de un portátil reparado o de la confirmación de la hora de entrega de unas gafas nuevas, **Retarus Enterprise SMS Services** permite a los empleados de servicios informar a sus clientes de forma eficiente, directa y sencilla mediante un programa de correo electrónico.