



Le défi

Les services de placement de personnel et de travail temporaire représentent des marchés essentiels facilitant la flexibilité des entreprises. Pour garder une longueur d'avance sur ce marché extrêmement concurrentiel, les prestataires de services en ressources humaines doivent pouvoir proposer à leurs clients du personnel qualifié plus rapidement que jamais, notamment dans les secteurs où des engorgements peuvent rapidement survenir en raison de la maladie, des fluctuations saisonnières et des pics de demande. Mais les personnes devant gérer de vastes effectifs sont souvent confrontées au problème du manque de temps et de capacité administrative.

Le contexte

Qu'il s'agisse de déploiements de personnel temporaires ou à long terme, d'affectations d'individus ou d'équipes, de nombreuses agences de placement coordonnent les effectifs principalement par téléphone. Lors d'une conversation initiale non contraignante, l'agence se renseigne d'abord sur la disponibilité du candidat et son intérêt pour le poste. La personne appelée recevra plus d'informations sur le lieu et les horaires de travail uniquement lors d'un second entretien. En outre, certains employés n'étant pas joignables, il est nécessaire de les appeler plusieurs fois. La documentation de ces appels, généralement manuelle, est fastidieuse. La perturbation des médias entre les différents canaux de communication est presque inévitable. Afin de réduire le travail administratif de manière drastique, les prestataires de services en ressources humaines cherchent de plus en plus à utiliser des solutions de communication automatisées pour faciliter l'échange d'informations avec le personnel.

La solution

Retarus Enterprise SMS Services permet l'envoi fiable et sécurisé de SMS vers n'importe quel portable dans le monde à partir d'applications professionnelles, de systèmes ERP ou CRM et d'applications Web, et ce, directement depuis l'infrastructure de Retarus et sans investissement nécessaire en matériel ou logiciels supplémentaires. Les réponses reçues aux SMS sont renvoyées automatiquement aux applications professionnelles en mode « push ». Les données sont toujours chiffrées avant d'être transmises. Les entreprises profitent de capacités de transmission évolutives et d'une sécurité maximale des transactions à travers le monde. Exploités dans les centres de données propres à Retarus, ces services SMS, y compris le service de SMS à double sens (two-way SMS), respectent les réglementations locales en vigueur relatives à la protection des données.

Avantages pour le client

- ✓ Coordination efficace du personnel
- ✓ Temps de réaction courts
- ✓ Efforts et dépenses minimum
- ✓ Capacité administrative accrue
- ✓ Traitement optimisé des commandes
- ✓ Satisfaction accrue des clients

Avantages en un coup d'œil



Transmission et réception directes des SMS depuis ou vers des applications professionnelles ou des clients de messagerie



Capacités d'envoi et de réception quasi-illimitées



Nombreuses API prises en charge : REST, SOAP, HTTP (XML), SMPP ou SMTP



Conformité avec les réglementations locales pour la bonne livraison des SMS à travers le monde



Mise à disposition de numéros de téléphone pour la réception de SMS à l'échelle mondiale



Suivi complet grâce aux rapports détaillés

Cas pratique

Le service de two-way SMS de Retarus permettent aux prestataires de services en ressources humaines d'accéder rapidement aux ressources humaines externes. Les avantages : les SMS peuvent être envoyés vers n'importe quel téléphone portable même en cas de mauvaise couverture réseau ; leur taux d'ouverture est également élevé et ils sont lus très rapidement. Grâce à Retarus Enterprise SMS Services, les agences de placement peuvent filtrer le personnel qualifié dans leurs systèmes CRM en quelques clics, puis envoyer un SMS directement via le CRM, avec une option de réponse. Pour faciliter ce processus, Retarus peut fournir sur demande des numéros de téléphone spéciaux auxquels les réponses sont envoyées. De plus, l'expéditeur peut utiliser des mots-clés dans le SMS pour définir des options de réponse, tels que « OK » ou « NON ». Les services SMS transmettent les réponses entrantes directement aux applications professionnelles. Ainsi, les réponses peuvent être automatiquement marquées dans le système CRM en fonction du mot clé contenu dans la réponse. Il suffit alors au prestataire de services de ressources humaines responsable d'appeler les employés potentiels ayant envoyé une réponse positive afin de clarifier les détails de la mission de travail. L'effort administratif s'en trouve considérablement réduit. Ainsi, un nombre supérieur de demandes peut être traité en un laps de temps très court.

Le portail Web Retarus Enterprise Administration Services (portail EAS) permet aux utilisateurs de configurer à l'avance et de manière simple des options générales d'envoi et de réception. Sur demande, les entreprises peuvent recevoir des confirmations automatiques de livraison de chaque SMS envoyé. Elles sont ainsi précisément informées de la date et de l'heure auxquelles un message est passé par l'infrastructure Retarus, avant d'être transféré à l'opérateur mobile, puis reçu par le client. L'infrastructure Retarus emploie son réseau d'agrégateurs lui permettant d'accéder à 99 % des réseaux de communication mobile sur tous les continents. En outre, Retarus respecte les réglementations locales en vigueur à travers le monde pour la bonne livraison des SMS.



Le saviez-vous ?

Le taux d'ouverture moyen des SMS est de 98 %. Environ 90 % des SMS sont ouverts dans les trois minutes suivant leur réception.

Autres scénarios

Instituts d'étude de marché

Les instituts d'étude de marché peuvent consulter la disponibilité et l'intérêt des personnes interrogées par SMS. Les enquêteurs gagnent un temps considérable, car seules les personnes ayant répondu favorablement sont contactées par téléphone.

Services de coursier

Les livraisons de colis sont annoncées par SMS. Le destinataire peut confirmer la date et l'heure de livraison, demander une nouvelle date de livraison ou indiquer une date de livraison préférée par SMS, ce qui augmente considérablement le nombre de livraisons effectuées avec succès.

Équipages des compagnies maritimes

Les compagnies de transport maritime peuvent informer par SMS les membres d'équipage de tout changement d'horaire et leur demander de renvoyer un SMS pour confirmer qu'ils ont bien reçu cette information. L'équipage embarque ainsi à temps et le navire peut partir à l'heure.