



Guide des canaux de communication mobiles.

« La plupart des clients attendent des réponses à leurs questions dans les 30 secondes. C'est là que le commerce conversationnel peut aider. Il permet aux entreprises d'utiliser les mêmes canaux que leurs clients pour tout, du service à la clientèle aux paiements en passant par le règlement des litiges. »

Jeroen van Glabbeek, CEO de CM.com, L'Entreprise Connectée



Introduction

Pendant longtemps, le digital se limitait à l'utilisation des sites internet et de l'e-mail mais l'arrivée du mobile a considérablement changé nos habitudes.

Ces dernières années, les interactions entre les consommateurs et les marques ont fortement évolué en basculant non seulement dans l'ère digitale mais surtout dans l'ère mobile et conversationnelle. Désormais, les clients recherchent, comparent, achètent sur leur téléphone mobile.

Pour résoudre un problème rencontré avec un produit ou un service, les consommateurs se détournent des appels téléphoniques et privilégient désormais les plateformes conversationnelles, pour dialoguer avec une marque : selon Médiamétrie, chaque jour, 25,3 millions de français utilisent les messageries instantanées tant pour les usages personnels que professionnels.

Nous sommes désormais dans l'ère du MESSAGING. Chaque entreprise doit en tenir compte dans ses communications à destination de ses clients mais également de ses partenaires, collaborateurs... L'e-mail et le SMS ne suffisent plus ! Il est désormais indispensable de communiquer avec vos clients sur leurs canaux de messagerie favoris.

WhatsApp Business, RCS, Apple Messages for Business, Viber, Instagram Messaging, Google's Business Messages et Facebook Messenger : voici 7 canaux de messagerie utilisés par plus en plus de marques. Leur émergence génère de nombreuses questions de la part des entreprises. Et vous, connaissez-vous les spécificités de chacun de ces canaux ?

Voici les questions fréquemment posées par nos clients :



Pourquoi ma marque doit être active sur les messageries comme WhatsApp Business ou Facebook Messenger ?

Ce sont des canaux conversationnels permettant des échanges interactifs et enrichis entre une marque et ses clients et pouvant répondre à de nombreux cas d'usages : service après-vente, relation client, sondage, demande d'informations, communication interne etc... De plus, le mobile est aujourd'hui devenu la troisième main du client. Ce dernier souhaite pouvoir choisir le canal qu'il préfère pour contacter une marque et recevoir des réponses rapides et personnalisées. C'est ce qu'offrent les canaux WhatsApp Business & Facebook Messenger : une expérience unique et personnalisée.



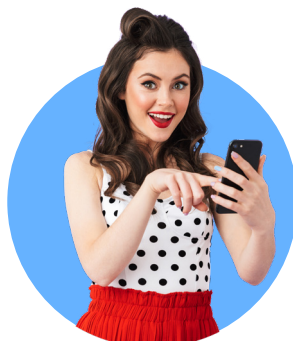
Quelle alternative aux campagnes SMS ?

Le RCS, standard de messaging enrichi, développé par les opérateurs télécom et Google, permet une expérience enrichie grâce à l'ajout de contenus riches (photos, vidéos, call to action...), en plus d'interactions et d'une personnalisation du message sans limite.



Une majorité de mes clients sont sur iOS, comment profiter de la force d'Apple ?

Avec Apple Business Chat, vos clients peuvent facilement accéder à de nombreux services d'assistance ou encore planifier des rendez-vous, directement depuis l'application Messages. Bien plus qu'un simple canal de messaging, il vous permet d'interagir avec vos clients avec du contenu enrichi allant même jusqu'au paiement avec Apple Pay.



Comment échanger avec mes clients des photos et vidéos à moindre coût ?

Viber, contrairement au SMS, vous permettra d'avoir une approche plus enrichie dans vos communications (photos, vidéos, ...) avec une tarification réellement avantageuse !

WhatsApp Business, RCS Google, Apple Messages for Business, Viber, Instagram Messaging, Google's Business Messages ou encore Facebook Messenger : quel sera le canal idéal pour garantir à vos clients une meilleure expérience ? On vous dit tout à travers nos infographies !

WhatsApp Business



Interagir en toute simplicité avec vos clients
Pourquoi adopter ce levier mobile ?

30 millions d'utilisateurs actifs mensuels en France

Canal enrichi

Avec WhatsApp Business, il vous est possible d'envoyer des messages de plus de 4 000 caractères, avec plusieurs polices disponibles, des contenus enrichis (PDFs, vidéos, images, partage de localisation...) et la prévisualisation d'URL, que ce soit lors d'un échange initié par vos clients ou pour l'envoi d'une notification ou d'une communication.



Expérience client

Avec WhatsApp Business, le client est au centre de vos priorités : Il peut vous contacter directement afin de gagner du temps. WhatsApp étant un canal asynchrone, vous pouvez lui répondre dans une fenêtre de 24H. Une expérience client privilégiée et une meilleure satisfaction.



Interactif & conversationnel

Nous facturons uniquement aux MAU (Monthly Active User) ce qui vous permet d'envoyer un nombre illimité de messages à vos clients pendant une période de 24h. De plus, vous pouvez associer un chatbot à WhatsApp Business : l'IA conversationnelle au service de vos clients !



Compte certifié

WhatsApp Business vous permet d'avoir un compte certifié afin de créer un environnement sûr et sécurisé pour vos clients.



Google's Business Messages



Interagir avec vos clients depuis Google
Toute la puissance de Google

Plus de 5.5 milliards de recherches Google chaque jour

Canal enrichi

Accompagnez vos clients sur Google Search et Google Maps grâce à l'ajout d'un widget conversationnel bénéficiant de nombreuses fonctionnalités enrichies : texte, images, Call-to-Action, carrousels...



Proximité avec les followers

Grâce à cette nouvelle fonctionnalité intégrée à Google Search et Google Maps, les entreprises sont présentes pour leurs clients au moment même où ils cherchent à les joindre, pour mieux les accompagner.



Interactif & conversationnel

Avec Google's Business Messages, augmentez la portée de votre marque, les ventes et la fidélisation. Faites passer l'expérience client à un niveau supérieur grâce aux fonctionnalités enrichies et envoyez des messages aux utilisateurs jusqu'à 30 jours après le dernier message reçu.



Compte certifié

Google's Business Messages vous permet d'avoir un compte certifié afin de créer un environnement sûr et sécurisé pour vos clients.



Instagram Messaging

Une relation 1:1 tout au long du parcours client

Pourquoi adopter ce levier mobile ?



90% des utilisateurs Instagram suivent leurs marques favorites

Canal enrichi

Apportez plus de valeur à votre marque sur Instagram. Profitez des nombreuses fonctionnalités enrichies : texte, images, Call-to-Action... Echangez avec vos clients via un chatbot ou avec l'intervention d'un agent humain.



Proximité avec les followers

Offrez à vos followers une expérience interactive en les laissant vous contacter directement via vos stories ou en message privé. Cette proximité augmentera la confiance de vos followers envers votre entreprise et vous permettra de fidéliser vos clients.



Interactif & conversationnel

Avec l'API Instagram, traitez les demandes de vos clients directement depuis la messagerie, sans les rediriger vers un autre canal. Offrez-leur la possibilité de réaliser un achat (e-commerce) ou de vous poser des questions (service client) via un seul canal.



Compte certifié

Instagram Messaging vous permet d'avoir un compte certifié afin de créer un environnement sûr et sécurisé pour vos clients.



RCS



Innovant, percutant & interactif
Pourquoi adopter ce levier mobile ?

En France, 75% des détenteurs de smartphone sont sur Android

Plus enrichi qu'un SMS

Le RCS vous permet d'envoyer des messages enrichis et personnalisés aux couleurs de votre marque : Envoyez des images, des vidéos, des call-to-action... Le RCS vous permet d'atteindre un meilleur taux de clic que le SMS.

Moins de contraintes

Contrairement au SMS, ne vous limitez pas à 160 caractères.

Interactif & conversationnel

Moins intrusif et s'intégrant parfaitement à Android Message, le RCS vous permet de converser avec vos clients pendant 24H. Amélioration de l'expérience client et satisfaction client sont au rendez-vous.

Compte certifié

Le RCS vous permet d'avoir un compte certifié afin de créer un environnement sûr et sécurisé pour vos clients.



Facebook Messenger



Lorsque le conversationnel rencontre la communauté

Pourquoi adopter ce levier mobile ?

40 millions d'utilisateurs actifs mensuels en France

Canal enrichi

Avec Facebook Messenger, vos messages ne se résument pas à un simple texte; il vous est possible d'envoyer des contenus enrichis tels que des documents PDF, vidéos, photos, localisation, GIFs, boutons etc. afin d'offrir une expérience unique à vos clients.



Expérience client

Le client peut vous contacter directement depuis l'application Facebook Messenger, une suggestion de chat ou via un QR code. Facebook Messenger étant un canal asynchrone, vous pouvez lui répondre dans une fenêtre de 24h et lui apporter des réponses personnalisées. Il est également possible d'intégrer un chatbot afin d'automatiser une partie des conversations et ainsi être toujours disponible pour ses clients. Une expérience client réussie donne lieu à une plus grande satisfaction.



Interactif & conversationnel

Nous facturons uniquement aux MAU (Monthly Active User) ce qui vous permet d'envoyer un nombre illimité de messages à vos clients pendant une période de 24h. De plus, vous pouvez associer un chatbot à Facebook Messenger : l'IA conversationnelle au service de vos clients !



Compte certifié

Facebook Messenger vous permet d'avoir un compte certifié afin de créer un environnement sûr et sécurisé pour vos clients. De plus, il peut être lié à la page entreprise.



Apple Messages for Business

Une autre façon de communiquer avec les entreprises

Pourquoi adopter ce levier mobile ?



En France, 25% des détenteurs de smartphone sont sur iOS

Canal enrichi

Avec Apple Messages for Business, vous avez la possibilité d'envoyer des messages, des vidéos, des URLs... Vous avez aussi à votre disposition l'ensemble des fonctionnalités iOS comme Apple Pay, Maps, ou encore Wallet...



Points d'entrée

Choisir Apple Messages for Business, c'est avoir le choix. Vos clients peuvent vous contacter à travers une multitude de points d'entrée : Chat suggest, spotlight, emailing, QR, website, app...



Interactif & conversationnel

Non intrusif, c'est le client qui vous contacte sur Apple Messages for Business pour dialoguer avec votre marque. Apple Messages for Business est intégré nativement dans iMessage : une expérience client inégalée.



Compte certifié

Apple Messages for Business vous permet d'avoir un compte certifié afin de créer un environnement sûr et sécurisé pour vos clients.



Viber



Plus que des messages
Pourquoi adopter ce levier mobile ?

4 millions d'utilisateurs actifs mensuels en France

Canal enrichi

Avec Viber, il vous est possible d'envoyer du contenu enrichi (images, fichiers, URLs, Call-to-Action), à des fins marketing ou transactionnelles.



Coût attractif

Contrairement aux SMS, l'envoi de messages Viber est très peu coûteux et s'avère très avantageux sur des volumétries importantes.



Fall back SMS

Si Viber n'est pas installé sur le téléphone de votre client, un fall back SMS partira automatiquement.



Compte certifié

Viber vous permet d'avoir un compte certifié afin de créer un environnement sûr et sécurisé pour vos clients.



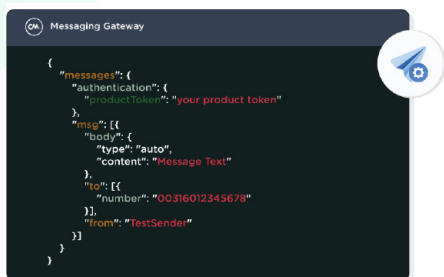
En synthèse, quelles sont les forces de ces canaux par rapport au traditionnel SMS ?

	SMS	WhatsApp	RCS	iMessage	Telegram	Messenger	Signal	Discord	Instagram
Contenus Enrichis	*	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Consentement (OptIn)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Marketing/Promotionnel	✓		✓		✓				
Notification	✓	✓	✓	*	✓	✓			
Conversational	*	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Compte certifié		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fenêtre conversationnelle 24h		✓	✓	✓		✓			✓
Conversation initiée par la marque	✓	✓	✓		✓	✓			
Conversation initiée par le client		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chatbot	*	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Fallback SMS		✓	✓	✓	✓	✓			
Intégration de Sign - Solution de signature électronique de CM.com	✓	✓							

* : Ces associations sont soumises à certaines conditions - Consultez votre expert CM.com pour plus d'informations

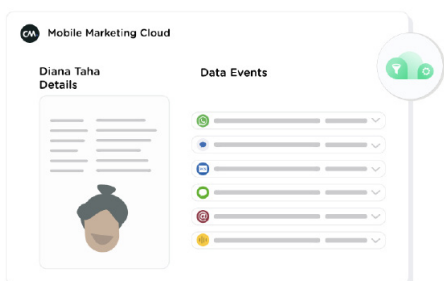
Comment accéder à ces canaux ?

Grâce à notre API ou nos solutions, accédez facilement à l'ensemble de ces canaux. CM.com est l'un des rares agrégateurs à avoir été choisi par Facebook, Apple et les opérateurs pour commercialiser l'ensemble des solutions de messagerie OTT.



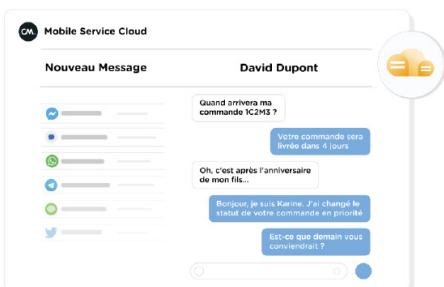
API Business Messaging

Intégrez notre API Business Messaging et restez connecté à vos clients sur leurs canaux de messagerie préférés. Notre API regroupe tous les canaux de communication et permet de gérer d'importants volumes de messages bidirectionnels au niveau mondial.



Mobile Marketing Cloud

Mobile Marketing Cloud unifie toutes les sources de données au sein d'un profil client 360°. Il s'agit de la seule solution qui offre l'accès à l'ensemble des canaux de messagerie, vous permettant ainsi de créer des expériences multicanales personnalisées.



Mobile Service Cloud

Une solution de relation client tout-en-un incluant tout ce dont vous avez besoin pour offrir une expérience client fluide. Echangez avec vos clients via leur canal préféré depuis une boîte de réception unique et omnicanale et implémentez un chatbot.

Prêt à démarrer ?

Communiquez dès aujourd'hui avec vos clients sur leurs canaux de messagerie préférés.



CM.com (AMS : CMCOM) est un leader mondial dans le domaine des logiciels cloud pour le commerce conversationnel qui permet aux entreprises d'offrir une expérience client supérieure. Notre plateforme de communications et de paiements aide les équipes marketing, les équipes commerciales ou encore le service client à automatiser les interactions avec les clients à travers plusieurs canaux mobiles, et offre des capacités de paiement fluides qui stimulent les ventes, attirent les clients et améliorent la satisfaction.

© 2021 CM.com