

FICHE PRODUIT – CCMS

Soyez informé à chaque étape du processus de communication grâce au Client Communication Management Service (CCMS)

IN Groupe offre une multitude de services de dématérialisation allant de la lettre recommandée électronique à la facturation et le bulletin de salaire électronique, en passant par les services d'archivage. En plus de ces services sécurisés, conformes et flexibles, le Client Communication Management Service (CCMS) est un élément clé qui permet un suivi de bout en bout.

Eligible à tous types de volumes, CCMS est un service complémentaire multicanal et cross-canal qui permet l'envoi d'emails et/ou de notifications SMS pour informer les destinataires finaux & augmenter leur expérience client.

Grâce aux options email et SMS, le CCMS offre une expérience augmentée de la communication papier classique. De plus, en cas d'échec d'envoi ou de délai de non réponse, l'offre CCMS vous permet de

✓ Multi-canal

Les notifications sont envoyées par différentes plateformes en même temps ou dans un délai très court.

✓ Cross-canal

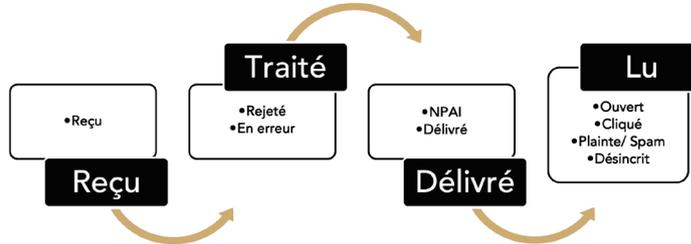
Les notifications sont envoyées sur un canal, si nécessaire, les rappels sont envoyés via un autre canal, ce qui permet un suivi plus précis.

Principaux avantages :

- Gestion facile grâce à une plateforme unique et centralisée
- Service automatisé pour un délai d'exécution plus rapide
- Diffusion rapide des informations
- Vérification du statut en temps réel
- Traçabilité complète avec preuve légale de conservation
- Économies sur les frais postaux et le stockage des dossiers physiques

Comment cela fonctionne-t-il ?

En ce qui concerne l'e-mail, le module CCMS définit l'ensemble du processus de versement en 4 étapes (dont 8 statuts), et chaque étape comprend différents statuts dont les émetteurs peuvent être informés. Dans le cas du SMS on retrouve l'équivalent en cas d'échec (numéro incorrect, injoignable).



1. En erreur : Les retours de type erreur surviennent lorsqu'il y a une erreur de syntaxe ne permettant pas l'envoi de l'email comme par exemple une erreur dans l'adresse email du destinataire.

2. Rejeté : La plateforme a refusé l'envoi de l'email. Ce refus concerne principalement le blocage des adresses emails par la liste noire.

3. Badmails (hardbounced) : Les emails bounces sont les emails qui ont été envoyés depuis notre infrastructure et dont nous avons reçu un retour de type Badmails immédiatement. Cela peut résulter d'une mauvaise orthographe de l'adresse email, de la suppression de l'adresse email ou du domaine.

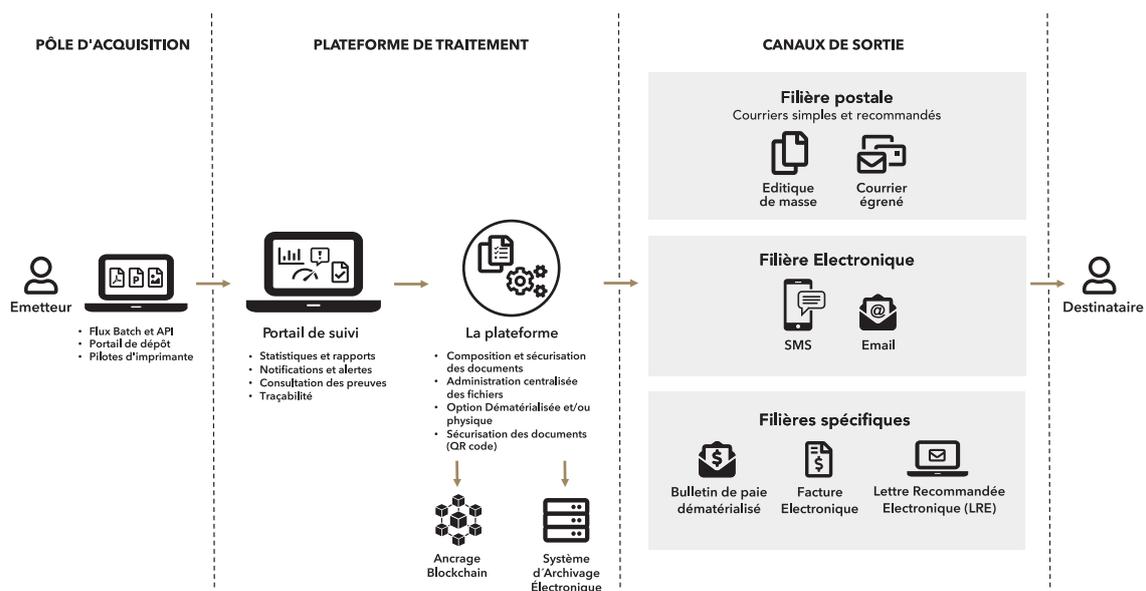
4. Délivré : Les emails délivrés sont les emails qui ont été envoyés depuis notre infrastructure et dont nous n'avons pas reçu de retour Badmails.

5. Ouvert : Les emails ouverts sont les emails qui ont été tracés en ouverture et ont effectués la demande de téléchargement d'une image invisible contenu dans l'email.

6. Cliqué : Les emails cliqués sont les emails qui ont été tracés en clique et dont le destinataire a cliqué sur l'un des liens de l'email.

7. Réclamations/Spam : Les réclamations sont les adresses de destinataires ayant déclaré votre email comme "indésirable" auprès de leur fournisseur. Certains fournisseurs acceptent de remonter ces réclamations à l'émetteur via ce que l'on appelle, les "Feed Back Loop".

8. Désinscrit : Les désabonnements sont les adresses des destinataires ayant souhaité ne plus recevoir vos emails en cliquant sur le lien de désinscription.



Plateforme Stream' IN