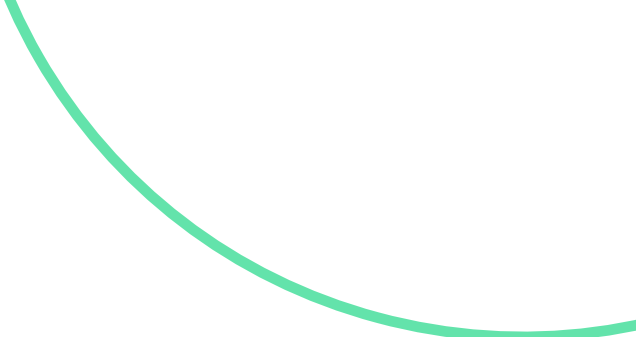




SMS-berichten voor bedrijfscommunicatie.

Zes belangrijke factoren voor
een geslaagde SMS-strategie.



Deze guide zal je helpen om de cruciale factoren, vitale capaciteiten en diensten te identificeren die nodig zijn om jouw SMS-strategie te optimaliseren.

De SMS-strategie wordt een belangrijk onderdeel van de marketing- en communicatiestrategie van jouw bedrijf.





Contents

Introductie	4
Verificatie, notificatie, verkoop en interactie	6
Focus op de industrie	8
Gebruik het volledige potentieel van SMS Messaging	10
Het kiezen of verbeteren van de SMS-strategie	11
SMS Provider 'Must Haves'	12
Zes belangrijke factoren voor een geslaagde SMS-strategie	13
Vragen om aan je huidige of toekomstige partners te stellen	15
SMS en meer – toekomstgerichte communicatiestrategie	16
Hoe SMS wordt gebruikt door onze partners.	17
Wereldwijd SMS-berichten versturen en ontvangen met CM.com	18

Introductie.

SMS is een krachtig instrument voor bedrijven die klanten over de hele wereld willen bereiken.

SMS is uitgegroeid tot een van de meest effectieve communicatiekanalen dankzij de extreem hoge openratio (98%¹) van het platform en omdat het andere kanalen kan versterken. 5,1 miljard mensen over de hele wereld zijn geabonneerd op mobiele diensten. Dat is maar liefst 67% van de wereldbevolking!² Het is dan ook geen verrassing dat SMS is uitgegroeid tot een van de meest krachtige communicatiekanalen voor klantcontact. Het is zelfs bewezen dat klanten vijftendertig keer meer geneigd zijn een SMS te lezen dan een e-mail³.

Zoals met alle andere bedrijfsprocessen, heb je een betrouwbare SMS-service nodig die je helpt om de volgende doelen te bereiken:

- **Bekendheid vergroten**

communiceer met je klanten op hun favoriete mobiele communicatiekanaal.

- **Actie triggeren**

stimuleer gedrag, of het nu gaat om een herinnering voor een afspraak, snelle toegang tot een URL of het versturen van een kortingscode.

- **Klantervaring verbeteren**

directe, snelle en gemakkelijk te gebruiken berichtgeving om de relatie met de klant te versterken.

- **Veilig communiceren**

rechtstreeks berichten sturen om te valideren, te verifiëren en te authenticeren.

- **Groeien en schalen**

al deze factoren zullen het succes van jouw bedrijf of initiatief stimuleren.

SMS wordt erkend als het meest impactvolle, efficiënte en goedkoopste communicatiekanaal.



6 miljard

6 miljard smartphone-
abonnementen wereldwijd⁴



63 keer per dag

De gemiddelde smartphone-gebruiker
checkt zijn toestel 63 keer per dag⁵



98% open ratio

SMS heeft een gemiddelde
open ratio van 98%⁶



+9.18% CTR

SMS doorklikratio's zijn 9,18% hoger
dan elk ander digitaal kanaal⁷



Verificatie, notificatie, verkoop en interactie

Elke dienst moet waarde toevoegen en elk bedrijf en elke organisatie is anders. Hoewel sommigen SMS misschien als een 'traditionele' technologie beschouwen, is het bereik, de veelzijdigheid en de flexibiliteit van het platform niet te negeren. Er zijn vier use cases waar SMS een significante waarde toevoegt aan bedrijven.

Verificatie

Gebruik SMS om telefoonnummers en logins met one-time passwords (OTP) te valideren. Beveilig toegang tot gegevens en accounts met twee-/multi-factor authenticatie en bevestig aanmeldpogingen.

Notificatie

SMS maakt het mogelijk om effectieve meldingen te sturen. Deel direct order-, afspraakbevestigingen en updates. Beïnvloed klantgedrag met afspraakherinneringen. Informeer direct over belangrijke updates en/of storingen.

Marketing

Stuur met gemak gepersonaliseerde marketingberichten via SMS inclusief links. Deel loyaliteits- en promotiecodes. Verhoog conversies door links te delen naar verlaten winkelwagens.

Interactie

Direct contact met je doelgroep via gepersonaliseerde SMS-berichten. Beheer de customer journey (incl. feedbackflow) en leidt het gesprek in goede banen. Biedt statusupdates en tracking aan op verzoek.



Focus op de industrie.

Net zoals elk bedrijf anders is, is ook elke industrie anders. Sommige zijn streng gereguleerd en vereisen beveiligde communicatie, andere moeten gedrag stimuleren om efficiënter te werken. Sommigen moeten de verkoop stimuleren, anderen moeten rendabele updates delen. Bedrijven in diverse industrieën kunnen SMS gebruiken om hun bedrijfscommunicatie en klantenservice te verbeteren.

Finance

Twee-factor authenticatie, onboarding, betalingsherinneringen en fraudewaarschuwingen

Gezondheidszorg

Afspraakherinneringen, testresultaten en motiverende berichtjes

Retail

Klantenondersteuning, feedback en enquêtes, beloningen, speciale aanbiedingen en promoties

Logistiek

Wijziging van orderstatus, zelfbedieningsopties, traceren van zendingen, technische ondersteuning en in- en uitklokken

Horeca

Boekingsbevestigingen, reserveringsherinneringen, check-in / check-out, factureringsbeheer, feedbackonderzoeken en inwisselen van loyaliteitsbeloningen

Transport / Reisbranche

Ticketing, sluiting van faciliteiten, gate wijzigingen en planningsupdates

HR & Recruitement

Job alerts, planning sollicitatiegesprekken en training

Marketing

Abonnementsaanbiedingen, loyaliteitsprogramma's, coupons en speciale aanbiedingen

Centrale en lokale overheid

OTP en notificaties



Steeds meer bedrijven zien de potentiële kracht van SMS en gebruiken deze om diensten te beveiligen, loyaliteit op te bouwen, conversieratio's te boosten, diensten te stroomlijnen en klantenservice te verbeteren.



Gebruik het volledige potentieel van SMS Messaging.

SMS is geschikt voor een breed scala aan toepassingen voor organisaties in bijna elke industrie. Het is een snelle, impactvolle en betrouwbare manier om wereldwijd de juiste boodschap op het juiste moment bij de juiste persoon te krijgen.

- **Doelgericht en impactvol**

SMS is geschikt voor een breed scala aan toepassingen voor organisaties in bijna elke industrie. Het is een snelle, impactvolle en betrouwbare manier om wereldwijd de juiste boodschap op het juiste moment bij de juiste persoon te krijgen.

- **Overal aanwezig**

door gebruik te maken van standaard telecommunicatieprotocollen die niet afhankelijk zijn van data, apps, e-mailservers of specifieke software, kun je bijna iedereen bereiken, overal over de hele wereld. En SMS kan ook naadloos integreren met andere communicatiekanalen!

- **Eenvoudig en toegankelijk**

SMS is een ongelooflijk toegankelijk en bruikbaar communicatiekanaal omdat het gemakkelijk te lezen en te begrijpen is voor mensen van alle leeftijden en technische vaardigheden.

- **Eenvoudig te implementeren, beheren en volgen**

SMS is eenvoudig te implementeren, heeft vaak een onmiddellijke impact en de resultaten kunnen gemakkelijk worden geanalyseerd om campagnes te verfijnen.

Het creëren of verbeteren van de SMS-strategie.

Waar moet je op letten?

Er zijn nu meer manieren dan ooit tevoren om een publiek te bereiken en het kiezen van de juiste communicatiemethoden voor je bedrijf kan een uitdaging zijn. Het onmiddellijke, wijde bereik en de sterke betrokkenheid van SMS heeft het echter tot een van de belangrijkste beschikbare communicatiekanalen gemaakt.

Je moet de SMS-diensten van jouw bedrijf snel kunnen opzetten en uitvoeren, maar er is nog veel meer om rekening mee te houden.

Denk aan de ervaring en prestaties van partners, set-up- en onboardingprocessen, bedrijfsmodellen en prijzen en wereldwijde netwerk- en operatorverbindingen. Al deze zaken zijn belangrijk om ervoor te zorgen dat onze berichten worden afgeleverd, geopend en opgevolgd zodat jij in jouw markt voorop kan lopen.

Inzicht in functies van wereldklasse.

Het van essentieel belang dat je kunt vertrouwen op de snelheid, veiligheid en betrouwbaarheid van SMS-berichten en diensten, ongeacht waar je SMS voor wilt gebruiken. De beste messaging-platformen zijn schaalbaar en flexibel. Je moet op ieder moment kunnen op- en afschalen terwijl je bedrijf groeit.

Begin met het vergelijken van leverings-, beschikbaarheids- en betrouwbaarheidspercentages om de beste partner voor jouw bedrijf te kiezen. Partners met een lokale aanwezigheid of goede connecties in het land of de regio van jouw doelgroep kunnen je helpen om inzicht te krijgen in de lokale markt – inclusief kennis van en inzicht in de compliance- en wettelijke eisen.

Zoek een partner met datacenters in verschillende regio's (niet-plaatsgebonden) die veilig zijn en voldoen aan de vereisten van de regio's waarin je actief bent (of van plan bent te gaan opereren). De leverancier moet ook penetratietests uitvoeren en over een bedrijfscontinuïteitsplan beschikken.

SMS Provider 'Must Haves'

- **Aflever-en bezorgoptimalisatie**

Afleverfouten worden gemakkelijk geïdentificeerd zodat je direct kunt proberen om het bericht opnieuw sturen of om te leiden. Dit kan zowel via SMS als andere kanalen.

- **Redundancy**

De beschikbaarheid van het communicatieplatform is essentieel, want je wilt geen downtime. Wereldwijd redundante platforms beperken downtime.

- **Auto routing**

Optimaliseer de deliverability met automatisering. Als een route niet aflevert, kunnen SMS-berichten automatisch worden omgeleid.

- **Two-way SMS**

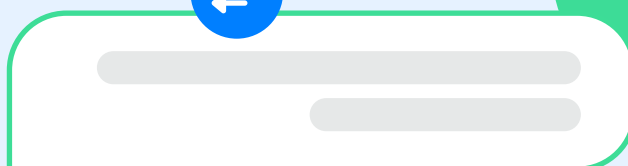
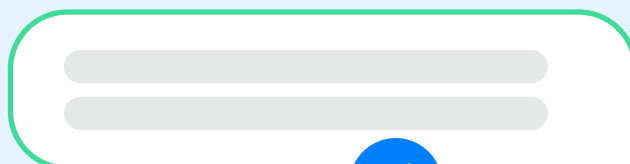
Interactieve SMS-diensten kunnen wederzijdse communicatie aanmoedigen en, afhankelijk van het land, klanten en andere gebruikers in staat stellen berichten terug te sturen.

- **Ondersteuning**

Identificeer welke functies nodig zijn om te profiteren van dynamische afzender-ID's, ondersteuning voor aaneengeschakelde en Unicode-berichten en delivery-rapportages.

- **Korte wachttijden**

Zorgt voor tijdige request-to-response en end-to-end levertijden, waardoor hogere conversies en succesvollere berichtencampagnes worden gestimuleerd.



Zes belangrijke factoren voor een geslaagde SMS-strategie.

Eenvoudige integratie

Een snelle en vlotte integratie is essentieel en gaat verder dan de initiële set-up. Allereerst wil je natuurlijk maar één keer integreren met één enkele API. Om dit te kunnen doen moet de API documentatie duidelijk zijn en het proces moet worden ondersteund door een behulpzame helpdesk en toegewijde experts. Via deze ene API moet je toegang kunnen krijgen tot de SMS-diensten die je nodig hebt. Daarnaast moet je na verloop van tijd meer berichtkanalen kunnen toevoegen, alle doellanden en doelgroepen kunnen bereiken en zelfs gegevens en analyses in je eigen systemen kunnen invoeren.

```
$client = new TextClient('your-api-key');
$message = new Message('Message Text', 'Sender_name',
    ['Recipient_PhoneNumber']);
$message
->WithChannels(['Channels:WHATSAPP'])
->WithHybridAppKey('your-secret-hybrid-app-key')
->WithRichMessage(
    new MediaMessage(
        'cm.com',
        'https://avatars3.githubusercontent.com/u/
        8234794?s=200&v=4',
        'image/png'
    )
);
->WithSuggestions([
    new ReplySuggestion('Opt In', 'OK'),
    new ReplySuggestion('Opt Out', 'STOP'),
]);
$result = $client->send($message);
```



Directe en betrouwbare verbindingen

Zorg ervoor dat potentiële SMS-partners prioriteit geven aan directe verbindingen met carriers/operators, betrouwbare leveranciers en streven naar wereldwijde bezorging binnen 10 seconden.

Dit garandeert dat de bezorgroutes veilig zijn en de afleverpercentages hoog. Zeker bij het verzenden van tijd-kritische berichten zoals eenmalige wachtwoorden (OTP) moet je kunnen vertrouwen op een tijdige en accurate bezorging. Elk land is anders met gefragmenteerde wetten en compliance-kwesties waarmee rekening moet worden gehouden. Zo kan het zijn dat bepaalde landen geen berichten toestaan over gokken of alcohol, en een ander land het verzenden na bepaalde tijden van de dag niet toestaat. Om deze complexiteit weg te nemen en ervoor te zorgen dat jouw berichten effectief worden afgeleverd, moet de SMS-partner een team ter plaatse hebben om marktkennis van wetten, naleving en voorschriften te delen.

Geverifieerde SMS-routes

Voor de beste bezorging van berichten heb je meer nodig dan rechtstreekse verbindingen met de operator. Je hebt ook grondig geteste messaging routes nodig. De enige manier om dit te bereiken is door rigoureus te testen of berichten goed en met een aanvaardbare afleversnelheid worden ontvangen.

Veilig en gecertificeerd

Het is cruciaal voor SMS-leveranciers om de details van SMS-compliance en (regionale) SMS wet- en regelgeving volledig te begrijpen. Bijvoorbeeld, moet je 3rd party of publieke cloud-platforms vermijden en informatie opslaan in het land van herkomst om te voldoen aan de regelgeving voor gegevensbescherming? Moet jouw partner voldoen aan certificeringen zoals GSMA en ISO 27001, ISO 9001, ISO 2000-1 en ISO 14001?

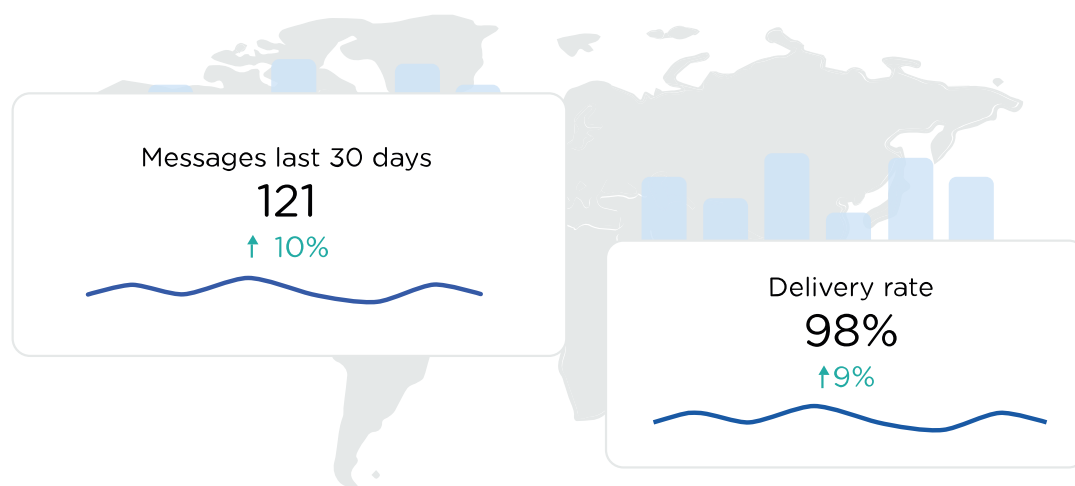
Messaging analytics

Uitgebreide en gedetailleerde analytics kunnen je helpen het maximale uit het kanaal te halen, je inzicht geven in het gebruik en je verbeterpunten tonen. Herken direct mogelijke knelpunten in SMS-verkeer, krijg eenvoudig inzicht in trends, afleverpercentages, snelheid en berichtgebruik. Zo kun je het succes van een SMS-campagne analyseren en jouw service verbeteren, tijd besparen en onnodige processen elimineren.

Betrouwbare ondersteuning en SLA

Betrouwbare ondersteuning en Service Level Agreements (SLA's) zijn essentiële onderdelen van elk contract voor outsourcing en technologische ondersteuning. Jouw wereldwijde berichtendienst moet beschikbaar zijn wanneer je deze nodig hebt.

De meeste cloud-leveranciers bieden SLA's rond beschikbaarheid - meestal tussen 99% en 100%. De industrie erkent 99,9% als een zeer betrouwbare uptime. Als onderdeel van de SLA moet je ook 24/7/365 in-house Network Operations Centre en deskundige ondersteuning eisen.



Vragen om aan je huidige of toekomstige partners te stellen.

Hoe eenvoudig is de integratie in mijn bestaande software en/of CRM?

Kan ik de dienst uitbreiden naar andere kanalen (WhatsApp, Viber, Facebook Messaging, Instagram) zonder verdere integratiewerkzaamheden?

Bieden jullie meertalige messaging om in lokale talen te communiceren?

Voldoet de SLA aan de real-time eisen van mijn bedrijf en garandeert deze dat berichten worden afgeleverd zonder onderbreking van de dienstverlening?

Welke tools zijn beschikbaar om het meeste uit het communicatiekanaal te halen?

Hoe worden mijn gegevens opgeslagen? Wordt de dienst beheerd in een publieke of private cloud?

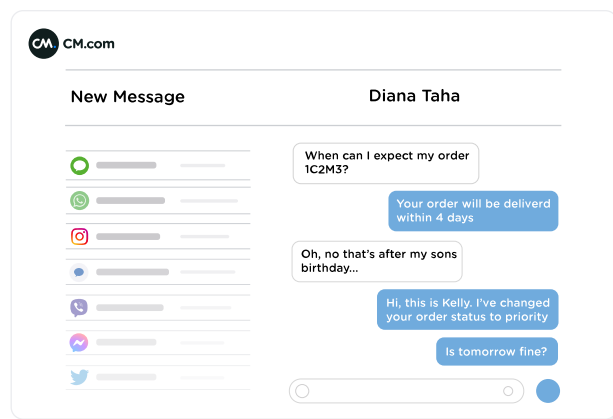
Welke beveiligings- en privacymaatregelen zijn er? Wordt de inhoud rechtstreeks verzonden en nooit aan derden blootgesteld?

Hoe testen jullie proactief of berichten correct worden afgeleverd?

SMS en meer. Toekomstgerichte communicatiestrategie.

Wat je product of dienst ook is, je moet informatie delen op een tijdige, gemakkelijke en veilige manier. Met een ratio van vier mobiele apparaten voor elke computer, is het duidelijk dat mobiele telefoons het apparaat bij uitstek zijn voor klanten.

CPaaS-platformen kunnen variëren in functionaliteit. Het begint met mobiele messaging- en chat-apps zoals Apple Business Chat, Facebook Messenger, Viber en WhatsApp, en gaat door tot aan stemidentificatie en betalingen. Het enige wat je hoeft te doen is producten selecteren die op dat moment het meest geschikt zijn voor jouw bedrijf. Opschalen kan later altijd nog. Door meerdere kanalen via één API te verbinden, kun je betere resultaten behalen, kosten en complexiteit verminderen, de klanttevredenheid verhogen en de verkoop stimuleren. Het belangrijkste is echter dat je jouw doelgroepen bereikt hoe en waar ze bereikt willen worden.



Door SMS op deze manier te benaderen, bent je klaar voor de toekomst. Met de juiste mobiele messaging-strategie en -partner zul je wellicht sneller kunnen opschalen dan je denkt.

Hoe SMS wordt gebruikt door onze partners.

Takeaway.com



“We informeren miljoenen klanten over hun bestelling via de SMS Gateway. SMS is de meest betrouwbare manier om mensen via hun mobieltje te bereiken. Logisch dus, dat we via SMS onze klanten proactief informeren en daarmee voorkomen dat zij zich zorgen maken en ons bellen.”

Sander Kole
Director IT Takeaway.com

Randstad



“Met SMS via CM.com kunnen we heel snel, heel veel mensen bereiken. Randstad heeft CM.com nodig om snel en betrouwbaar berichten te kunnen sturen, want bij ons geldt: snelheid telt.”

Luc de Bolle
IT Manager Randstad

BMW Group



SMS speelt een cruciale rol in BMW's ConnectedDrive diensten. Het wereldwijde bereik van CM.com betekent geen zorgen over stabiliteit en welke routing of mobiel netwerk er gebruikt moet worden; CM.com zorgt daarvoor met de eigen infrastructuur van SMS Gateway.

BMW Group

Wereldwijd SMS-berichten versturen en ontvangen met CM.com

CM.com voorziet al duizenden wereldwijde bedrijven van SMS-berichten voor zakelijke communicatie. Wij leveren berichten over de hele wereld in seconden via ons single-communicatie-platform en API op onze privé cloud-infrastructuur. Lever superieure klantervaringen door klanten te betrekken en te informeren met snelle en betrouwbare SMS-berichten met een platform dat is gebouwd voor schaalbaarheid, snelheid en deliverability.

Contact Sales

“We zijn trots dat we als partner samenwerken met onze klanten. Met de mentaliteit van een klein bedrijf en het bereik en de expertise die je alleen krijgt met 20 jaar ervaring in de industrie. We willen jouw bedrijf begrijpen en je helpen je berichtkanalen te optimaliseren om zo jouw doelstellingen te bereiken.”

Haske Verhees
Enterprise Account Executive



SMS-messaging voor bedrijfscommunicatie

Verstuur wereldwijd berichten en bereik je doelgroep binnen seconden met onze SMS API.

SMS Gateway

SMS-messaging voor marketing

Stuur gepersonaliseerde en gerichte marketingberichten om de mobiele ervaring van je klanten te verbeteren.

Mobile Marketing Cloud

SMS-messaging voor klantenservice

Wees de vraag van de klant voor en stuur tijdige notificaties.

Mobile Service Cloud



Bekijk SMS infographic

Referenties.

1 [msglobal.com](#)

SMS Marketing

<https://www.msglobal.com/blog/sms-marketing-2021/>

2 [gsmaintelligence.com](#)

The mobile economy 2019

<https://data.gsmaintelligence.com/api-web/v2/research-file-download?id=39256194&file=2712-250219-ME-Global.pdf>

3 [forbes.com](#)

Consumers 35X More Likely To See Brands'

Texts vs Emails

<https://www.forbes.com/sites/johnkoetsier/2019/11/14/consumers-35x-more-likely-to-see-brands-texts-vs-emails/?sh=7fdc436e445a>

4 [statista.com](#)

5 [leftronic.com](#)

6 [blog.adobe.com](#)

7 [blog.dotdigital.com](#)



CM.com (AMS: CMCOM) is een wereldwijde leider in cloudsoftware voor conversational commerce die bedrijven in staat stelt om een superieure klantervaring te leveren. Ons communicatie- en betalingsplatform stelt marketing, sales en customer service in staat om de betrokkenheid met klanten via meerdere mobiele kanalen te automatiseren, gecombineerd met naadloze betalingsmogelijkheden die de verkoop stimuleren, klanten winnen en de klanttevredenheid vergroten.

© 2021 CM.com