

hearsay

Hearsay Relate - Guide Utilisateur



Sommaire

<u>07</u>	<u>Commencer</u>
<u>10</u>	<u>Page d'Accueil</u>
<u>11</u>	<u>Contacts</u>
<u>15</u>	<u>Conversations</u>
<u>30</u>	<u>Appels</u> <u>Téléphoniques</u>
<u>34</u>	<u>Paramètres</u>
<u>37</u>	<u>Hearsay Relate - Les Meilleures</u> <u>Pratiques</u>

Hearsay Relate est une plateforme de SMS et d'appel qui permet aux professionnels de la finance de contacter directement leurs clients. Hearsay Relate permet de maintenir le contact client avec moins d'effort en combinant automatisation et contact humain. Les informations essentielles sur les relations clients sont utilisées pour donner aux professionnels de la finance et à leurs équipes un contexte et les guider pour les contacter au bon moment, renforçant ainsi les relations.

Ce guide fournit un aperçu des fonctionnalités et des outils Hearsay Relate qui vous aident tout au long du processus. Le guide permet de mieux comprendre comment l'utilisation des SMS et des appels peut avoir un impact sur votre retour sur investissement.

Présentation du produit

Hearsay Relate est construit au sommet de la plateforme commerciale Hearsay, le principal centre d'engagement numérique omnicanal pour les conseillers en services financiers. Il regroupe les canaux de marketing, d'acquisition et de service les plus efficaces dans un seul écosystème, permettant aux agents et aux conseillers de se concentrer sur la partie la plus importante de leur travail (l'établissement et l'entretien des relations) sans les frictions liées au passage d'un système à l'autre ni la crainte d'une réaction négative en matière de conformité.

OBTENIR DE L'AIDE

AMÉRIQUE DU NORD
888.399.2280

ROYAUME-UNI
+44.800.808.5124

E-MAIL
support@hearsaysystems.com

CENTRE D'AIDE
<https://success.hearsaysocial.com/hc/en-us>

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES

Certaines des fonctionnalités de haut niveau de Hearsay Relate sont :

- Des messages texte
- Diffusion des messages
- Programmation de SMS et de rappels
- Planification des réunions
- Liens à la demande
- Appels entrants VOIP
- Appels sortants VOIP
- Contacts
- Paramètres du compte

Notre domaine est le plus productif qu'il ait jamais été. Nous nous sentons tellement plus proches de nos clients maintenant que nous sommes en mesure de les joindre dans ces moments critiques.

Développer et maintenir votre entreprise grâce aux SMS et aux appels implique :

- Connexion avec vos clients via Text & Voice
- Mise en place de points de contact réguliers avec les clients
- Configuration des paramètres de votre compte associé
- Tirer parti de votre équipe en déléguant
- Utilisation de l'Administration et de la Sécurité pour Relate

Chacune des sections ci-dessous vous aidera à vous familiariser avec les principes fondamentaux de la gestion de vos efforts en matière d'envoi de SMS et d'appel.

Connexion avec vos clients via texte et voix

Se connecter avec vos clients par SMS est un excellent moyen d'ouvrir un canal direct, intime et offrant le temps de réponse le plus rapide (par rapport à d'autres canaux de communication comme le courrier électronique). L'envoi de SMS est un canal axé sur la conformité où l'attestation (consentement) du client pour recevoir des SMS à partir d'un numéro Hearsay Relate est une étape critique du processus. Vous pouvez trouver plus de détails sur les méthodes de connexion de votre organisation avec les clients par SMS en tirant parti de l'attestation en vous connectant avec vos administrateurs de conformité.

L'appel est un autre excellent canal pour se connecter avec les clients : il est utile de téléphoner pour contacter la base ou pour établir les prochaines étapes pour garantir la progression de la relation avec un client.

Mettre en place des points de contact réguliers avec les clients

L'engagement client peut être renforcé grâce à des points de contact réguliers. Hearsay Relate vous permet de contacter vos clients de manière proactive par SMS et par appel, en vous assurant que le client sent que vous vous occupez de lui et qu'il est impliqué.

Configurez les paramètres de votre compte

Hearsay Relate est configurable en fonction du fonctionnement d'un bureau. Notre objectif est de fournir des espaces de travail capables de garantir à vos clients la meilleure expérience possible tout en définissant des limites pour les SMS arrivant en dehors des heures d'ouverture (définir les heures de travail et un message de réponse automatique), ou la manière dont un appel doit être dirigé (traitement des appels entrants).

Tirez parti de votre équipe - Délégation

Hearsay Relate ne concerne pas seulement vous ; il s'agit de savoir comment vous ET votre équipe pouvez offrir aux clients la meilleure expérience et les meilleures opportunités d'engagement. Vous pouvez inviter des délégués dans votre espace de travail afin qu'ils puissent prendre en charge vos communications et vos relations clients.

Administration et sécurité pour Hearsay Relate

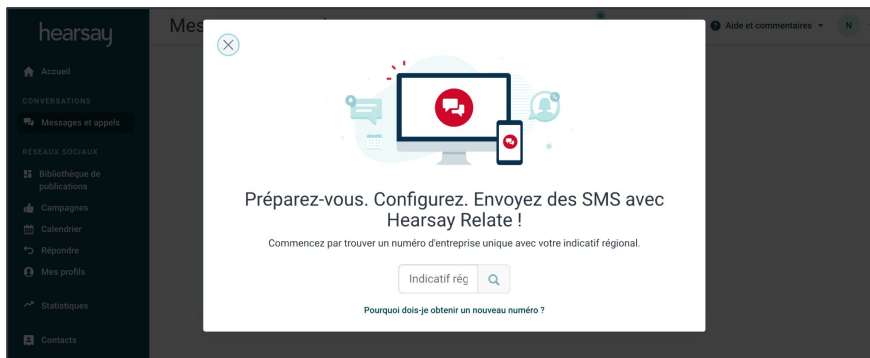
Avec Hearsay Relate, nous savons que de nombreuses activités doivent être surveillées à des fins de conformité. Hearsay Relate permet à vos administrateurs de conformité de surveiller les messages. Nous avons également créé des mesures de sécurité biométriques et PIN pour restreindre l'accès mobile à Hearsay Relate.

Commencer

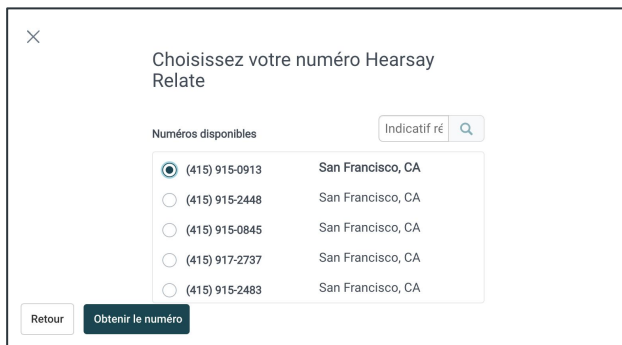
Créer un numéro Hearsay Relate à l'aide d'un ordinateur

Pour créer un numéro Hearsay Relate :

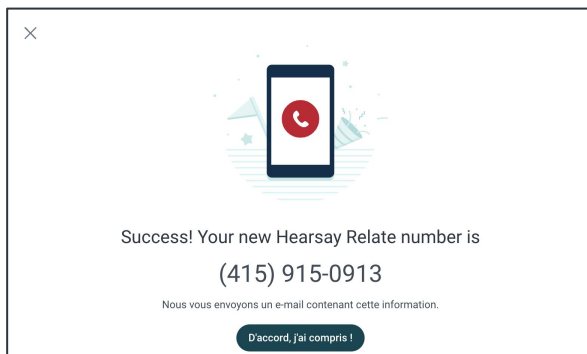
1. Connectez-vous à votre espace de travail Hearsay et cliquez sur **Messages et appels** dans la barre de navigation à gauche de votre écran .
2. Tapez l'indicatif régional à 3 chiffres et cliquez sur la loupe pour rechercher les numéros locaux disponibles.



3. Choisissez-en un et cliquez sur **Obtenir le numéro.**



4. Cliquez sur **D'accord, j'ai compris!** pour terminer le processus. Vous recevrez un e-mail de support@hearsaysystems.com avec vos informations de numéro de téléphone.



Connecter un numéro de téléphone fixe existant à l'aide d'un ordinateur

Pour connecter votre numéro de téléphone fixe compatible avec les SMS à Hearsay Relate :

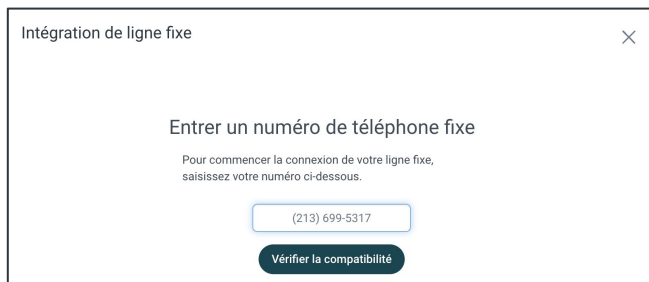
1. Connectez-vous à votre espace de travail Hearsay et cliquez sur **Messages et appels** dans votre barre de navigation à gauche de votre écran.
2. Cliquez sur **Connecter le téléphone fixe** situé en bas de la fenêtre.



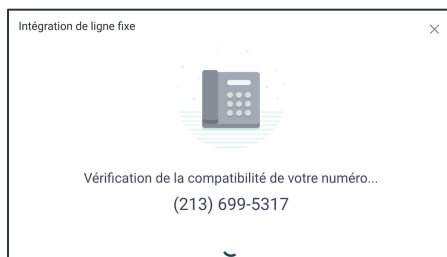
3. Confirmez que vous souhaitez connecter votre ligne fixe en cliquant sur **Oui, choisir la ligne fixe.**



4. Entrez votre numéro de téléphone fixe et cliquez sur **Vérifier la compatibilité.**



5. La compatibilité de votre numéro de téléphone fixe sera vérifiée.

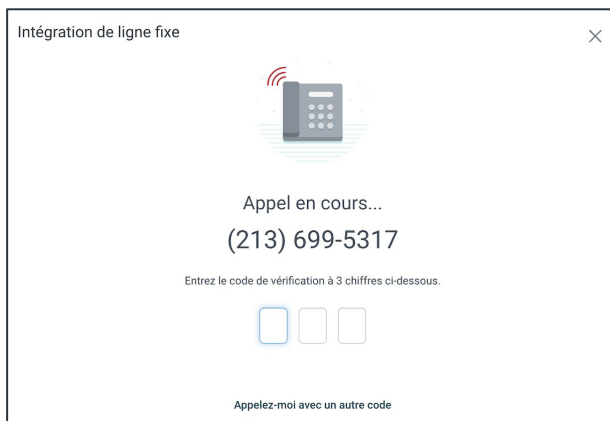


6. Si votre numéro de téléphone fixe est compatible, cliquez sur **Appelez-moi avec le code** pour vérifier votre numéro.

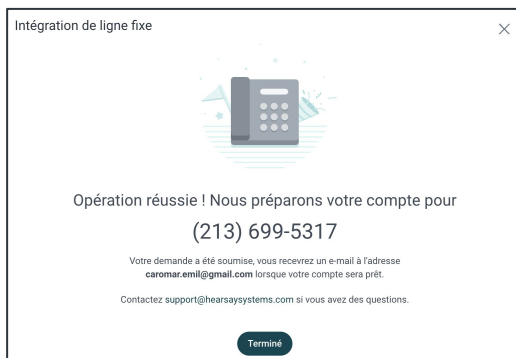


Si votre numéro de téléphone fixe n'est pas compatible, vous verrez un écran pour réessayer ou pour contacter l'assistance Hearsay.

7. Lorsque vous recevez votre appel avec le code de vérification, entrez le code à l'écran pour vérifier votre numéro de téléphone fixe. **Remarque : Si vous saisissez un code incorrect 5 fois, vous devrez recommencer.**



8. Une fois que vous avez vérifié avec succès votre numéro de téléphone fixe, vous verrez un écran de confirmation. Nous commencerons à préparer votre numéro pour Hearsay Relate. Cliquez sur **Terminé**.



Page d'Accueil (pour les utilisateurs Social + Relate)

Voir les notifications associées sur la page d'accueil

Pour aider les utilisateurs à rester informés des opportunités d'engagement client à fort impact, la section **Engagements** sur la page d'accueil affiche le nombre de messages Relate non lus.

Si un utilisateur clique sur Messages non lus, il est redirigé vers la page Conversations, où il trouvera des messages texte non lus en attente d'examen. La vignette Messages non lus apparaît uniquement pour les utilisateurs Relate + Social et n'inclut pas les messages sociaux directs.

The screenshot shows the Hearsay user interface. On the left is a dark sidebar with the 'hearsay' logo and navigation menu items: Accueil, CONVERSATIONS (Messages et appels), RÉSEAUX SOCIAUX (Bibliothèque de publications, Campagnes, Calendrier, Répondre, Mes profils), Statistiques, Contacts, and Administration. The main content area is titled 'Accueil' and features a top navigation bar with 'Notifications', 'Paramètres', and 'Aide et commentaires'. Below this is the 'Engagements' section, which includes a box showing '0 MESSAGES NON LUS'. Underneath are 'Actions recommandées (3)', with two visible cards: 'Abonnez-vous à la campagne « Technologie » pour publier régulièrement du contenu automatiquement' and 'Abonnez-vous à la campagne « Traveling » pour publier régulièrement du contenu automatiquement'. The second card includes a preview of a post with the text 'dans un jour Traveling by train is magical!' and an image of a train bridge.

**La page d'accueil et les fonctionnalités de la page d'accueil ne sont visibles que par les utilisateurs disposant d'une licence Hearsay Social et ne sont pas disponibles pour les utilisateurs Relate uniquement.*

Contacts

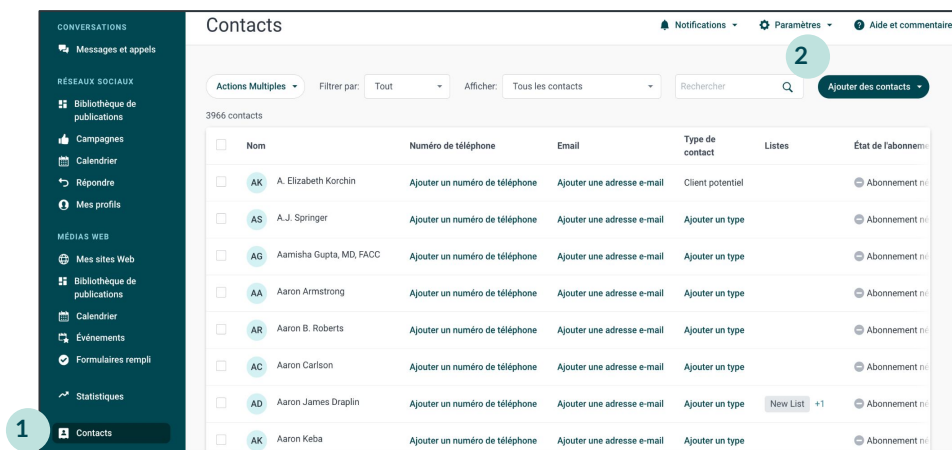
Gérer vos Contacts Hearsay

L'onglet Contacts consolide les listes de contacts spécifiques à ce moyen de communication. L'onglet Contacts affichera tous les noms et numéros de téléphone associés à votre espace de travail Hearsay. Si l'autorisation est accordée, Hearsay Relate affichera également la liste de contacts de votre téléphone mobile sur l'application mobile, vous permettant d'envoyer des SMS ou d'appeler un numéro enregistré en dehors de l'application. Vous pouvez chercher parmi vos contacts existants et les classer par type de contact. Le type de contact vous aide à obtenir des informations précieuses sur le parcours client en suivant où se trouve votre client dans l'entonnoir marketing. Les types de contact disponibles sont « Client Potentiel », « Lead », « Client », « Autre », « Aucun » et « Interne ».

Les utilisateurs de Hearsay Relate peuvent cliquer sur **Ajouter des contacts** pour ajouter de nouveaux contacts sans avoir besoin de démarrer une nouvelle conversation.

Pour ajouter un contact, suivez simplement ces étapes :

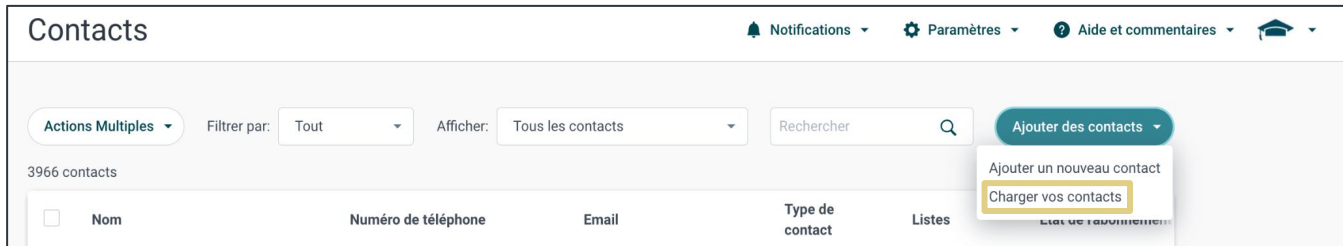
1. Sélectionnez l'onglet **Contacts** dans la barre de navigation à gauche de votre écran.
2. Cliquez sur **Ajouter des contacts** et choisissez **Ajouter un nouveau contact** pour ajouter un contact individuel.
3. Une fenêtre latérale s'ouvrira et ressemble à l'image ci-dessous. Remplissez les champs obligatoires : Prénom, Nom et Numéro de téléphone. Si vous le souhaitez, vous pouvez également remplir les champs facultatifs : type de contact, nom préféré, anniversaire et adresse e-mail. Cliquez ensuite sur **Ajouter un contact**.



Ajouter des contacts en masse

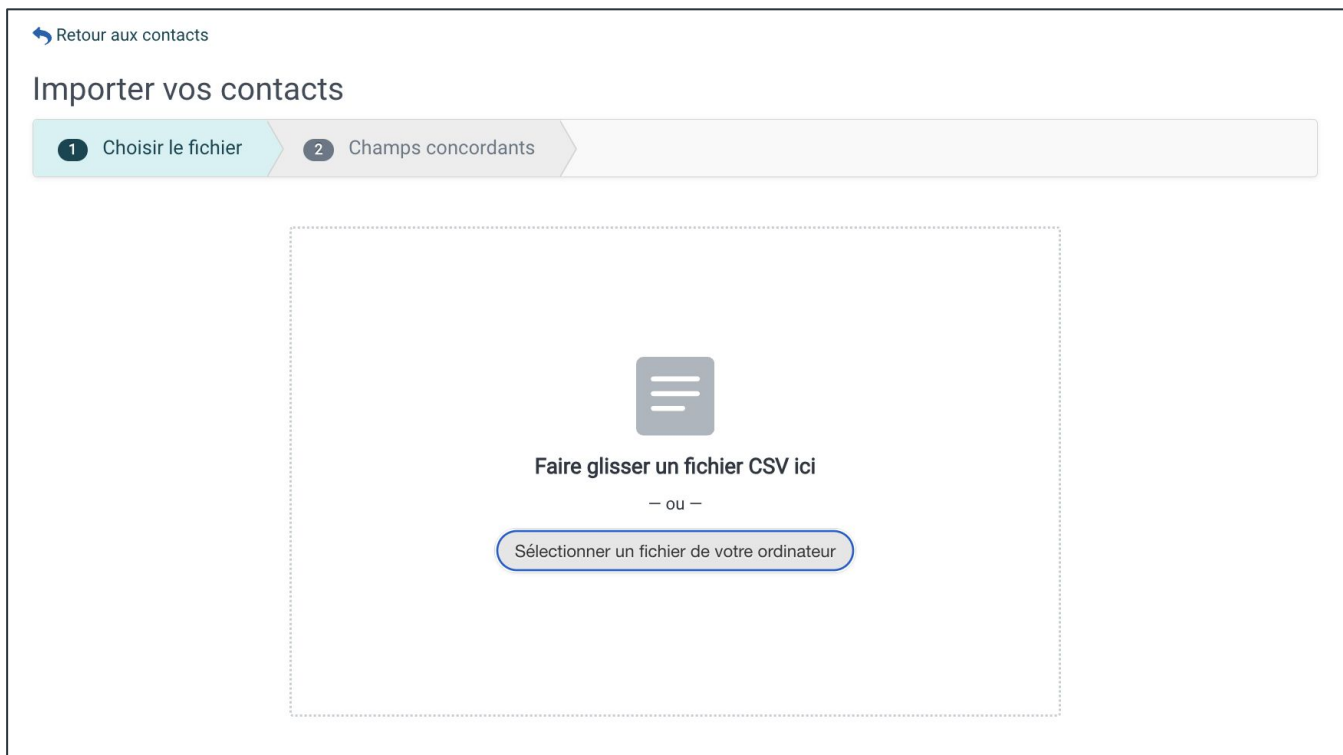
Pour ajouter des contacts en masse, suivez simplement ces étapes :

1. Sélectionnez l'onglet **Contacts** dans la barre à gauche de votre écran.
2. Cliquez sur **Ajouter des contacts** et choisissez **Charger vos contacts**.



3. Cliquez sur le bouton **Sélectionner un fichier** ou faites glisser et déposez votre fichier de contacts dans le panneau de droite.

Cela vous demandera de localiser un fichier .CSV sur votre ordinateur contenant vos informations de contact. Le fichier .CSV doit inclure les colonnes suivantes : Prénom, Nom et Numéro de téléphone.



4. Un aperçu de votre fichier .CSV vous sera présenté. *Remarque : Il ne s'agit que d'un aperçu, comme le démontre le texte sous le tableau qui dit : « Aperçu des X premiers contacts de votre fichier sur x total ».* Si nécessaire, vous avez la possibilité de basculer les champs en appuyant sur les boutons fléchés pour renommer la colonne. La fonctionnalité **Ajouter à la liste** vous donnera la possibilité d'importer des contacts dans une liste spécifiée.

Retour aux contacts

Importer vos contacts

1 Choisir le fichier 2 Champs concordants

Afficher un aperçu de votre fichier
Vérifiez que les colonnes de votre fichier correspondent aux valeurs du champ Hearsay.

Prénom	Nom de famille	Téléphone
A	B	C
Carole	Martin	(209) 370-1423
Marie	Dupont	(385) 376-2428
Antoine	Dasilva	(901) 401-9405

Aperçu des 2 premiers contacts de votre fichier, sur un total de 2.

Ajouter à la liste (facultatif)

Sélectionner une liste Nouvelle liste de contac Créer

Annuler Soumettre

5. La fenêtre d'attestation de contact vous sera présentée. Si **J'atteste** est sélectionné, vous recevrez le message de confirmation de l'importation des contacts.

Attestation de contact

En téléchargeant ce fichier, j'atteste ce qui suit :

- J'accepte de contacter les personnes inscrites dans le fichier.
- Les informations personnelles contenues dans le fichier n'ont pas été achetées, louées ou acquises à partir de listes de distribution.

Cancel **J'atteste**

→

L'importation de vos contacts est en cours de traitement. Vous recevrez un e-mail une fois l'opération terminée.

Actions Multiples Filtre par: Tout Afficher: Tous les contacts Rechercher **Ajouter des contacts**

15 contacts

<input type="checkbox"/>	Nom	Numéro de téléphone	Email	Type de contact	Listes	État de l'abonnement
--------------------------	-----	---------------------	-------	-----------------	--------	----------------------

Remarque: Conformément à la politique de votre organisation, vous pourrez peut-être exporter des contacts depuis votre compte de messagerie ou votre CRM. Si vous avez besoin d'aide pour exporter vos contacts depuis votre compte de messagerie ou CRM, [veuillez consulter notre article du centre d'aide ici](#).

Rechercher des contacts

1. Sélectionnez l'onglet **Contacts** dans la barre de navigation à gauche de votre écran..
2. Dans la zone **Rechercher**, saisissez le nom de la personne, puis cliquez dans la zone ou appuyez sur Entrée.

The screenshot displays the 'Contacts' page in the Hearsay Relate application. On the left, a dark sidebar contains navigation options, with 'Contacts' highlighted by a yellow box and a '1' in a circle. The main area shows a search bar with a '2' in a circle above it. Below the search bar, a table lists 3966 contacts. The table has columns for 'Nom', 'Numéro de téléphone', 'Email', 'Type de contact', 'Listes', and 'État de l'abonnement'. A yellow box highlights the action icons (pencil, speech bubble, clock, and list) next to a contact's subscription status, with a '3' in a circle above it.

Nom	Numéro de téléphone	Email	Type de contact	Listes	État de l'abonnement
AK A. Elizabeth Korchin	Ajouter un numéro de téléphone	Ajouter une adresse e-mail	Client potentiel		Abonnement
AS A.J. Springer	Ajouter un numéro de téléphone	Ajouter une adresse e-mail	Ajouter un type		
AG Aamisha Gupta, MD, FACC	Ajouter un numéro de téléphone	Ajouter une adresse e-mail	Ajouter un type		
AA Aaron Armstrong	Ajouter un numéro de téléphone	Ajouter une adresse e-mail	Ajouter un type		
AR Aaron B. Roberts	Ajouter un numéro de téléphone	Ajouter une adresse e-mail	Ajouter un type		Abonnement néces
AC Aaron Carlson	Ajouter un numéro de téléphone	Ajouter une adresse e-mail	Ajouter un type		Abonnement néces
AD Aaron James Draplin	Ajouter un numéro de téléphone	Ajouter une adresse e-mail	Ajouter un type	New List +1	Abonnement néces
AK Aaron Keba	Ajouter un numéro de téléphone	Ajouter une adresse e-mail	Ajouter un type		Abonnement néces

3. Passez la souris sur le statut d'inscription pour afficher les icônes d'action et cliquez sur l'action souhaitée.



Modifier le Contact



Nouveau Message



Programmer un Message



Ajouter à Liste

Conversations

Attestation

L'attestation est le processus de demande d'autorisation pour envoyer des SMS à des clients ou des prospects. Cela signifie obtenir le consentement légal pour que les communications et les activités soient surveillées et conservées. L'Opt-In est un processus qui donne le pouvoir à vos contacts, vous aidant ainsi à vous protéger, vous et votre personnel, concernant les réglementations en matière de télécommunications. Afin d'envoyer des SMS de manière conforme, votre organisation aura choisi l'une des méthodes d'inscriptions suivantes :

1. **Inscription (Opt-In):** nécessite que l'utilisateur envoie le message d'inscription. Le contact doit répondre « OUI », textuellement, pour que l'utilisateur puisse envoyer d'autres messages texte.
2. **Inscription personnalisé:** permet à l'utilisateur d'inclure un message de bienvenue qui apparaît avant le message d'inscription. Le contact doit répondre « OUI », textuellement, pour que l'utilisateur puisse envoyer d'autres messages texte.
3. **Inscription implicite:** l'utilisateur envoie le message d'inscription et peut envoyer des messages texte de suivi directement après. Le contact peut se retirer de la conversation à tout moment en répondant « STOP ».

Envoyer l'attestation d'inscription

Si votre organisation nécessite une attestation d'inscription, afin d'envoyer des SMS de manière conforme à vos contacts, vous devrez leur envoyer le message d'inscription (attestation) avant de pouvoir commencer à utiliser votre propre langue personnalisée. Une fois que votre contact répond OUI, vous pourrez alors lui envoyer des SMS en utilisant votre propre langue personnalisée. Si le contact ne répond pas pendant 24 heures, vous pourrez renvoyer le message d'inscription, jusqu'à 5 fois au total.

Envoyer un message

À:

(332) 239-6206

Message :

Bonjour, c'est Caroline de Hearsay University. Pour choisir de recevoir des messages texte professionnels, répondez OUI. Pour vous désinscrire, répondez STOP. Tapez OUI pour confirmer votre choix.

Annuler Envoyer

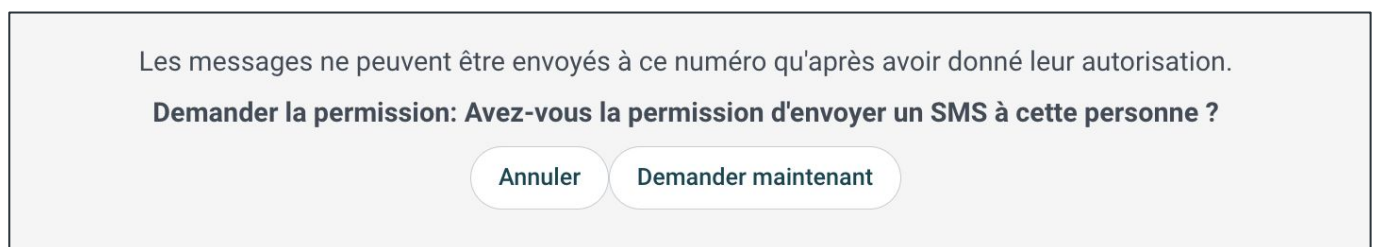
Texte de suivi de l'attestation d'inscription

Si un client répond à une demande d'attestation par autre chose que OUI, il recevra un texte d'instructions de suivi lui indiquant qu'il doit soit répondre par OUI pour continuer, soit par STOP pour mettre fin à la conversation.



Renvoyer le texte d'attestation d'inscription

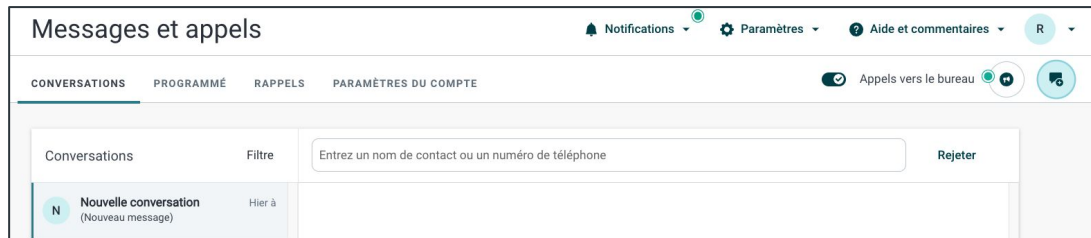
Si le contact ne répond pas pendant 24 heures, vous pourrez renvoyer le message d'inscription jusqu'à 5 fois au total. Pour renvoyer, localisez la conversation de votre contact et cliquez sur **Demander maintenant**. Ce bouton ne réapparaîtra qu'une fois 24 heures écoulées depuis votre précédente tentative.



Personnaliser le texte de l'attestation d'inscription

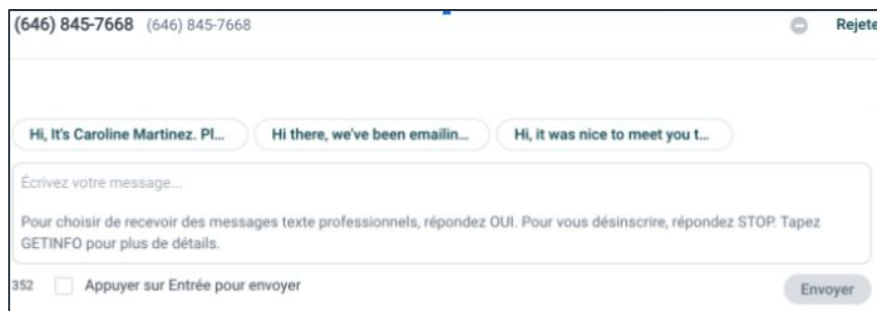
Si cette option est activée et approuvée par votre organisation, vous aurez la possibilité de personnaliser le texte inclus dans votre message d'inscription :

1. Cliquez sur l'icône **Nouvelle conversation** dans le coin supérieur droit de votre espace de travail.
2. Tapez le nom ou le numéro de téléphone du contact auquel vous souhaitez envoyer un SMS.

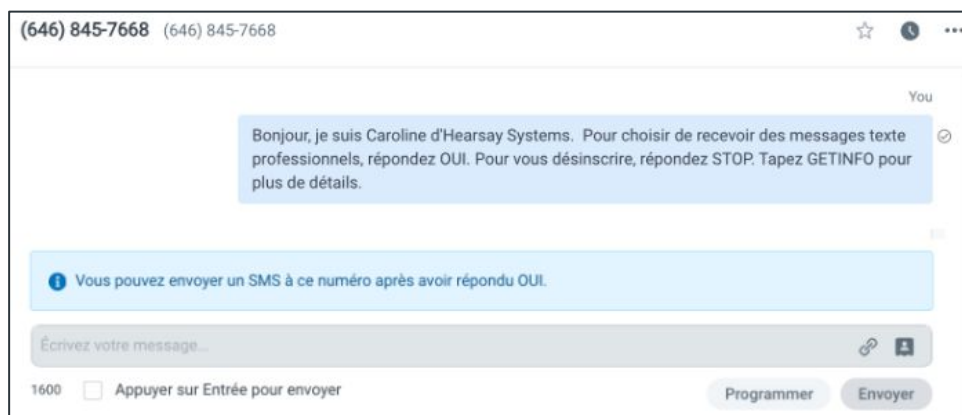


3. L'écran ci-dessous vous sera présenté. Tapez votre texte personnalisé à l'endroit où il est indiqué "Écrivez votre message..." pour continuer. Une fois que vous avez tapé votre message, cliquez sur **Envoyer**.

Remarque : Conformément aux règles de conformité, le message suivant sera ajouté à votre texte: "Pour choisir de recevoir des messages texte professionnels, répondez OUI. Pour vous désinscrire, répondez STOP. Tapez GETINFO pour plus de détails."

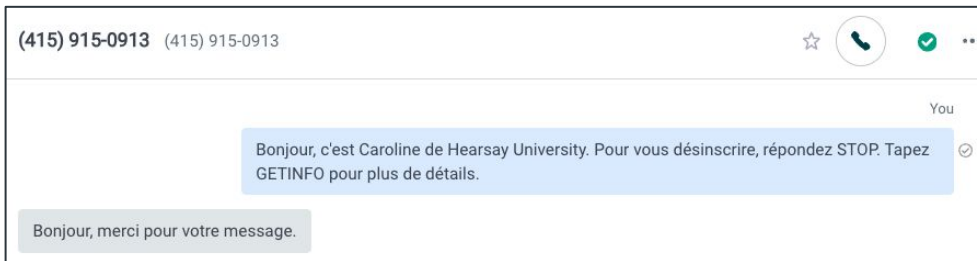


4. Votre message sera ensuite combiné avec l'exigence d'inscription de votre organisation, permettant à votre contact de répondre OUI une fois qu'il sera prêt à envoyer un SMS.

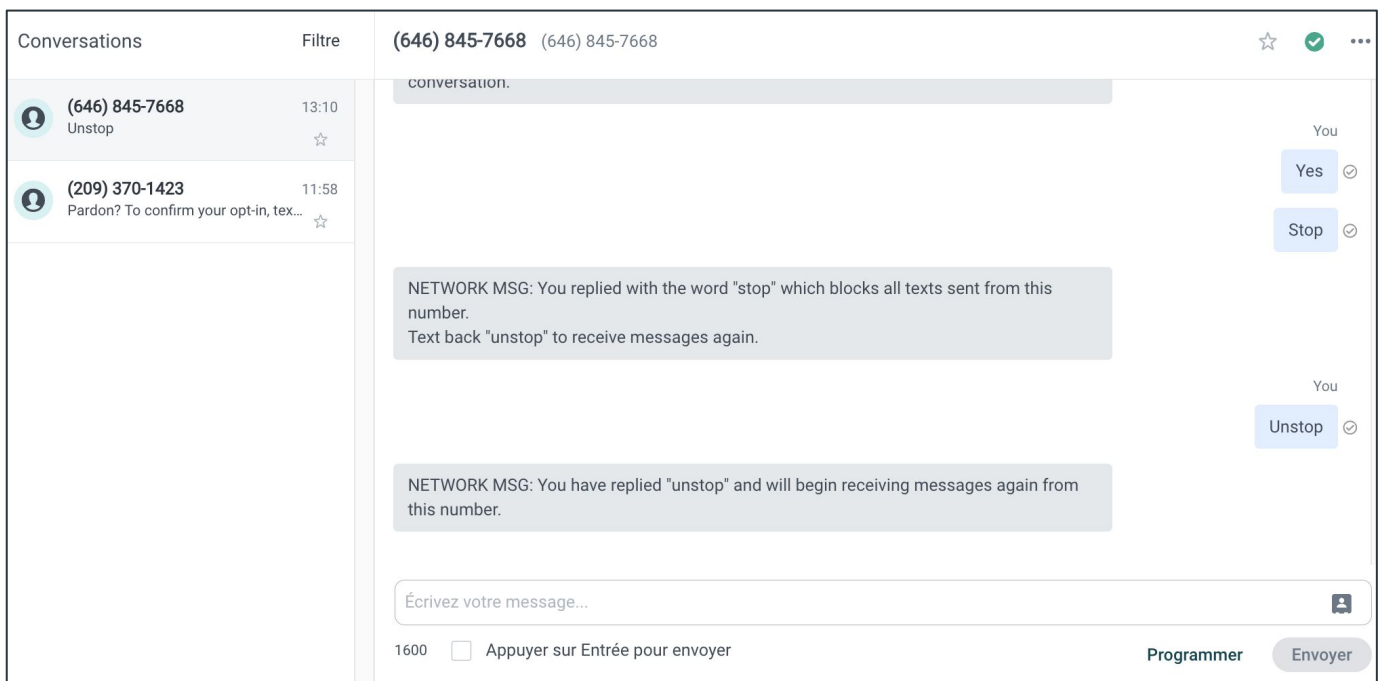


Inscription implicite

Une autre option disponible en fonction de la politique de conformité de votre organisation est la méthode d'adhésion implicite. Cela vous invite à d'abord envoyer le message d'inscription. Cependant, immédiatement après, vous pouvez commencer à envoyer des SMS à votre contact en utilisant votre propre texte personnalisé sans que le contact ait besoin de répondre OUI. Votre contact peut se retirer de la conversation à tout moment en répondant STOP.



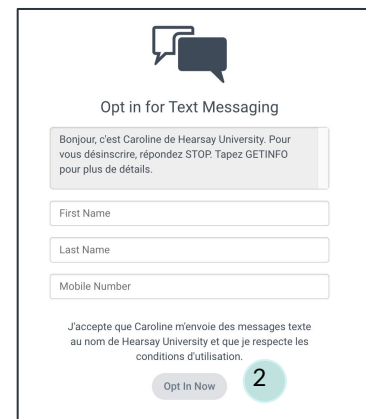
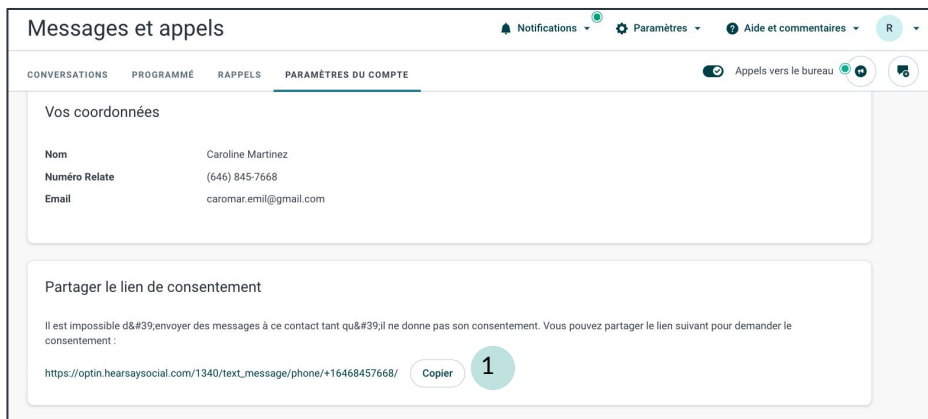
Si un contact écrit STOP, Hearsay Relate enverra un message en votre nom pour informer le contact que la communication a été interrompue. Cependant, le contact peut répondre UNSTOP pour rétablir la communication, auquel cas Hearsay Relate enverra un deuxième message en votre nom.



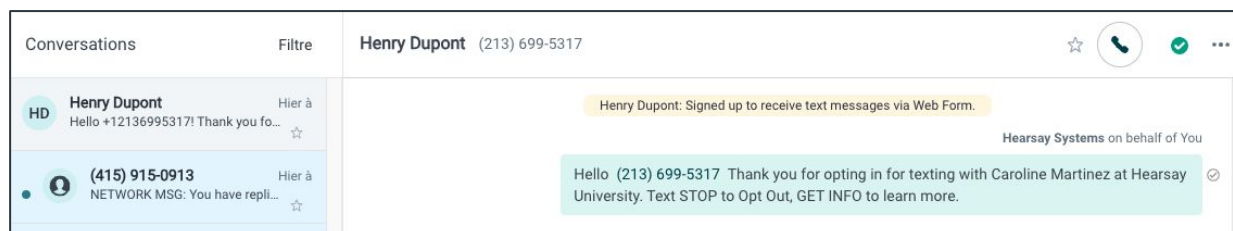
Lien Web d'inscription

Le lien Web d'inscription vous permet de permettre à votre public de choisir de vous envoyer des SMS sans avoir besoin de lui envoyer une attestation d'inscription par SMS. Pour ce faire:

1. Cliquez sur **Paramètres du Compte**, puis copiez le **Lien de Consentement**. Ce lien peut être partagé par e-mail ou sur les réseaux sociaux et permet à vos clients d'accepter eux-mêmes votre message d'inscription.
2. Lorsque votre client clique sur le lien, il sera invité à saisir son prénom, son nom et son numéro de téléphone. Ils cliqueront ensuite sur Opt-In Now.



Une fois qu'un client aura rempli ce formulaire, votre compte Hearsay Relate sera automatiquement mis à jour et vous pourrez envoyer instantanément des messages texte aux contacts qui ont choisi de vous envoyer des SMS. En fonction des paramètres de votre organisation, une fois qu'un client remplit le formulaire, il recevra immédiatement un SMS de suivi de votre part lui faisant savoir qu'il a choisi l'envoi de SMS. Vérifiez auprès de vos administrateurs pour déterminer si la fonctionnalité Texte de suivi d'Inscription est activée.



Envoyer et programmer des messages texte

Lorsque vous êtes connecté à Hearsay Relate sur votre ordinateur, vous pouvez envoyer et programmer des messages à partir d'une conversation existante.

Pour envoyer et programmer des messages depuis votre ordinateur :

1. Connectez-vous à Hearsay Relate.
2. Ouvrez à une conversation existante avec un de vos contacts.
3. En bas de l'écran, saisissez votre message. Pour inclure une image dans votre texte, cliquez sur l'icône **Image** et choisissez la photo ou le fichier sur votre ordinateur. Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer le message immédiatement. Passez à l'étape 4 si vous souhaitez plutôt programmer votre message.
4. Sélectionnez **Programmer**, puis suivez les étapes à l'écran afin de sélectionner une date et une heure.
5. Cliquez sur **Programmer** pour terminer le processus.

Écrivez votre message...

1600 Appuyer sur Entrée pour envoyer

Programmer Envoyer

Planifier un message

À
(415) 915-0913

Message

1600 caractères restants

Heure prévue

Date: vendredi, sept. 29 Heure: 04:45 AM PDT

Fermer Programmer

Vous pouvez afficher vos messages programmés dans vos conversations en cliquant sur la flèche **Afficher les messages programmés**.

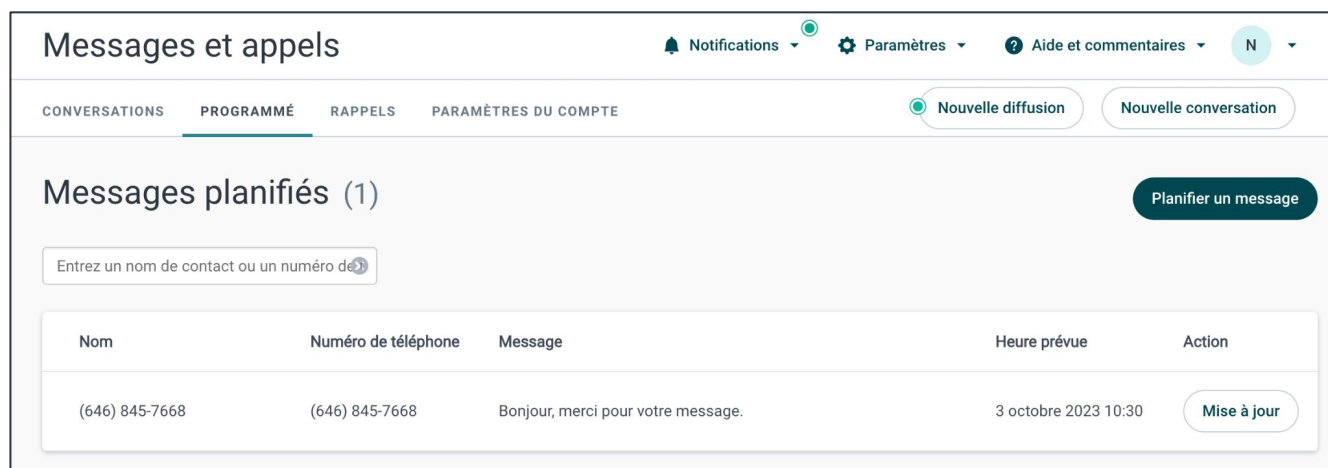
Afficher les messages programmés (1) ^

Écrivez votre message...

1600 Appuyer sur Entrée pour envoyer

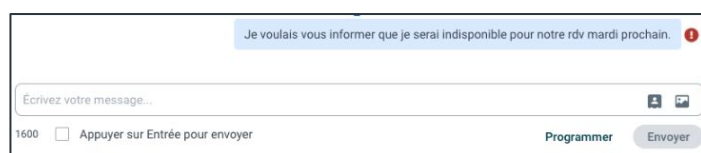
Programmer Envoyer

Vous pouvez également afficher et modifier vos messages programmés en cliquant sur l'onglet **Programmé** dans la barre de navigation supérieure. À partir de là, vous pouvez modifier le texte, la date et l'heure du message. Vous pouvez également déprogrammer complètement le message.



Renvoyer un message texte

Si votre message texte n'est pas transmis à votre contact, Hearsay affichera un « ! » icône à côté du message concerné. En appuyant sur le « ! » icône, l'écran suivant vous sera présenté qui vous invitera à renvoyer le message une seconde fois.



Si vous renvoyez un message d'inscription, cliquez sur **Renvoyer** pour terminer le processus, ou cliquez sur **Annuler** pour revenir à la conversation, où vous aurez la possibilité de renvoyer le message à votre convenance.

Si vous renvoyez un message texte ordinaire et non un message d'inscription, vous disposerez des deux options en plus de cliquer sur **Supprimer**, ce qui supprimera le message texte de votre conversation et empêchera son envoi au contact.

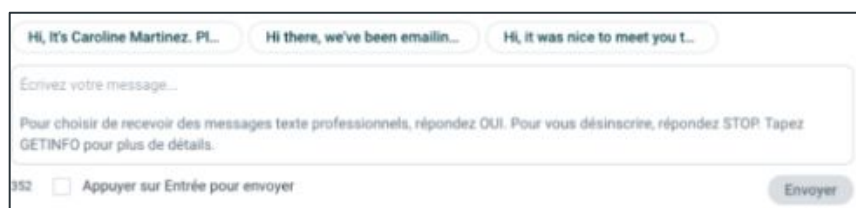
Réponses rapides

Avec les réponses rapides, vous pouvez facilement sélectionner des réponses standardisées générées de manière contextuelle en fonction de conversations contenant des demandes courantes liées aux réclamations, aux réunions, aux modifications de politique, etc. Avec les réponses rapides, vous pouvez :

- Tirez parti des réponses générées automatiquement dans l'application
- Choisissez parmi trois messages générés automatiquement, conçus pour vous aider à répondre rapidement et à poursuivre la conversation.

Pour utiliser les réponses rapides :

1. Une fois la réponse d'un contact reçue, vous pouvez choisir parmi trois messages générés automatiquement.
2. Cliquez sur la réponse rapide que vous souhaitez envoyer.
3. Le message sélectionné apparaîtra dans le champ de texte. Vous pouvez modifier et personnaliser le texte si vous le souhaitez.



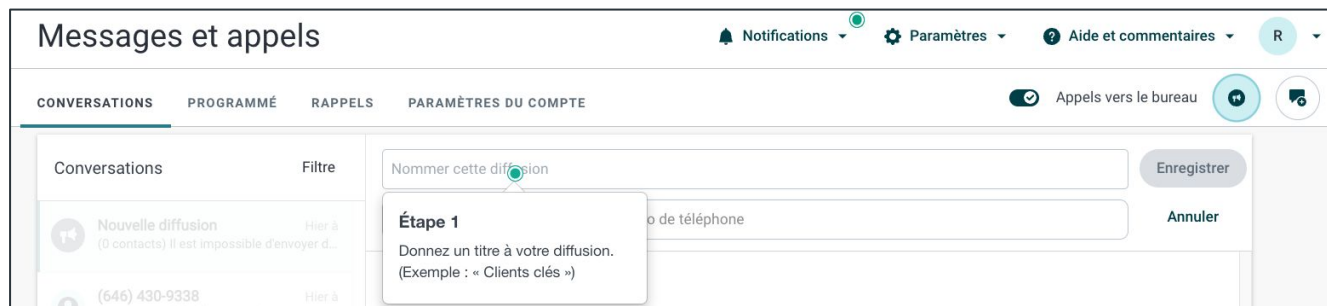
Diffuser des messages

Avec les messages diffusés, vous pouvez rédiger un seul message texte et le partager avec jusqu'à 40 destinataires. Vos contacts recevront le SMS de manière individuelle et en privé, leur permettant de poursuivre la conversation en fonction de leurs besoins. La messagerie de diffusion vous permet de partager des informations importantes avec vos clients, en privé, sans avoir besoin d'envoyer le même message texte encore et encore. Les messages diffusés peuvent vous aider à résoudre des problèmes critiques en matière de services financiers, tels que :

- **Gestion de patrimoine:** contactez rapidement vos clients pour les rassurer lors de mouvements de marchés volatils
- **Assurance vie:** communiquer de manière proactive avec une liste de clients qui doivent renouveler leurs services à une date précise
- **Assurance dommages:** créez une liste géographique de clients pour les informer des évolutions dans la région, telles que les catastrophes liées aux conditions météorologiques que vous souhaitez.

Pour créer un message diffusé :

1. Connectez-vous à Hearsay Relate et cliquez sur le mégaphone dans le coin supérieur droit.
2. Titrez le message diffusé afin que vous puissiez le retrouver facilement lorsque vous en avez besoin et incluez les noms des contacts auxquels vous souhaitez envoyer le message.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Au bas de l'écran, saisissez votre message diffusé.
5. Une fois terminé, cliquez sur **Envoyer**.



Le texte apparaîtra alors dans la fenêtre de diffusion avec une icône de mégaphone ajoutée, indiquant que le message a été envoyé à plusieurs destinataires.

Si l'un de vos destinataires répond, son onglet Conversation individuel deviendra bleu, indiquant qu'un nouveau message a été reçu. En cliquant sur la conversation, vous verrez votre message diffusé accompagné de l'icône du mégaphone et la réponse de vos destinataires sera répertoriée en privé.

Notes complémentaires:

- Les utilisateurs doivent envoyer leur premier texte via ordinateur. Après cela, les utilisateurs peuvent envoyer des messages de diffusion à partir de l'ordinateur ou application mobile.
- Les réponses aux messages envoyés avec les listes de diffusion ne reviendront jamais à la liste de diffusion, mais apparaîtront plutôt sous forme de messages 1-1 individuels. Il est important de noter que les messages diffusés ne doivent pas être assimilés à des SMS de groupe.

Messages de rappel

Les Rappels de Hearsay Relate vous permettent de planifier des vœux, des souhaits d'anniversaire et des rappels de rendez-vous pour un groupe sélectionné de contacts ou pour l'ensemble de votre portefeuille d'affaires en quelques clics. En saisissant les informations appropriées dans une feuille de calcul, Hearsay Relate peut modéliser des messages texte importants et les planifier au moment approprié. Cela permet de garantir que vous ne manquerez jamais une opportunité de vous connecter à votre réseau pendant les périodes les plus importantes de l'année.

Pour commencer:

1. Connectez-vous à Hearsay Relate et dans l'onglet **Messages et appels**, cliquez sur **Rappels** en haut de votre écran.
2. Choisissez parmi les catégories disponibles, puis cliquez sur **Télécharger le modèle de feuille de calcul** et un fichier .CSV sera téléchargé sur votre ordinateur.

The screenshot shows the 'Messages et appels' interface. At the top, there are tabs for 'CONVERSATIONS', 'PROGRAMMÉ', 'RAPPELS', and 'PARAMÈTRES DU COMPTE'. Below the tabs, there's a 'Retour aux rappels' link and an 'Importer un fichier' section. A grid of icons allows selecting the type of reminder: 'Envoyer un rappel de facture', 'Envoyer un rappel d'anniversaire', 'Envoyer un rappel pour l'expiration d'une politique', 'Souhaiter des anniversaires', and 'Rappel de rendez-vous'. A 'Télécharger le modèle de feuille de calcul' button is visible. Instructions and a 'Choisir le fichier' button are also present.

3. Les champs obligatoires seront répertoriés dans la ligne 1 et correspondent à la catégorie que vous avez choisie. Remplissez les données de manière appropriée et n'oubliez pas que vous pouvez inclure 1 contact, 10 contacts, 100 contacts ou même l'intégralité de votre portefeuille d'affaires dans ce formulaire.
4. Une fois terminé, enregistrez les modifications dans le fichier .CSV et revenez à Hearsay.
5. Au bas de la page **Rappels**, cliquez sur **Choisir le fichier** et localisez le .CSV sur votre ordinateur. Une fois le .CSV téléchargé, vous serez redirigé vers une page d'aperçu qui répertoriera les 3 premiers contacts de votre fichier. Si Hearsay ne parvient pas à reconnaître une colonne, cliquez sur le menu déroulant de la colonne et attribuez le bon intitulé.

6. Cliquez ensuite sur **Continuer**.

Retour aux rappels

Importer un fichier

Afficher un aperçu de votre fichier

You are going to import reminders for Envoyer un rappel d'anniversaire. Verify that the columns from your file match the Hearsay field.

Prénom	Nom de famille	Téléphone	Date d'anniversaire
A	B	C	D
Carole	Martin	(209) 370-1423	10/11/2023
Marie	Dupont	(385) 376-2428	23/11/2023
Antoine	Dasilva	(901) 401-9405	14/12/2023

Previewing the first 2 contacts in your file out of 2 total.

Continuer

Tant que votre contact a consenti à communiquer par SMS, tous les SMS programmés seront répertoriés avec la possibilité de les personnaliser si nécessaire. Et lorsque vous êtes prêt, cliquez sur Programmer et choisissez d'envoyer le message à la date présentée, référencée à partir de votre fichier .CSV, ou choisissez Personnalisé pour le définir pour une date différente.

Une fois choisie, la page s'effacera et votre message texte programmé apparaîtra sur votre page Programmé où vous pourrez personnaliser ou mettre à jour les paramètres de date autant de fois que nécessaire avant l'heure de partage programmée.

Partagez votre carte de visite par SMS

Hearsay Relate permet à vos clients d'enregistrer facilement vos informations de contact sur leur téléphone via des cartes de contact. Comme une carte de visite mais en mieux, cela vous permet d'envoyer votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail en même temps afin que votre client puisse simplement enregistrer la fiche de contact dans son carnet d'adresses.

Pour vérifier et envoyer votre carte de contact:

1. Connectez-vous à Hearsay Relate sur votre ordinateur et cliquez sur **Paramètres du Compte** dans votre barre de navigation. Les informations répertoriées seront les informations partagées avec le client.

CONVERSATIONS PROGRAMMÉ RAPPELS **PARAMÈTRES DU COMPTE**

Compte

Vos coordonnées

Nom	Caroline Martinez
Numéro Relate	(646) 845-7668
Email	caromar.emil@gmail.com

2. Pour envoyer une carte de visite, cliquez sur Conversations.
3. Cliquez sur le bouton **Joindre une carte de visite** dans le coin inférieur droit.



4. La fiche de contact sera ajoutée dans le corps du message où vous pourrez inclure plus d'informations si nécessaire. Cliquez sur **Envoyer** pour terminer le processus.



Une fois envoyée, le client peut appuyer sur la carte de contact pour l'afficher sur son téléphone, où il peut ensuite appuyer sur « Créer un nouveau contact », « Ajouter au contact existant » ou « Mettre à jour le contact » pour enregistrer vos informations dans son carnet d'adresses.

Partager des liens à la demande dans des messages texte

Dans Hearsay Relate, vous pouvez enregistrer des liens à la demande et les partager en quelques secondes lorsque vos clients en ont le plus besoin. Pour ajouter vos liens et les insérer dans des messages texte, suivez ces étapes :

1. Connectez-vous à Hearsay Relate sur votre ordinateur et cliquez sur **Paramètres du Compte** en haut de votre écran dans l'onglet Messages et appels.
2. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à ce que vous voyiez la section **Liens à insérer dans les messages** pour inclure vos propres liens. Les sections servent de lignes directrices, mais vous pouvez ajouter les liens que vous partagez le plus avec vos clients.

Liens à insérer dans les messages

Les liens ajoutés ci-dessous pourront être insérés facilement dans les messages envoyés aux clients.

Lien de calendrier

Lien de vidéoconférence


Lien de portail client

Annuler




3. Après avoir inclus vos liens, cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Remarque : les liens doivent commencer par https:// (HearsaySystems.com > https://HearsaySystems.com)

- http:// et www. ne fonctionnera pas
 - http:// ne contient pas le « s » requis dans le lien hypertexte et doit être réécrit en https://
 - www. doit être réécrit comme https://
- Les liens qui redirigent vers un autre site Web (tel que bitly.com et TinyURL.com) ne sont pas pris en charge.

4. Lorsque vous envoyez un SMS à un client, cliquez sur le symbole de lien () à droite de la zone de texte et choisissez l'un de vos hyperliens enregistrés. Cliquez sur le symbole et le lien sera placé dans le corps de votre message, éliminant ainsi le besoin de retaper manuellement ce lien pour tous les futurs messages.

Écrivez votre message...

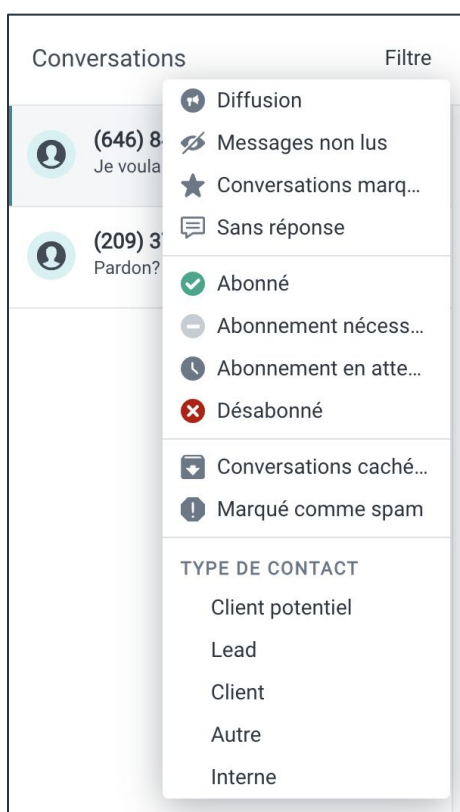
  

1587 Appuyer sur Entrée pour envoyer Programmer

Filtrer les conversations

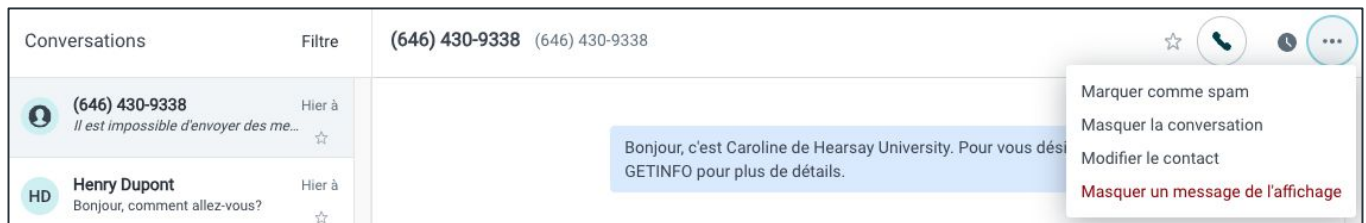
Vous pouvez filtrer vos conversations dans Hearsay Relate en sélectionnant **Filtre** dans l'onglet Conversations.

- **Diffusion:** messages envoyés à l'aide de la fonction de diffusion
- **Messages non lus:** messages que vous n'avez pas encore lus
- **Conversations marquées:** messages qui ont été marqués comme importants
- **Sans réponse:** messages que vous avez lus mais auxquels vous n'avez pas répondu
- **Abonnés:** Contacts qui ont répondu OUI à votre message d'inscription
- **Abonnement nécessaire:** contacts auxquels vous n'avez pas encore envoyé le message d'inscription
- **Abonnement en attente:** contacts qui n'ont pas encore répondu à votre message d'inscription
- **Désabonné:** contacts qui ont répondu STOP à votre message d'inscription
- **Conversations cachées:** conversations que vous avez masqué de votre liste de conversations principale
- **Marqué comme spam:** conversations que vous avez définies comme spam et qui ne recevront plus de messages texte entrants du contact
- **Type de contact:** Client Potentiel, Lead, Client, Autre, Interne

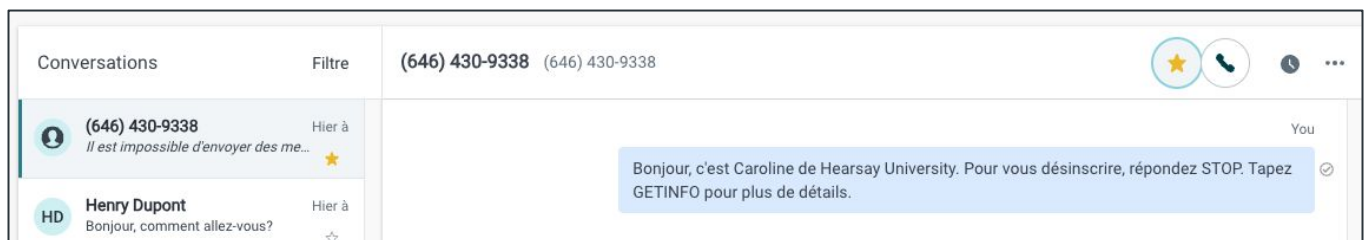


Vous pouvez choisir de masquer ou de marquer une conversation comme spam dans une conversation en sélectionnant les trois petits points en haut à droite d'une conversation pour afficher les options. De plus, les propriétaires d'espace de travail peuvent masquer certains messages texte pour préserver la confidentialité des informations sensibles.

- **Marquer comme spam:** supprime la conversation de votre fenêtre Conversations et bloque tous les messages texte entrants du contact
- **Masquer la conversation:** supprime la conversation de votre fenêtre Conversations
- **Masquer un message de l'affichage:** si un client envoie un message texte contenant des données sensibles qui ne devraient pas être visibles par les membres de votre espace de travail, telles qu'un numéro de sécurité sociale, un mot de passe, etc., Hearsay Relate peut masquer le message pour l'empêcher d'être visualisé dans le logiciel. Cette fonctionnalité est utile lorsque le client a besoin d'envoyer des informations importantes à son conseiller ou à son agent, mais que par la suite, pour des raisons de confidentialité et de sécurité, il aurait besoin que ces informations soient supprimées, à la manière d'une déchiqueteuse de papier pour les documents imprimés. Cette action ne peut pas être annulée et déclenchera une notification à votre équipe de conformité.



Vous pouvez marquer des conversations comme importantes en cliquant sur le symbole étoile en haut d'une conversation. Être capable de marquer ou non des conversations comme importantes permet de prioriser certaines tâches et messages. Cela vous permet de répondre plus rapidement et plus efficacement. Cette fonctionnalité n'est actuellement disponible que via ordinateur.

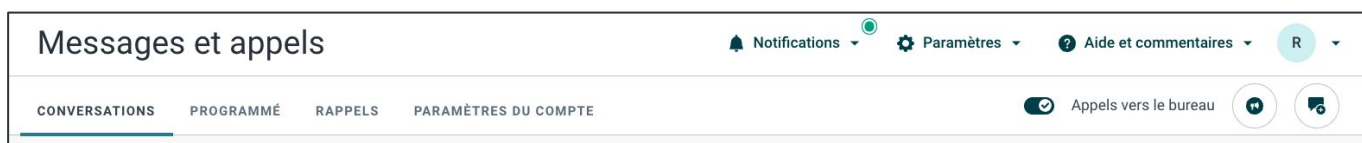


Appels Téléphoniques

Répondre aux appels entrants Hearsay Relate depuis votre ordinateur (VOIP entrant)

Lorsqu'un client appelle votre numéro Hearsay Relate et que vous avez téléchargé l'application mobile, votre téléphone sonnera pour vous informer de l'appel. Les utilisateurs de Hearsay Relate peuvent également répondre aux appels entrants sur leur ordinateur à l'aide de la technologie VoIP, ce qui leur permet d'intégrer les appels téléphoniques des clients directement dans leur flux de travail et de garantir qu'un appel ne reste jamais sans réponse.

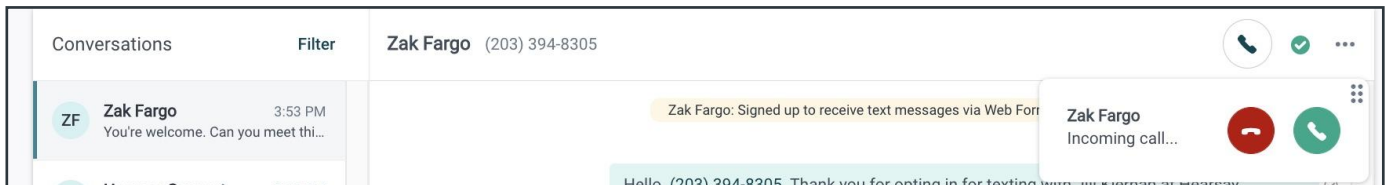
Pour activer cette fonctionnalité, connectez-vous à Hearsay Relate sur votre ordinateur et assurez-vous que la fonction « Appels vers le bureau » est activée, indiquée par l'icône de coche.



Ensuite, vous pouvez choisir soit de faire sonner les appels entrants pour tous les membres de l'espace de travail, un membre désigné de l'espace de travail tel que vous, soit de transférer les appels téléphoniques vers un numéro de téléphone spécifique en cliquant sur l'onglet **Paramètres du Compte** en haut de votre écran et en faisant défiler la page vers le bas jusqu'à la section **Traitement des appels entrants**.



Si vous avez désigné les appels téléphoniques entrants comme devant être reçus par vous ou par toute votre équipe, votre appareil mobile et votre ordinateur de bureau vous avertiront lorsqu'un nouvel appel arrivera. Choisissez simplement de répondre ou de rejeter l'appel. Une fois que vous ou un membre de votre équipe répondez à l'appel, la notification prendra fin et l'historique des appels sera enregistré dans l'onglet Téléphone de votre application mobile Hearsay Relate.



Passer des appels sortants Hearsay Relate depuis votre ordinateur (VOIP sortant)

Lorsque les appels sur ordinateur sont activés, les utilisateurs de Hearsay Relate peuvent passer des appels sortants directement à partir d'une conversation à l'aide de la technologie VoIP. L'appel sera automatiquement dirigé vers le numéro de téléphone de la conversation en cours. Les appels ne peuvent être passés que vers des numéros de téléphone ayant déjà engagé une conversation par SMS.



Assurez-vous que votre microphone est activé avant de passer un appel sortant via Hearsay Relate. Semblable aux appels entrants, l'historique des appels sera enregistré dans l'onglet Téléphone de votre application mobile Hearsay Relate.

Messagerie vocale intégrée

La messagerie vocale augmente la productivité et améliore l'expérience client en permettant à n'importe quel membre de l'espace de travail de répondre aux messages vocaux ainsi que de créer des messages d'accueil et des clauses de non-responsabilité personnalisés. Lorsque la messagerie vocale est activée, les appels entrants sans réponse sont dirigés vers un système de messagerie vocale Relate. Les messages vocaux sont accessibles dans vos conversations Hearsay Relate.

Par défaut, le message d'accueil de la messagerie vocale utilisera une lecture standard et générique : "Désolé, le numéro que vous avez composé n'est pas disponible. Veuillez laisser un message après la tonalité". Vous pouvez également enregistrer un message d'accueil personnalisé sur la page **Paramètres du Compte**. Lorsque vous enregistrez un message vocal personnalisé, assurez-vous d'activer l'accès au microphone.

Message d'accueil de la messagerie vocale

Personnalisez votre message d'accueil en sélectionnant **Message d'accueil personnalisé** et en enregistrant votre message ci-dessous.

Message d'accueil par défaut du système

Texte automatisé

Sorry, the number you've dialed is not available. Please leave a message after the tone.

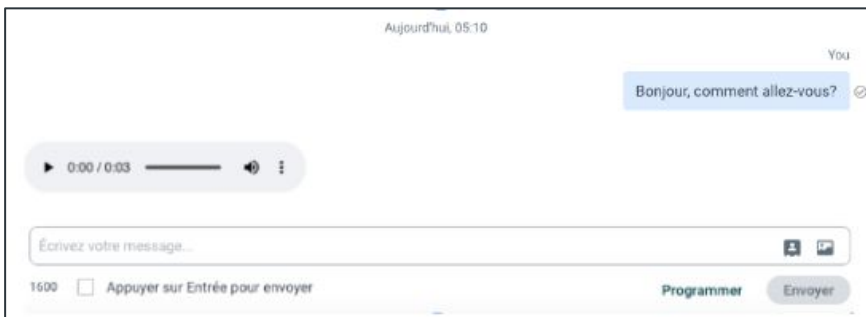
Messagerie vocale personnalisée

🎤
Enregistrer un nouveau message d'accueil

Arrêter l'enregistrement

Annuler Enregistrer les modifications

Lorsque la messagerie vocale est activée et que vous recevez un appel entrant, le téléphone sonne pendant environ 40 secondes, puis passe à la messagerie vocale si personne ne répond. L'appelant entendra soit le message d'accueil standard, soit le message d'accueil personnalisé (si défini). Après avoir manqué un appel entrant, la messagerie vocale apparaîtra désormais dans la conversation. Vous pouvez écouter la messagerie vocale directement depuis la vue conversation en appuyant sur le bouton Lecture . . .



Définir les Heures d'Ouverture et mettre en place une Réponse Automatique

Les propriétaires et les membres de l'espace de travail Hearsay Relate peuvent définir des heures d'ouverture et envoyer une réponse automatisée par SMS si un client leur envoie un message en dehors de ces heures définies. Ils peuvent également envoyer des appels en dehors des heures de travail vers la messagerie vocale.

Pour définir les heures d'ouverture:

1. Connectez-vous à Hearsay Relate sur votre ordinateur.
2. Cliquez sur **Paramètres du Compte** en haut de votre écran dans l'onglet Messages et Appels et faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section **Heures d'ouverture**.
3. Sélectionnez les jours de la semaine où votre agence est ouverte.
4. Pour chaque jour, désignez l'heure à laquelle votre agence ouvre et ferme.

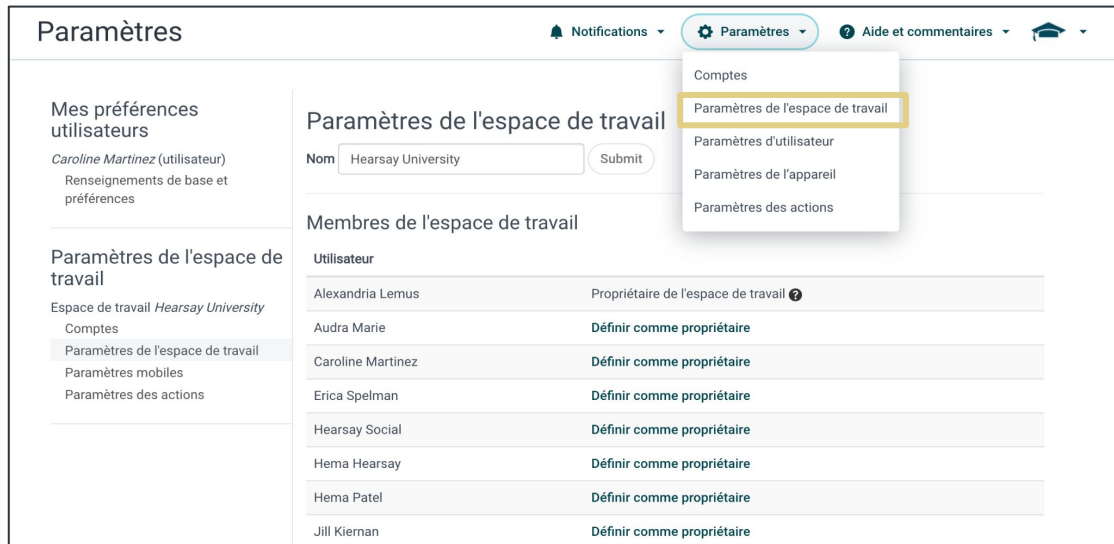
Une fois qu'un espace de travail a défini ses heures de travail, vous avez la possibilité d'envoyer des appels en dehors des heures de travail vers la messagerie vocale et de définir un message texte à réponse automatique en dehors des heures de travail pour les SMS reçus en dehors des heures de travail. Ce message n'est envoyé qu'une seule fois au contact dans une fenêtre donnée de 24 heures. Ce message de réponse automatique est limité à 160 caractères.

5. Si vous le souhaitez, sous la section des heures d'ouverture, cochez la case indiquant **Activer le texte de réponse automatique en dehors des heures de travail**.
6. Et vous pourrez saisir votre message personnalisé.
7. Une fois terminé, cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Paramètres

Paramètres de l'espace de travail

Un espace de travail est une instance de Hearsay. Vous pouvez inviter plusieurs utilisateurs dans un espace de travail, tels que des assistants ou des membres de l'équipe, pour vous aider à gérer votre compte Hearsay Relate. Pour mettre à jour votre espace de travail, cliquez sur Paramètres en haut de votre écran et sélectionnez **Paramètres de l'espace de travail**.



1. Pour modifier le nom de l'espace de travail associé à votre compte Hearsay Relate, sélectionnez la zone de texte **Nom**, saisissez votre nouveau nom et cliquez sur **Soumettre**.
2. Pour changer le propriétaire de l'espace de travail, cliquez sur **Définir comme propriétaire** à droite de l'utilisateur. Vous ne pouvez désigner qu'un seul propriétaire d'espace de travail.
3. Si vous êtes le propriétaire de l'espace de travail, vous pouvez cliquer sur **Supprimer le membre** pour supprimer un utilisateur de votre espace de travail. Si vous avez envoyé une invitation à rejoindre votre espace de travail, vous verrez ces membres sous **Membres de l'espace de travail en attente**. Pour annuler ou expirer l'invitation, cliquez sur le « x » à côté de la date d'envoi de l'invitation.
4. Pour inviter des membres du personnel dans votre espace de travail, saisissez l'adresse e-mail du membre du personnel et cliquez sur **Inviter**.

(capture d'écran page suivante)

Paramètres de l'espace de travail (suite)

Paramètres

Mes préférences utilisateurs

Caroline Martinez (utilisateur)
Renseignements de base et préférences

Paramètres de l'espace de travail

Espace de travail Hearsay University

- Comptes
- Paramètres de l'espace de travail**
- Paramètres mobiles
- Paramètres des actions

Paramètres de l'espace de travail

Nom **1**

Membres de l'espace de travail

Utilisateur	
Alexandria Lemus	Propriétaire de l'espace de travail ⓘ
Audra Marie	2 Définir comme propriétaire
Caroline Martinez	Définir comme propriétaire
Erica Spelman	Définir comme propriétaire
Hearsay Social	Définir comme propriétaire
Hema Hearsay	Définir comme propriétaire
Hema Patel	Définir comme propriétaire
Jill Kiernan	Définir comme propriétaire
Lexie Hearsay	Définir comme propriétaire

Membres de l'espace de travail en attente	Invité par	Date d'envoi
3 caromar.email@gmail.com	Caroline Martinez	22/09/2023 ✕

4 Inviter d'autres membres de l'espace de travail

Email

Langue ▼

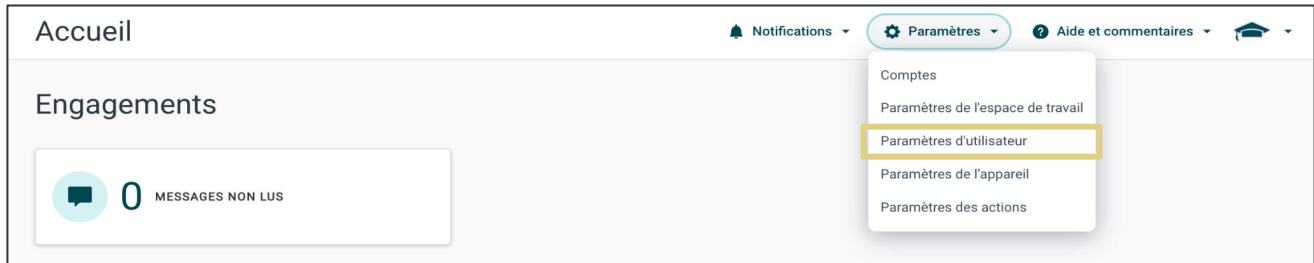
Message

Selon les paramètres de votre organisation, lorsqu'un membre du personnel envoie un SMS en votre nom, son prénom et son initiale (ex. Alexandria L.) peuvent être ajoutés au message. Le nom de l'assistant est extrait du nom du compte utilisateur associé à votre espace de travail. Cela apparaîtra dans les messages envoyés à vos clients, indiquant au client qu'un membre du personnel de l'espace de travail a répondu au message. Vérifiez auprès des administrateurs de votre organisation si l'identification par SMS d'équipe a été activée. Pour plus d'informations sur les SMS en équipe, veuillez consulter [notre article du centre d'aide ici](#).

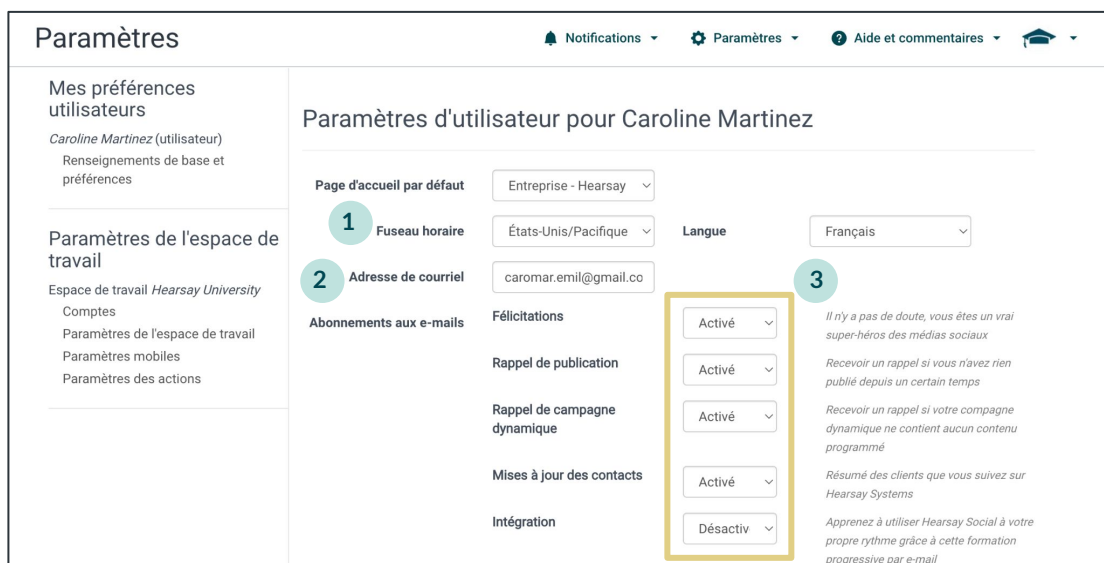
Remarque: Par défaut, vous êtes le propriétaire de votre espace de travail.

Paramètres utilisateur

Vous pouvez ajuster votre compte Hearsay Relate pour que l'application fonctionne au mieux pour vous en modifiant vos paramètres utilisateur. Pour mettre à jour les paramètres utilisateur, cliquez Paramètres en haut de votre écran et sélectionnez **Paramètres d'utilisateur**.



1. Ajustez votre fuseau horaire. Ceci est important pour vous assurer que vos publications programmées soient publiées au bon moment.
2. Modifiez ou mettez à jour votre adresse e-mail dans la zone de texte Adresse de courriel. Les notifications Hearsay Relate seront envoyées à cette adresse.
Remarque : Si vous vous connectez à Hearsay à l'aide de la méthode de connexion LinkedIn ou Facebook, votre adresse de courriel dans Hearsay sera automatiquement mise à jour avec l'adresse que vous utilisez pour vous connecter à votre réseau social. Nous vous recommandons de remplacer cette dernière dans Hearsay avec votre adresse e-mail d'entreprise afin que vous puissiez recevoir des notifications Hearsay à cette adresse.
3. Vous pouvez activer ou désactiver les notifications par e-mail en sélectionnant « Activé » ou « Désactivé » dans la liste sous Abonnements aux e-mails.



Hearsay Relate - Les Meilleures Pratiques

Sachez quand envoyer un SMS

Envoyer des SMS est un privilège mérité. C'est plus efficace lorsqu'il est utilisé correctement. Assurez-vous d'envoyer des SMS à l'heure appropriée de la journée.

Soyez concis

La beauté des SMS est qu'il est acceptable et approprié de garder votre message court. Soyez concis. Cela est particulièrement vrai si vous tapez sur l'interface ordinateur. Dites bonjour et allez droit au but. Les clients veulent que vous soyez concis. Ne divaguez pas.

Fixer des limites professionnelles

Il est facile d'envoyer des SMS comme familiers : il s'agit d'un canal intime qui peut être utilisé pour communiquer avec des parents, des partenaires et des amis proches éloignés. En tant qu'agent et conseiller, en revanche, vous n'appartenez pas parfaitement à ces catégories et, même si les SMS peuvent vous sembler familiers et amicaux, vous devez entretenir une relation commerciale avec vos clients.

Texte dans le cadre d'une stratégie de clôture plus large

Utilisez les SMS comme moyen de communiquer lorsque cela a le plus de sens et lorsqu'il s'agit de la méthode de contact préférée du client. De manière générale, l'envoi de SMS est un bon moyen d'organiser des rendez-vous, d'envoyer des messages de rappel ou d'obtenir des informations d'un client, sans avoir à passer un appel. Par exemple, si vous êtes en retard pour une réunion et que vous avez le consentement de votre client, envoyez-lui un SMS pour le faire savoir. Gardez toujours à l'esprit les préférences de contact de votre client ; certaines personnes voudront vous rattraper ou vous poser des questions par SMS, tandis que d'autres préféreront un appel téléphonique ou un e-mail traditionnel.

Soyez vous-même

Personne ne veut avoir l'impression d'envoyer des SMS avec une machine automatisée, et les SMS vous donnent la possibilité d'être vous-même et d'interagir avec un client de manière décontractée. De plus, les SMS vous donnent le temps de réfléchir à ce que vous allez dire (avant de le taper) et de répondre de manière réfléchie. Lorsqu'ils sont bien utilisés, les SMS peuvent constituer un élément crucial de votre stratégie numérique. En envoyant des SMS au bon moment, vous pouvez nouer des relations plus profondes et, à terme, amplifier les résultats commerciaux.

Ajoutez votre numéro Hearsay Relate à votre carte de visite et à votre signature électronique.

Une fois que vous avez installé l'application et récupéré votre nouveau numéro Hearsay Relate, ajoutez le numéro à votre carte de visite et à votre signature électronique pour indiquer aux clients à quel numéro envoyer un SMS.

Ajoutez des événements à votre calendrier.

Si vous envoyez un texte comprenant une date et une heure, la date et l'heure deviendront un lien. Cliquez sur le lien et cliquez sur Ajouter un événement au calendrier pour ajouter la réunion à votre calendrier. Vous pouvez spécifier le nom, le lieu et l'heure de l'événement.

Planifiez des rappels par SMS.

Pour rappeler à un client une réunion à venir, planifiez un rappel par SMS afin que la personne soit informée avant la réunion. Il y a deux façons de faire ça:

- Si vous envoyez un texte comprenant une date et une heure, la date et l'heure deviendront un lien. Cliquez sur le lien et cliquez sur Programmer un rappel. À partir de là, vous pouvez personnaliser le message de rappel et sélectionner le jour et l'heure auxquels vous souhaitez que ce texte soit envoyé à votre contact.
- Au bas de l'interface de l'application, cliquez sur Planifié, puis sur Programmer un rappel. Tapez le nom de votre contact, puis rédigez un message de rappel. Vous pouvez sélectionner un jour et une heure auxquels vous souhaitez que ce texte soit envoyé à votre contact.