À propos de la confirmation par texte (SMS)

Chez i24, le service de confirmation par texte (SMS) vise à réduire les problèmes de communication et à assurer que les demandes de service importantes sont reçues et confirmées rapidement.

En demandant aux destinataires de confirmer la réception d'un message, ce service permet aux entreprises d'optimiser le temps de leurs techniciens, de réduire les rendez-vous manqués et d'éviter les suivis inutiles liés aux communications non confirmées.

L'exemple ci-dessous illustre ce que les destinataires verront lorsqu'ils recevront un message de confirmation par texte (SMS) et présente les étapes simples à suivre pour en confirmer la réception.

Instructions de confirmation par texte (SMS)

Fonctionnement de la confirmation par texte (SMS)

La confirmation par texte (SMS) est un service de répartition automatisé offert par i24 qui permet de s'assurer que les messages importants sont reçus, confirmés et traités rapidement.

En exigeant une confirmation de réception, ce processus contribue à réduire les problèmes de communication, à prévenir les appels de service manqués et à optimiser l'utilisation du temps des techniciens.

Si un message n'est pas confirmé dans le délai prévu, l'équipe d'i24 reçoit une alerte et applique les procédures d'escalade établies par le client afin de s'assurer que le message parvienne à la personne appropriée.

Lorsqu'un message de confirmation par texte (SMS) est envoyé sur le téléphone mobile d'un destinataire, celui-ci doit en confirmer la réception en répondant selon les instructions fournies.

Le système surveille les réponses et enregistre automatiquement les confirmations. Si aucune confirmation n'est reçue dans le délai requis, un répartiteur d'i24 est avisé et des mesures de suivi supplémentaires sont entreprises conformément aux instructions préétablies par le client.

Ce que vous verrez

L'exemple ci-dessous illustre ce que les destinataires verront lorsqu'ils recevront un message de confirmation par texte (SMS) et explique comment en confirmer la réception.

Instructions en un coup d'œil

- Lisez le message texte (SMS) que vous avez reçu.
- Repérez le code numérique de confirmation indiqué dans le message. (Entre 1 et 4 chiffres)
- Répondez au SMS en utilisant uniquement ce code.
- Envoyez votre réponse pour confirmer la réception du message.
  Exemple : Si le message indique « Répondez avec le chiffre 2 », répondez simplement « 2 » et envoyez le message.
- Une fois votre confirmation reçue, le système enregistre automatiquement l'accusé de réception. Aucune autre action n'est nécessaire.