

## Enquête sur les nouveaux canaux de Mobile Messaging : prometteurs mais encore peu connus

WhatsApp Business, TTS, VMS, RCS, push notifications : alors que les canaux de communication mobile se multiplient, smsmode®, l'une des principales plateformes françaises de routage de messagerie mobile, a voulu savoir comment les marques perçoivent ces canaux. L'enquête menée du 9 juillet au 7 septembre 2021 auprès de 856 professionnels travaillant pour la plupart sur des fonctions marketing, montre que, si elles plébiscitent les fonctionnalités proposées par la nouvelle génération du mobile messaging, les entreprises les connaissent encore assez peu.

### Une adoption encore lente par les professionnels

L'enquête révèle une certaine méconnaissance des nouveaux canaux de messagerie mobile par les professionnels. S'ils sont 73% à connaître WhatsApp Business, seuls 34% connaissent le TTS, 31% les push notifications, 27% le VMS et 12% le RCS.

« Aujourd'hui, il existe une fracture avec d'une part une notoriété faible de ces nouveaux canaux et d'autre part un taux de satisfaction très élevé. Par exemple, pour le RCS, les professionnels interrogés sont seulement 9% à en avoir déjà reçu un. En revanche, près de 90% de ceux qui en ont déjà fait l'expérience sont satisfaits ! Ces canaux existent seulement depuis 2 ans et ont fait leur apparition en pleine pandémie. Cette phase de latence est finalement assez classique. On voit quand même que leur utilisation croît : la Marketing Mobile Association France a recensé près d'une centaine de campagnes test RCS réalisées l'année dernière. La mise en place des campagnes devient aussi de plus en plus facile avec par exemple des plateformes de validation semi-automatique. » souligne Fabien ANDRAUD, Directeur commercial de smsmode®.

## Des perspectives prometteuses pour la relation client

Les marques soulignent les perspectives prometteuses des innovations en mobile messaging. Ainsi, 48% des répondants pensent que leurs clients seront plus captifs aux canaux novateurs tels que le RCS ou WhatsApp.

« Avec la pandémie, les marques se sont tournées vers le mobile messaging pour informer leurs clients en temps réel, par exemple pour leur faire connaître les horaires d'ouverture. Cette tendance est là pour rester, et les nouveaux protocoles vont encore l'amplifier grâce à des fonctionnalités conversationnelles et multimédia. D'ailleurs, 49% envisagent que ces nouveaux canaux feront jeu égal avec le SMS d'ici 2 ans. » ajoute Fabien ANDRAUD.

## Zoom sur les 2 canaux les plus promoteurs : le RCS et WhatsApp Business

**Le RCS (Rich Communication Services)**, porté par Google, permet aux entreprises d'envoyer des messages enrichis intégrant carrousel, maps, vidéo, texte long, etc. ; et dont la fenêtre de conversation est personnalisée aux couleurs de l'entreprise. Ces nouvelles fonctionnalités "boostent" le mobile messaging A2P traditionnel et offrent une nouvelle expérience marketing. Ainsi, les premiers retours d'expérience révèlent un taux de conversion triplé par rapport aux campagnes SMS classiques.

**WhatsApp** a ouvert sa messagerie instantanée aux professionnels via son offre "WhatsApp Business", solution qui leur permet ainsi d'instaurer des conversations directement sur l'application de messagerie préférée des Français. C'est un canal polyvalent acceptant tous les types de notifications d'entreprise (confirmation de réservation, alerte de livraison, notification de commande, conversations bi-directionnelles, etc.) et particulièrement adapté au Customer Care.

### Contact Presse

Julie Bagdikian - 07 61 23 43 67 - [julie@bamboum.com](mailto:julie@bamboum.com)

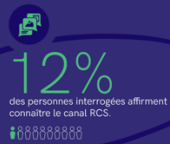
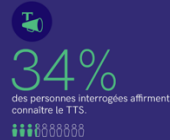
#### À propos de smsmode®

Créée en 2004, smsmode® est l'une des principales plateformes françaises de routage de messagerie mobile (SMS, TTS, RCS, WhatsApp). Historiquement basée à Marseille, l'entreprise est également implantée à Paris et à Barcelone (Espagne). smsmode® est membre de la FrenchTech Aix-Marseille, de la MMAF (Marketing Mobile Association France) et de la GSMA (association internationale des opérateurs et constructeurs de téléphonie mobile). La société compte plus de 10 000 clients parmi lesquels Doctolib, Foodcheri, Keolis, Voyage-Privé, TheFork ou encore Century 21.

ENQUÊTE

# Les nouveaux canaux de messagerie mobile en 2021

**Un constat de base.**  
le mobile messaging nouvelle génération est assez peu connu par les professionnels.



Avez-vous déjà reçu un RCS ?



Comment avez-vous perçu l'expérience proposée par le RCS ?



## Des perspectives.

Les entreprises sont unanimes : les innovations en mobile messaging vont révolutionner le futur !

