



Revolució en la comunicació amb els donants:

El cas d'èxit amb Banc de Sang i Teixits

Un referent en la salut de Catalunya.

Banc de Sang i Teixits, entitat pública de la Generalitat de Catalunya, juga un paper crucial garantint la disponibilitat i el correcte ús de la sang, els seus derivats i teixits. El seu compromís inclou impulsar el desenvolupament de teràpies innovadores basades en sang, cèl·lules i teixits.

Establir connexions significatives.

Abans de col·laborar amb CM.com, buscàvem millorar la nostra forma de comunicar-nos amb els donants. La bidireccionalitat i la proximitat eren essencials per a nosaltres.

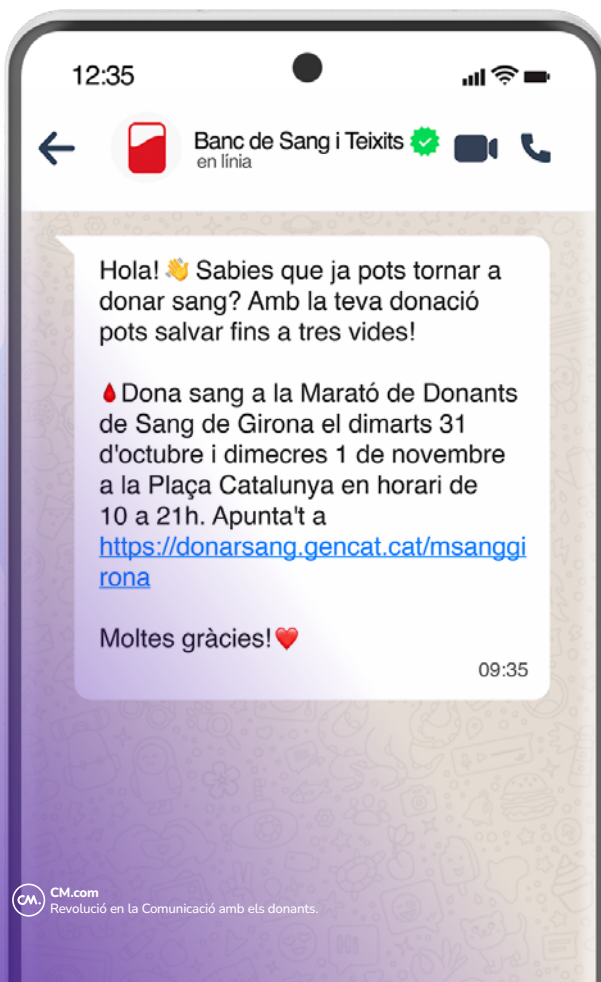
—Sara Vallés Villanova, Àrea de Comunicació, Banc de Sang i Teixits.

La limitació dels canals de comunicació com SMS i correu electrònic presentava un desafiament en el seu objectiu de fomentar una interacció més efectiva.

Innovació a través de WhatsApp Business.

Enfrontant-se al repte de millorar la interacció amb els seus donants, **Banc de Sang i Teixits** es va associar amb CM.com, triant WhatsApp Business com el seu canal estratègic. Aquesta decisió va ser motivada per la necessitat d'una comunicació més dinàmica i bidireccional, aprofitant una plataforma menys saturada que els canals convencionals.

WhatsApp Business va oferir la versatilitat per enviar missatges personalitzats a gran escala, juntament amb la funcionalitat crucial de filtrar respostes, optimitzant la gestió de les interaccions. Aquesta col·laboració va permetre a **Banc de Sang i Teixits** arribar i comprometre a la seva comunitat de donants de manera més efectiva, demostrant l'impacte transformador d'adoptar solucions innovadores per a la comunicació.



Integració eficient del software.

La implementació del programari de WhatsApp Business en el sistema de [Banc de Sang i Teixits](#) va ser fluida i ben coordinada, assegurant una integració perfecta. Aquest procés simplificat va permetre una comunicació immediata i efectiva, totalment alineada amb l'enfocament centrat en el donant de l'organització, facilitant així una millora significativa en la gestió de les interaccions amb els donants.



Millorant la comunicació amb la base de dades.

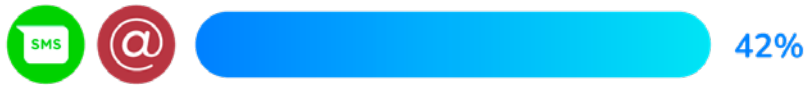
Al col·laborar amb CM.com, [Banc de Sang i Teixits](#) va aprofitar WhatsApp Business, una de les plataformes de comunicació mòbil més reconegudes i adoptades amplament, per revitalitzar la seva estratègia de comunicació amb els donants. Aquesta aliança no només va facilitar una interacció més directa i personalitzada, sinó que també es va alinear perfectament amb les expectatives i la familiaritat dels usuaris amb l'aplicació, potenciant així una comunicació efectiva i adaptada a les necessitats específiques de [Banc de Sang i Teixits](#).

La integració d'aquesta eina líder en l'entorn de comunicacions de l'organització subratlla el compromís de totes dues entitats per fomentar connexions més significatives i satisfactòries, establint un nou estàndard en la interacció entre l'organització i la seva valuosa comunitat de donants.

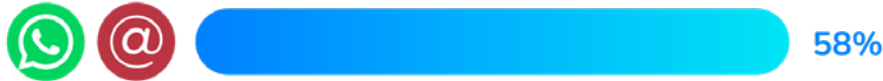


Impacte i resultats en la comunicació mòbil: eficàcia comprovada.

SMS + correu



WhatsApp + correu



Després de l'anàlisi de més de 20.000 usuaris en diferents zones de Catalunya, es va observar una conversió del 42% amb la modalitat SMS + correu i un notable 58% amb WhatsApp + correu. A més, la modalitat de WhatsApp + correu va demostrar ser més efectiva en reduir el nombre de donants que no van poder donar per raons de salut o viatge, amb un 9% en front del 11% de la modalitat SMS + correu. Aquests resultats reflecteixen l'experiència única de [Banc de Sang i Teixits](#) i subratllen l'eficàcia de la solució adoptada.

“La implementació de WhatsApp com a eina de comunicació ha transformat la nostra relació amb els donants, permetent-nos interactuar de manera més directa i personal.” - Sara Vallés Villanova, Àrea de Comunicació, [Banc de Sang i Teixits](#).

Experiències d'usuari positives.

L'experiència de [Banc de Sang i Teixits](#) amb les solucions de CM.com ha estat positiva, destacant una millora en la satisfacció dels donants, especialment en comunicacions sobre canvis o cancel·lacions de campanyes. L'entitat contempla ara expandir l'ús d'aquestes solucions, incloent una possible integració amb el seu CRM.



Expansió de la plataforma i recomanacions en el sector de la salut.

Animem a altres organitzacions a provar i decidir com aquestes solucions poden adaptar-se a les seves pròpies necessitats.

—Sara Vallés Villanova, Àrea de Comunicació, Banc de Sang i Teixits.

Anticipant el futur, [Banc de Sang i Teixits](#) contempla la possibilitat d'expandir l'ús de les solucions de CM.com, recomanant a altres entitats del sector salut explorar aquestes eines.



CM.com (AMS: CMCOM) es líder internacional en el sector de software en la nube para el comercio conversacional que les permite a las empresas ofrecer una experiencia del cliente superior. Nuestra plataforma de comunicaciones y de pagos ayuda a los equipos de marketing, comerciales y de servicio al cliente a automatizar las interacciones con los clientes a través de varios canales móviles, y ofrece capacidades de pago fluidas que impulsan las ventas, atraen a los clientes y aumentan la satisfacción.

© 2024 CM.com