

T5 Web Selfservice

Uw klanten online
beter van dienst zijn



always **e-available**

www.trinicom.be



Uw uitdagingen

Consumenten stellen steeds hogere eisen aan bedrijven ten aanzien van bereikbaarheid en serviceniveau. Jaarlijks neemt het aantal klantcontacten verder toe, terwijl het budget voor klantenservice onder druk staat. Daarnaast vindt een kanaalverschuiving plaats van telefoon naar internet.

U kunt een aanzienlijke kostenbesparing realiseren én telefonisch beter bereikbaar zijn door veel voorkomende vragen met antwoorden op uw website te vermelden. Hierdoor komen er minder vragen per email en telefoon binnen. Dit kan resulteren in een afname van uw inkomende klantcontacten met 30 tot 50%.

Vind de juiste oplossing

T5 Web Selfservice

Om hierop in te spelen, is T5 Web Selfservice de juiste oplossing. Web Selfservice is een uitstekend middel om de bereikbaarheid te vergroten (24 uur per dag, zeven dagen per week) en het serviceniveau (service levels en uniformiteit van antwoorden) te verhogen. Web Selfservice is het doelgericht aanbieden van informatie via het internet, extranet of intranet. T5 stelt u in staat om FAQs te publiceren, toegankelijk te maken én te houden. Met geavanceerde zoekmethoden en toepassing van gebruikersprofielen, wordt aan elke bezoeker alleen voor hem relevante informatie getoond. Trinicom biedt met T5 een applicatie waarmee diverse doelgroepspecifieke kennisbanken ingericht kunnen worden.

Steeds meer organisaties zetten Web Selfservice in als extra klantcontact kanaal. Web Selfservice is meer dan het tonen van juiste antwoorden bij vragen.

Het zorgt ook voor online sales, cross- & upsell en minder afhakers in het online bestelproces.

T5 rapporteert u steeds over het gebruik en rendement, bijvoorbeeld welke vragen er veel gesteld en beantwoord worden en welke onderwerpen niet (meer) relevant zijn. In het standaard T5 Web Selfservice portaal zijn schermteksten en schermkleuren vrij instelbaar. Wilt u de standaard Trinicom "look and feel" nog beter laten aansluiten op de gewenste lay-out, dan bestaat de mogelijkheid om met "portal op maat" elke gewenste lay-out te ontwikkelen. Hierdoor wordt T5 Web Selfservice echt een onderdeel van de bestaande website en huisstijl.

Ontdek de functionaliteiten

T5 Web Selfservice

- Automatisch gegenereerde FAQ (veelgestelde vragen)
- Gemakkelijke navigatie door informatie op het portaal
- Stellen van vragen in natuurlijke taal
- Assistentie bij de detaillering van vragen door middel van scripting.
- Mogelijkheid tot inloggen op een persoonlijk portaal met inzicht in eigen contacthistorie
- Doelgroepspecifieke kennisbank, door middel van gebruikersprofielen, gebruikersgroepen of product(categorieën)
- Mogelijkheid voor bezoekers om vragen via een webformulier of (live) chat te stellen, mocht hun vraag niet beantwoord zijn
- Volledig geïntegreerde contact center functionaliteit voor het afhandelen van vragen via het web
- Beschikbaar in verschillende talen
- Standaard integratie met een chatbot
- Het tijdelijk actief maken van informatie voor een bepaalde periode
- Inzicht in vragen en klantbehoefte
- Mogelijkheid voor bezoekers om hun mening te geven over de kwaliteit van de aangeboden FAQ's op het Web Selfservice portaal

“De resultaten zijn verbluffend. Er komen dagelijks nog 50 tot 150 e-mails binnen in plaats van 1.000.”, Linda van Crombruggen, VRT

Profiteer van de voordelen

T5 Web Selfservice

- Kosten besparen op klantcontact door minder inkomend telefoon en e-mailverkeer
- Minder herhaalverkeer
- Inzicht in klanthistorie, vragen, contactstatus, klantbehoefte en agentprestaties
- Uniformiteit in antwoorden
- Hogere klanttevredenheid
- Meer en betere online dienstverlening
- Snellere afhandeling van klantvragen
- 1 centrale kennisbank
- Rapportage op alle niveau's
- Gemakkelijk te integreren in de huidige website
- Een webgebaseerde oplossing
- Volledig geïntegreerd met bestaande modules van T5 (één klantbeeld over alle kanalen).

Snel implementeren

Trinicom voert de implementaties van de T5 software uit via een eigen projectmanagement methodiek. De door Trinicom toegepaste methode is een afgeleide van Prince2 en kenmerkt zich door samenwerking met de klant en een uitgebreide kennisoverdracht naar de eindgebruiker(s) binnen de organisatie waar de software geïmplementeerd wordt.

De filosofie achter de implementatie van de Trinicom software is dat de eindgebruikers na afronding van de implementatie volledig zelfstandig in staat zijn de Trinicom software te beheren. Tijdens de implementatie realiseren we dan ook "on the job" de inrichting en configuratie van het systeem samen met klant, waarbij de Trinicom projectmanager een coachende rol vervult.

De implementatie van de Trinicom software wordt gefaseerd uitgevoerd. De gemiddelde doorlooptijd van een "standaard" implementatie bedraagt 8 tot 12 weken.

