

T5 Call Management

Verhoog uw
klanttevredenheid



always **e-available**

www.trinicom.be



Uw uitdagingen

De telefoon is voorlopig nog het meest gebruikte klantcontact kanaal. Klanten zijn snel geneigd om de telefoon te pakken voor het stellen van een vraag of om hulp bij het oplossen van een probleem. Het telefonisch beantwoorden van vragen is de meest kostbare vorm van klantcontact. Dus hoe beter de informatie voor het afhandelen van een vraag beschikbaar is, hoe korter en dus goedkoper het contact is.

Voor het beantwoorden van telefonische vragen wordt door agenten veel gebruik gemaakt van een intranetsite met allerhande HTML-pagina's met informatie. Naast deze HTML-pagina's gebruiken de agenten diverse andere bronnen (Word documenten, memo's, folders, brochures, PDFs, etc.). Het onderhoud, de distributie en het beheer van steeds wijzigende informatie, wordt cruciaal om de klant juist te kunnen informeren. Bij grotere hoeveelheden informatie, wordt het vinden van informatie de bottleneck en moeten de agenten terugbellen of geven een verkeerd of onvolledig antwoord.

Vind de juiste oplossing

T5 Call Management

T5 helpt u met het snel toegankelijk maken van deze informatie. De centrale kennisbank van T5 ondersteunt medewerkers bij het vinden van het juiste antwoord.

De eerste stap voor een medewerker na het opnemen van de telefoon is de klantidentificatie. De klant wordt via de "snelzoek" of uitgebreide zoekmethode snel opgespoord. Na het identificeren van de klant wordt de klantkaart en de contacthistorie getoond. De medewerker kan het contact gaan vastleggen. Nadat alle antwoorden zijn gevonden en vastgelegd, heeft de medewerker de mogelijkheid om het contact op te slaan of het vastgelegde eenvoudig per e-mail aan de klant te verzenden. Zodra alles akkoord is, kan het contact worden afgesloten. Indien gewenst kan een afsluitscherm worden getoond waarin extra management of after call work informatie wordt

vastgelegd. Indien de vraag niet direct kan worden beantwoord, dan kan de vraag uitgezet worden bij een in- of externe medewerker al dan niet met het behoud van eigenaarschap van de case.

Bovendien is het mogelijk om complexe vraagstukken in eenvoudige scripts toegankelijk te maken, waardoor de klant door uw medewerkers professioneel ondersteund wordt.

Indien er reeds een IVR of ACD actief is, dan kan T5 daar uitstekend op worden aansloten middels de X-Server. De X-Server is een open interface waarmee snel koppelingen gemaakt kunnen worden naar externe systemen.

Het afhandelen van telefonische vragen, middels gestandaardiseerde antwoorden met Trinicom T5, resulteert in een kwalitatief en kwantitatief efficiëntere telefonische vraagafhandeling.

Ontdek de functionaliteiten

T5 Call Management

- Vastleggen van vraag en antwoorden
- Direct inzicht in alle klantcontacten over alle beschikbare communicatiekanalen heen
- Mogelijkheid tot het e-mailen van het gesprek naar de klant
- Het zoeken in de kennisbank naar antwoordsuggesties
- Het overnemen van deze antwoordsuggesties of gezochte oplossingen uit de kennisbank
- Mogelijkheid tot gebruik van een "afsluitscherm" waarin extra management informatie wordt vastgelegd
- Intern- of extern doorsturen van de vraag als niet direct het antwoord kan worden gevonden.
- Creëren van cases
- Volledig geïntegreerd met bestaande modules van T5 zoals Web Selfservice en chat, zodat u één klantbeeld over alle kanalen heeft
- Mogelijkheid gebruik te maken van de kennisbank van T5 als scriptingtool, waarmee u ook e-mail response management en selfservice al heeft ingericht
- Mogelijkheid tot aansluiting op uw IVR en ACD systeem

“De kennis die in de hoofden van vakspecialisten zit, moet naar frontoffice medewerkers. Daar zochten wij de juiste software voor.” Syds Post, Gemeente Leeuwarden

Profiteer van de voordelen

T5 Call Management

- Informatie aan agenten is snel toegankelijk
- Uw inkomende telefoontjes worden minimaal 20% sneller afgehandeld
- Verhoging van de effectiviteit van uw medewerkers
- Verhoging van de tevredenheid van uw klanten
- Waarborgen van de kwaliteit en uniformiteit van de antwoorden per telefoon

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.

