

# T5 E-mail Response Management



always **e-vailable**

[www.trinicom.be](http://www.trinicom.be)



## Uw uitdagingen

E-mail is een veel gebruikt kanaal voor klantcontact. Het is een snel en eenvoudig kanaal voor de klant. Communicatie per e-mail neemt maandelijks toe. Op het moment dat u meer dan 100 e-mails per dag ontvangt, neemt het overzicht en daarmee de kwaliteit af.

Elke e-mail wordt handmatig bekeken en doorgestuurd naar een medewerker. Er wordt geen bevestiging gestuurd en u weet niet of de e-mail (op tijd) wordt beantwoord. Elke medewerker beantwoordt een e-mail naar eigen inzicht. U heeft geen enkel zicht op responsetijd, kwaliteit en uniformiteit van het antwoord.

## Vind de juiste oplossing

### T5 E-mail Response Management

Voor een efficiënte en uniforme afhandeling van e-mails is T5 de oplossing. De inkomende mails worden centraal ingelezen en automatisch gescand en op basis van ingestelde regels toegewezen aan een afdeling. Aan de hand van de toewijzing wordt de responstijd bepaald en de ontvangstbevestiging naar de klant verstuurd.

De vragen worden per afdeling en/of medewerker overzichtelijk gepresenteerd in het contactenoverzicht. Vanuit dit overzicht krijgt de medewerker snel inzicht in de openstaande vragen en de bijbehorende service levels. Nadat het contact is geopend, dient de medewerker zo snel mogelijk het juiste "standaard" antwoord te vinden op de vraag van de klant. Hierbij kan de medewerker gebruik maken van de antwoordsuggesties en/ of de uitgebreide kennisbank.

Nadat alle antwoorden zijn gevonden en overgenomen, kan de medewerker de tekst muteren, een bijlage toevoegen of een afdruk van het contact maken. Indien de medewerker tekst aan het antwoord toevoegt, dan is het mogelijk om de tekst te controleren op eventuele spelfouten. Zodra alles akkoord is, kan de mail worden beantwoord.

In het voorbeeldscherm wordt het uiteindelijke e-mailbericht, indien gewenst in combinatie met een op uw huisstijl gebaseerd HTML template, getoond en na akkoord verzonden naar de klant. Indien gewenst kan een afsluitscherm worden getoond waarin extra management of after call work informatie vastgelegd kan worden, bijvoorbeeld ten behoeve van uw COPC certificering.

Indien de vraag niet direct kan worden beantwoord, dan is het mogelijk om de vraag in- of extern door te sturen of om een activiteit in- of extern uit te zetten.

Het routeren en afhandelen van klantvragen middels gestandaardiseerde antwoorden met T5, resulteert in een kwalitatief en kwantitatief efficiëntere e-mail afhandeling.

## Ontdek de functionaliteiten

### T5 E-mail Response Management

- Uitgebreide kennisbank van waaruit het juiste antwoord wordt geselecteerd en gebruikt bij de beantwoording van vragen
- Het geven van antwoordsuggesties. De medewerker kan het gewenste kennisitem selecteren en overnemen in het antwoord.
- Het mogelijk om de tekst te controleren op eventuele spelfouten.
- Er kan een afsluitscherm worden getoond waarin extra management informatie vastgelegd wordt
- Mogelijkheid om een vraag in- of extern door te sturen of een activiteit uit te zetten.
- Het inlezen van inkomende bijlage(n) en het verzenden ervan (configureerbaar)
- Met behulp van cases kan een clustering gemaakt worden van gestelde vragen/contacten.
- Mogelijkheid voor een medewerker om een door hem of haar gegeven antwoord te laten promoveren tot kennisbankitem
- Standaard e-mail templates bij de in- en externe communicatie naar klanten/medewerkers, met ondermeer de aanhef en afsluiting van de e-mail en gebruik van variabelen.
- Responstijdbepaling op basis van openingstijden en de service levels en bevestiging hiervan
- Trinicom heeft voor haar OnDemand platform de mogelijkheid om tegen additionele kosten een anti-spam en virus filtering te activeren
- E-mails kunnen binnenkomen op verschillende inleesaccounts. Dit biedt mogelijkheid tot verschillende afhandeling
- Mogelijkheden voor het routeren van contacten op basis van de inhoud van de vraag of van een kennisitem
- Volledig integratie met bestaande modules van T5

“Met T5 E-mail Response Management kunnen we e-mails efficiënter en meer accuraat beantwoorden, gebaseerd op klantcontacthistorie”, Julie Mills, Universal Electronics

## Profiteer van de voordelen

### T5 E-mail Response Management

- Uw inkomende e-mails minimaal 30% sneller afhandelen
- De bevestigde responsetijd bewaken en indien een e-mail te laat zal worden beantwoord, dit signaleren
- De kwaliteit en uniformiteit van uitgaande e-mails waarborgen
- De tevredenheid van uw klanten verhogen

## 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.

