

# T5 Chatbot

Uw klanten online  
beter van dienst zijn



always **e-available**

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



## Vind de juiste oplossing

### T5 Chatbot

De Chatbot van Trinicom 5 wordt op de website geplaatst en als add-on toegevoegd aan de Web Selfservice module van Trinicom T5. De Chatbot maakt dus direct gebruik van alle informatie die is opgeslagen in de bestaande kennisbank, waardoor een snelle implementatie mogelijk is. Het is bovendien mogelijk de Chatbot vanaf verschillende plaatsen op uw site te starten met verschillende context op basis van T5 gebruikersgroepen, producten, categorieën en secties uit de kennisbank.

Nadat een bezoeker van uw website heeft gekozen voor chatten via de Chatbot verschijnt er een scherm met bovenin de avatar en daaronder een welkomstbericht en de vijf meest gestelde vragen. Trinicom levert de Chatbot met een standaard avatar. Op verzoek kan Trinicom voor u een avatar op maat ontwikkelen. De bezoeker kan een vraag stellen of direct op één van de meest gestelde vragen klikken. De vijf meest gestelde vragen haalt de Chatbot dynamisch uit de database.

Een aantal vragen (bijvoorbeeld: "hoe gaat het") is vooraf af te vangen door gebruik te maken van small talk. Door middel van een lijst met aan te passen voorgedefinieerde vragen en antwoorden kan het gedrag van de avatar beïnvloed worden. Deze antwoorden komen niet uit de kennisbank van Trinicom. Ook als de Chatbot iets niet begrijpt is dat direct zichtbaar voor de bezoeker.

Zodra de vraag van de bezoeker is beantwoord, dan wordt deze handeling weggeschreven in de database en kan hierop gerapporteerd worden. Dit gebeurt op basis van dezelfde methode als bij de module Webservice. Is de vraag niet beantwoorde, dan bestaan er escalatiemogelijkheden als het versturen van een webcontact, of zelfs een Live Chat met één van de beschikbare medewerkers. Het is tevens mogelijk om direct een email te versturen naar het contact center. Via een webformulier worden een aantal vragen aan de gebruiker gesteld. De vragen die gesteld worden zijn zelf samen te stellen en worden gebaseerd op het bestaande webformulier voor het stellen van een vraag via de module Webservice. De vraag van deze bezoeker komt terecht in de Servicemanager van T5. Daar kan volgens de reguliere wijze het contact afgehandeld worden. Uiteraard zijn de belangrijkste zaken uit de conversatie met de chatbot ook terug te vinden in de klantcontacthistorie.

## Uw uitdagingen

Uw klanten zijn steeds veeleisender en willen steeds sneller een antwoord op hun vraag ontvangen. Wachten op een antwoord per e-mail of in de wacht worden gezet door een contact center is niet altijd een optie. Consumenten verwachten van u dat u meegaat met uw tijd en dat nieuwe communicatiekanalen op uw website worden aangeboden.

Chat is sneller en directer dan e-mail en laagdrempeliger dan de telefoon. Chat is niet meer weg te denken uit onze maatschappij. Bijna 5 miljoen mensen maken gebruik van Windows Live Messenger en 500.000 gebruikers hebben een MSN-buddy van een organisatie of bedrijf in hun contactenlijst staan.

Naast live chat is ook de Chatbot in opkomst. Een Chatbot is een geautomatiseerde gesprekspartner, meestal met een naam en gezicht, die een dialoog aangaat met mensen. Door het intypen van een vraag in het chatvenster, zal een Chatbot geautomatiseerd antwoorden leveren. In 2008 zal het aantal Nederlandse Chatbots verdubbelen.

Een chatbot wordt ook wel de virtuele medewerker van een organisatie genoemd. Om deze medewerker een gezicht te geven, wordt gebruik gemaakt van een avatar. De avatar heeft een eigen naam en kan, afhankelijk van de vraag, verschillende emoties tonen zoals lachen, boos kijken, fronsen, etc., waarmee het idee van live chatten nog beter benaderd wordt.

Een Chatbot is geschikt als helpdesk, branding agent, marketing tool, als gadget op uw site, als verkoopkanaal of om sitebezoekers te helpen met navigeren over de website om de service en sales op uw website te verbeteren. Een Chatbot draagt bij aan uw onderscheidend vermogen en geeft uw bedrijf een persoonlijk gezicht. Met een Chatbot krijgt u meer interactie met uw sitebezoekers en vergroot de bereikbaarheid.

## Ontdek de functionaliteiten

### T5 Chatbot

- “Persoonlijke Interactivity Feel” conversatie via smalltalk en avatar
- Uitgebreide mogelijkheid tot conversatie in dialoog
- Direct overschakelen naar live chat of e-mail, indien het antwoord niet gevonden wordt
- Volledig geïntegreerd met T5 Web Selfservice
- Weergave van dynamische top FAQ in de Chatbot
- Aanroep van Chatbot met context (categorieën, producten, etc.
- Beschikbaar in verschillende talen
- Het stellen van vragen in natuurlijke taal
- Het tijdelijk actief maken van informatie voor een bepaalde periode
- Volledige registratie van gevoerde chatgesprekken
- Gebruik van emoticons

“Het aantal chatgesprekken neemt de laatste jaren sterk toe.”, aldus Rafael van Crimpen, De Kindertelefoon

## Profiteer van de voordelen

### T5 Chatbot

- Toegankelijke en gebruikersvriendelijke manier van selfservice
- Goedkoop servicekanaal ten opzichte van de reguliere kanalen, dus een aanzienlijke besparing op klantcontactkosten
- Innoverend karakter
- Uitgebreide marketingmogelijkheden
- Geeft gezicht aan service
- Volledig geïntegreerd met bestaande modules van T5 (één klantbeeld over alle kanalen)
- Verhoogt de klanttevredenheid
- Sneller dan telefoon of email, geen keuzemenu's of wachtrijen
- Laagdrempelig en anoniem
- Voorkomt dat mensen de website verlaten
- Meer inzicht in klantbehoeftes
- Bijzonder geschikt voor doven en slechthorenden
- Voegt hoogwaardig “persoonlijk” klantcontact aan de website toe

## 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.

