

# T5 Live Chat

Uw klanten online  
beter van dienst zijn



always **e-available**

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



## Uw uitdagingen

Uw klanten worden steeds veeleisender en willen steeds sneller een antwoord op hun vraag ontvangen. Wachten op een antwoord per e-mail of een wachtrij in uw callcenter is niet altijd een optie. Consumenten verwachten van u dat u meegaat met uw tijd en dat ook 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.

Chatten is het voeren van een gesprek door het heen en weer typen van tekst tussen twee of meer gebruikers. De getypte tekst wordt vrijwel direct op het scherm van de ontvanger getoond. De ontvanger kan hier direct op reageren. Daarnaast wordt er in het gesprek gebruik gemaakt van URL-pushing en smileys.

Chat wordt nog vaak gezien als een communicatiemiddel tussen twee privé personen, maar het wordt steeds vaker ingezet als klantcontact kanaal tussen organisatie en klant. Chat is een standaard functionaliteit aan het worden. De bezoeker krijgt vanaf de website direct en live ondersteuning van een medewerker in het contactcenter. Chat wordt ook steeds meer proactief ingezet, op basis van de duur dat een sitebezoeker op een pagina is of vordering in het online bestelproces.

## Vind de juiste oplossing

### T5 Live Chat

Indien er geen medewerker beschikbaar is, dan is de button niet zichtbaar. Zodra een vraag via live chat binnenkomt, wordt er op basis van de vraag een antwoord gezocht binnen de kennisbank en gesuggereerd aan de chatmedewerker.

Als een klant een vraag heeft, waarvan het antwoord reeds op de internetpagina is te vinden, dan kan de medewerker de klant een URL (internet pagina) sturen.

T5 Live Chat is volledig geïntegreerd met de centrale kennisbank en wordt vanuit het Web Selfservice portaal geïnitieerd.

Zodra een medewerker uit het contactcenter beschikbaar is, wordt de button "Chat" op uw website getoond. Als de medewerker niet over de juiste kennis beschikt, dan is het mogelijk om het chat gesprek door te sturen naar een andere medewerker.

Op deze manier kan een chat gesprek snel en effectief worden gevoerd. De chat gesprekken worden in zijn geheel opgeslagen en gekoppeld aan de historie van de klant.

Chat is een direct klantcontact kanaal en vraagt veel van uw medewerkers. Chat heeft de snelheid van het telefonie kanaal en de nauwkeurigheid van het e-mail kanaal. Heeft u de beschikking over het juiste personeel, dan zal u merken dat chat een uitermate geschikt klantcontact kanaal is, waarmee de servicegraad van uw organisatie verder wordt vergroot.

## Ontdek de functionaliteiten

### T5 Live Chat

- Tijdens het chatten de centrale kennisbank te gebruiken door middel van antwoordsuggesties om snel en foutloos antwoord te kunnen geven op vragen
- Bewaking van de wachttijd op de respons van de medewerker
- De chat wordt gerouteerd conform de instellingen in de kennisbank op afdelingsniveau
- Mogelijkheid een chat door te verbinden naar een andere medewerker, waarbij een notitie meegegeven kan worden.
- Chatconversaties worden in de historie bijgehouden
- De klant wordt herkend wanneer deze eerder gechat heeft op basis van een cookie
- Gedurende een chat kan de medewerker een URL "pushen". Deze wordt door de medewerker ingetypt of gekozen uit een voorgedefinieerde lijst, waarna een nieuwe browser opent met de URL
- Een pre-chat formulier maakt het mogelijk om voor het starten van een chat de klant een formulier met klantgegevens en vragen te laten invullen. De medewerker heeft zodoende meer informatie.
- Het chatgesprek kan per e-mail naar de klant verzonden worden.
- De mogelijkheid om een wachtrij in te stellen.
- Het gebruik van een "post-chat" om uw klant na het chatgesprek aanvullende vragen te stellen
- Instelbare wachtrij
- Uitgebreide configuratiemogelijkheden zoals het instellen van het aantal chats dat een medewerker simultaan kan voeren
- Integratie met MSN beschikbaar (tegen meerprijs) zodat een MSN-buddy kan escaleren naar live chat met een medewerker in het contactcenter.

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

## Profiteer van de voordelen

### T5 Live Chat

- Toegankelijke, laagdrempelige en gebruikersvriendelijke manier van online selfservice
- Goedkoop servicekanaal ten opzichte van de reguliere kanalen, dus een aanzienlijke besparing op klantcontactkosten, ook omdat uw medewerkers meerdere chats tegelijk kunnen behandelen
- Innoverend karakter
- Volledig geïntegreerd met bestaande modules van T5 (één klantbeeld over alle kanalen)
- Reduceert de wachtrij in uw callcenter
- Verhoogt de klanttevredenheid
- Sneller dan telefoon of email, geen keuzemenu's of wachtrijen
- Voorkomt dat mensen de website verlaten
- Meer inzicht in klantbehoeftes
- Bijzonder geschikt voor doven en slechthorenden
- Voegt hoogwaardig “persoonlijk” klantcontact aan de website toe
- Directe interactie met de klant, real time vragen van bezoekers beantwoorden
- Verhoging van uw verkopen en conversie door vragen van bezoekers direct te beantwoorden

## 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.

