

T5 Brief, Fax en Balie

Verhoog uw
klanttevredenheid



always **e-available**

www.trinicom.be



Ontdek de functionaliteiten

T5 Brief, Fax en Balie

- Snel brieven en faxen in het systeem in te lezen en te koppelen aan de juiste klant
- Afhandelen en vastleggen van vraag in de contacthistorie van de klant.
- Genereren van een antwoordbrief/fax
- Instellen van een responstijd op inkomende brieven en faxen
- Koppeling met scanners
- Mogelijkheid tot routeren van contacten

Uw uitdagingen

Het aantal klantcontact kanalen wordt steeds verder uitgebreid, waarbij ook de meer traditionele kanalen belangrijk blijven: er zijn nog steeds klanten die vragen stellen via een brief of fax. Daarnaast blijft wachten aan de balie een grote bron van ergernis. Aan de balie spelen kwaliteit en snelheid van antwoorden een grote rol. Het goed registreren van brieven, faxen en baliebezoek is vaak een nauwkeurige en tijdrovende aangelegenheid.

Vind de juiste oplossing

T5 Brief, Fax en Balie

In T5 is het mogelijk om snel brieven, faxen en baliebezoek vast te leggen. Trinicom heeft intelligente brief- en faxsoftware ontwikkeld, waarmee het mogelijk is om brieven en faxen in het systeem in te lezen en te koppelen aan de juiste klant. Vanuit het behandel scherm kan een ingelezen contact aan de juiste klant worden gekoppeld. Nadat de brief/fax gekoppeld is, kan de vraag worden afgehandeld. Het contact wordt hiermee vastgelegd in de contacthistorie van de klant.

In T5 is het ook mogelijk om een baliebezoek vast te leggen. De applicatie maakt onderscheid in het vastleggen van anonieme contacten en geregistreerde contacten. Bij het vastleggen van een anoniem contact is degene die de vraag stelt niet van belang, maar wel de gestelde vraag. Indien de vraag niet direct kan worden beantwoord, dan kan de vraag uitgezet worden bij een in- of externe medewerker.

“Het is echt noodzaak om ervoor te zorgen dat iedere collega en student over dezelfde informatie beschikt”, aldus Jan Dijkhof, directeur SSC i.o. bij Deltion

Profiteer van de voordelen

T5 Brief, Fax en Balie

- Via alle contactkanalen klanten een eenduidig antwoord te geven
- Alle klantcontacten snel en efficiënt af te handelen, ook aan uw balie
- Volledig overzicht van klantcontacten en klanthistorie (ook van andere kanalen)
- De effectiviteit van uw medewerkers te verhogen
- De tevredenheid van uw klanten te verhogen
- Beter inzicht in de onderwerpen van binnenkomende vragen

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.

