

# T5 Analyse

## Verhoog uw klanttevredenheid





## Ontdek de functionaliteiten

### T5 Analyse

De T5 Analyse module biedt controle over uw klantcontact door middel van KPI's (key performance indicatoren) en inzicht vanuit verschillende perspectieven:

- uw organisatie met haar afdelingen en medewerkers;
- uw klanten verdeeld naar doelgroep, klanttype en klantprofiel;
- uw kennisbank met de informatie over uw producten/diensten en de processen daaromheen;
- de contacten oftewel alle vragen, opmerkingen, klachten en suggesties van uw klanten via de verschillende kanalen.

## Uw uitdagingen

Klanten worden steeds mondiger en stellen veel eerder en vaker vragen aan uw organisatie over de producten en/of diensten die u aanbiedt. Met de Trinicom 5 software bent u in staat al deze vragen via verschillende kanalen, snel en adequaat af te handelen. Echter u als verantwoordelijke voor het klantcontactproces wil dit ook kunnen aantonen. Meten is weten tenslotte. Daarnaast is klantcontact de beste feedback die u kunt krijgen op het presteren van uw organisatie. Hoe doen we het? Waar gaat het goed? Waar niet? En hoe komt dat? Allerlei vragen die door de interne organisatie aan u worden gesteld. Welk product genereert de meeste vragen? Waarom? Wie beantwoordt ze? Hoeveel tijd kost het om die vragen te beantwoorden?

## Vind de juiste oplossing

### T5 Analyse en Dashboard

T5 Analyse en Dashboard stellen u in staat het klantcontactproces te sturen, te analyseren en de uitzonderingen snel inzichtelijk te krijgen.

T5 Analyse en Dashboard bevatten krachtige rapportagemogelijkheden voor de diverse managementlagen in uw organisatie. Van de teamleider die actuele overzichten gebruikt om de klantvragen binnen het service level af te handelen tot directieniveau die de geregisteerde productervaring van klanten gebruikt om de organisatie in zijn geheel te verbeteren.

T5 rapporteert u steeds over het gebruik en rendement, bijvoorbeeld welke vragen er veel gesteld en beantwoord worden en welke onderwerpen niet (meer) relevant zijn. In het standaard T5 Web Selfservice portaal zijn schermteksten en schermkleuren vrij instelbaar. Wilt u de standaard Trinicom "look and feel" nog beter laten aansluiten op de gewenste lay-out, dan bestaat de mogelijkheid om met "portal op maat" elke gewenste lay-out te ontwikkelen. Hierdoor wordt T5 Web Selfservice echt een onderdeel van de bestaande website en huisstijl.

T5 Analyse

2



De T5 Analysemodule biedt een breed scala aan informatie:

- KPI's (key performance indicatoren) met instelbare streefwaarden;
- Analyse van de data "achter" een KPI, bijvoorbeeld: behaalde service levels per afdeling;
- Verloop in de tijd van KPI's;
- Inzicht in uw klanten, kennisbank, contacten en organisatie;
- Perspectieven van de entiteiten onderling, bijvoorbeeld: vanuit klantgroepen naar organisatie afdelingen en vice versa;
- Verbanden tussen klanten, kennisbank, contacten en organisatie, zoals kennisbankgebruik door uw klanten en kennisbankgebruik door uw medewerkers



## T5 Dashboard

Het T5 Dashboard geeft uw organisatie real-time inzicht in:

- de actuele status van contacten;
- het service level;
- het werkaanbod;
- welke klanten hebben welke contacten open staan;
- hoeveel contacten zijn binnengekomen en hoeveel afgehandeld.



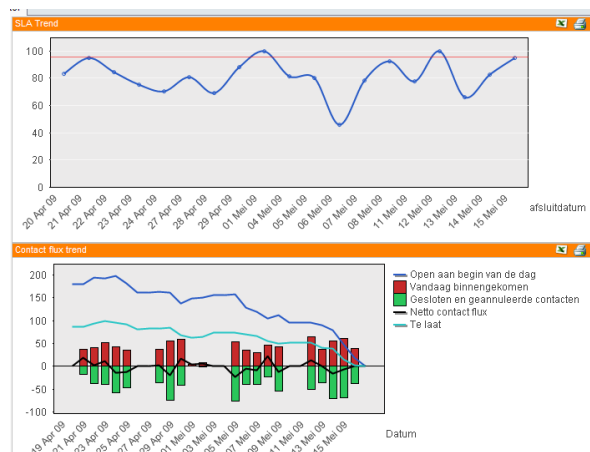
## De techniek

Op basis van gegevens in de T5 database en de QlikView Business Intelligence software zijn de T5 Analyse en Dashboard omgevingen het middel om snel de juiste informatie te presenteren.

Geen aparte installatie van software vereist: de overzichten zijn beschikbaar in de standaard web-based T5 applicaties.

Uitgebreide filter- en selectiemogelijkheden.

Exporteren van data naar MS Excel met een druk op de knop. Maatwerkoverzichten zijn snel en makkelijk te implementeren.



# Profiteer van de voordelen

## T5 Analyse en Dashboard

- inzicht in klantgedrag en behoefte
- kunnen bijsturen
- performance meten
- management informatie
- snelle en intuïtieve interface

# 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

