



Tele Ticket Service

Niemand die beter weet dan de mensen van Tele Ticket Service wat het is om met serieuze pieken in telefoon- en e-mailverkeer af te rekenen. Zeker toen rond het jaar 2000 het internet aan zijn steile opmars als verkoopkanaal begon, werd het jaar na jaar moeilijker een degelijke service te bieden. *“Wij hebben gekozen voor Trinicom T5 om structuur, efficiëntie en transparantie in de communicatie met de klant te brengen. Het verschil ‘voor en na’ kon niet groter zijn”,* zegt Stefan Esselens, Managing Partner.



«Voor en na: groot verschil»

Tele Ticket Service in Antwerpen werd in 1986 opgericht met als eerste grote klant het muziekfestival Night of the Proms. Vandaag zijn zij als full service ticketingbureau marktleider in Vlaanderen. Stefan Esselens: “Na 2000 hadden we al een eerste stap gezet door telefonie en internet op te splitsen. Maar elk jaar zwol ook het e-mailverkeer met 10% aan, onze mailboxen puilden bij momenten uit, zonder onderscheid te kunnen maken in de aard of dringendheid van al die contacten. Vandaag worden 70 tot 80% van

de reservaties via internet geboekt. Kortom, het werd hoog tijd voor een professionele oplossing.”

«E-mails meer dan gehalveerd»

“Die kwam er in 2009, toen we met Trinicom rond de tafel gingen zitten. In de demovoorstelling herkenden we onmiddellijk de oplossing voor ons probleem”, geeft Danny Van Acker aan, Customer Care Supervisor. “Een klant die ons via T5 contacteert, heeft bij wijze van spreken zijn ‘huiswerk’ al gedaan. Door de filter van de webselfservice wordt zijn vraag ofwel dadelijk beantwoord, ofwel raakt hij halfweg, maar dan kan hij wel perfect aangeven waar hij mee bezig is. Het resultaat is dat onze binnenkomende mails met meer dan 50% zijn afgenomen. Bijkomende troef is dat het een dynamische applicatie is. We passen bijvoorbeeld de website zelf aan, wanneer we zien dat een bepaalde vraag dikwijls terugkeert of de situatie van het moment dat vereist.”



Stefan Esselens



«Chat is de toekomst»

Stefan Esselens: “Bijzonder interessant vind ik de chatoptie. Die wordt momenteel nog niet massaal gebruikt, maar volgens mij is het wel de toekomst: omdat onze medewerkers altijd de historiek van de klant in mails, aan de telefoon of chat bij zich hebben, kunnen ze echt kort op de bal spelen. Daar profiteert zowel klant als medewerker van. We evolueren naar een online service die heel dicht bij het ‘gewone’ telefonisch contact ligt: de klant *in real time* verder helpen, adviseren of alternatieven aanbieden. Vandaag de dag heel belangrijk, want mensen willen bijvoorbeeld ook buiten de kantooruren bij ons terecht kunnen. Die interactiviteit willen we absoluut verder uitbouwen, zeker als we T5 gaan gebruiken in andere bedrijven binnen de groep.”

