

T5 Courrier, Fax et Comptoir

Améliorez la satisfaction
de vos clients



always **e-available**

www.trinicom.be



Découvrez les fonctionnalités

T5 Courrier, Fax et Comptoir

- Introduire rapidement des courriers et fax dans le système et les coupler aux clients concernés.
- Traiter et définir les demandes dans l'historique des contacts avec le client.
- Générer une réponse par courrier/fax.
- Consigner un délai de réponse pour les courriers et fax entrants.
- Couplage aux scanners.
- Possibilités de routage des contacts.

Vos défis

Le nombre de contacts avec les clients ne cesse de s'étendre, sans que les canaux plus traditionnels ne perdent cependant de leur importance : de nombreux clients posent toujours des questions par courrier ou fax. Le délai d'attente au comptoir reste une grande source d'irritation. La qualité et la rapidité des réponses jouent un grand rôle au comptoir. L'enregistrement correct des courriers, fax et visites au comptoir constitue souvent une démarche précise exigeant beaucoup de temps.

Trouvez la solution adéquate

T5 Courrier, Fax et Comptoir

Il est possible d'enregistrer rapidement des courriers, des fax et des visites au comptoir dans le système T5. Trinicom a développé un logiciel intelligent de gestion des courriers et fax, qui permet d'introduire des courriers et des fax dans le système, tout en les couplant au client concerné. L'écran de traitement permet de coupler un contact enregistré au client concerné. La demande peut alors être traitée après le couplage du courrier/fax. Le contact est ainsi enregistré dans l'historique des contacts du client.

De même, il est possible d'enregistrer une visite au comptoir dans le système T5. L'application fait la distinction entre l'introduction de contacts anonymes et les contacts dûment enregistrés. Dans le cas d'un contact anonyme, le facteur important n'est pas la personne qui pose la question, mais bien la question posée.

Si la question ne peut pas faire l'objet d'une réponse immédiate, elle peut être transférée à un collaborateur interne ou externe.

« Il est réellement indispensable de veiller à ce que chaque collègue et étudiant disposent des mêmes informations », déclare Jan Dijkhof, directeur SSC i.o. chez Deltion.

Profitez des avantages

T5 Courrier, Fax et Comptoir

- Réserver une réponse univoque aux clients par tous les canaux de communication.
- Traiter rapidement et efficacement tous les contacts avec les clients, aussi au comptoir.
- Sommaire complet des contacts avec les clients et historique des clients (aussi pour les autres canaux).
- Amplifier l'efficacité de vos collaborateurs.
- Amplifier la satisfaction de vos clients.
- Meilleure vue d'ensemble des sujets des questions entrantes.

Implémentation rapide

Trinicom exécute l'implémentation du logiciel T5 selon sa propre méthode de gestion du projet. La méthode appliquée par Trinicom est dérivée de la méthode Prince2 et se caractérise par une collaboration étroite avec le client et un vaste transfert de connaissances aux utilisateurs au sein de l'organisation où est implémenté le logiciel.

La philosophie qui anime l'implémentation du logiciel Trinicom consiste à veiller à ce que les utilisateurs soient en mesure de gérer le logiciel Trinicom en toute indépendance après l'achèvement de l'implémentation. En cours d'implémentation, nous réalisons dès lors l'aménagement et la configuration du système sur site, en concertation avec le client, le chef de projet de Trinicom jouant un rôle d'accompagnement vis-à-vis du client.

L'implémentation du logiciel Trinicom est réalisée en phases successives. La durée moyenne d'une implémentation « standard » est de 8 à 12 semaines.

