

T5 Call Management

Améliorez la satisfaction
de vos clients



always **e-available**

www.trinicom.be



Vos défis

Le téléphone est encore le canal de communication le plus fréquemment utilisé. Les clients sont tentés de décrocher le téléphone pour poser une question ou demander l'assistance pour un problème. Les réponses téléphoniques aux questions représentent la forme la plus coûteuse de contact avec le client. Donc plus l'interlocuteur dispose des informations adéquates, plus le contact est bref et dès lors moins coûteux.

Pour répondre aux appels téléphoniques, les agents ont fréquemment recours à un site intranet comptant diverses pages HTML. D'autres sources viennent compléter ces pages (documents Word, mémos, prospectus, brochures, fichiers PDF, etc.). L'entretien, la distribution et la gestion d'informations en évolution constante deviennent des facteurs cruciaux pour pouvoir informer le client. En cas d'informations abondantes, leur gestion se mue en un goulot d'étranglement, obligeant les agents à rappeler ou se traduisant par des réponses erronées ou incomplètes.

Trouvez la solution adéquate

T5 Call Management

Le système T5 vous aide à assurer l'accessibilité rapide aux informations. La base de données centrale du système T5 aide les collaborateurs à trouver la réponse correcte.

La première étape après avoir décroché le téléphone est l'identification du client. Ce dernier est rapidement détecté grâce au « moteur de recherche rapide » ou une recherche plus étendue. Le système affiche alors la fiche du client et l'historique des contacts. Le collaborateur peut dès lors enregistrer le contact. Après avoir trouvé toutes les réponses, le collaborateur a la possibilité d'enregistrer le contact ou de transmettre rapidement le contenu du contact au client par e-mail. Le contact peut être clôturé dès qu'il y a un accord. Si l'utilisateur le souhaite, le système peut afficher un écran de clôture permettant une gestion complémentaire ou la définition d'interventions post-appel. S'il s'avère

impossible de répondre immédiatement à la demande, celle-ci peut être transmise à un collaborateur interne ou externe, avec ou sans maintien de la propriété du cas.

Il est en outre possible de faciliter l'accès à des demandes complexes en les subdivisant en scripts simples, permettant aux collaborateurs d'offrir un soutien professionnel au client.

Si un IVR ou ACD est déjà activé, le système T5 peut y être connecté par le biais du serveur X. Le serveur X est une interface ouverte permettant de réaliser rapidement des couplages avec des systèmes externes.

La gestion des questions téléphoniques par le biais des réponses standardisées du logiciel Trinicom T5 se traduit par un traitement téléphonique plus efficace, tant qualitativement que quantitativement.

Découvrez les fonctionnalités

T5 Call Management

- Enregistrement des questions et réponses.
- Vue d'ensemble de tous les contacts avec le client pour tous les canaux de communication disponibles.
- Possibilité de transmission de l'entretien au client par e-mail.
- Recherche de suggestions de réponses dans la base de données.
- Intégration de ces suggestions ou solutions à partir de la base de données.
- Possibilité d'utiliser un « écran de clôture » permettant de définir des actions de gestion supplémentaires.
- Transmission interne ou externe de la question en cas d'impossibilité de trouver une réponse immédiate.
- Création de cas.
- Intégration complète à des modules existants de T5, tels que Web Selfservice et Chat, afin de disposer d'une vue d'ensemble complète.
- Possibilité d'utiliser la base de données T5 comme un outil de rédaction de scripts, déjà utilisé dans le cadre des modules E-mail Response Management et Selfservice.
- Possibilité de connexion à vos systèmes IVR et ACD.

« Les connaissances de nos spécialistes doivent parvenir au front office, d'où notre recherche du logiciel approprié. » Syds Post, Commune de Leeuwarden

Profitez des avantages

T5 Call Management

- Informations rapidement accessibles pour les agents.
- Vos appels téléphoniques entrants sont traités plus rapidement, ce gain de temps étant de 20 % au minimum.
- Amplification de l'efficacité de vos collaborateurs.
- Amplification de la satisfaction de vos clients.
- Garanties de qualité et d'uniformité des réponses données par téléphone.

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.

