

# T5 E-mail Response Management



always **e-available**

[www.trinicom.be](http://www.trinicom.be)



## Vos défis

L'e-mail est un canal très fréquemment utilisé pour les contacts avec les clients. Il s'agit d'un canal rapide et simple pour le client. Les communications par e-mail ne cessent de se multiplier mois après mois. À partir du moment où vous recevez plus de 100 e-mails par jour, votre vue d'ensemble est compromise et vous subissez une perte en termes de qualité.

Chaque e-mail est consulté manuellement et transmis à un collaborateur. Aucune confirmation n'est envoyée et vous ignorez si l'e-mail a fait l'objet d'une réponse (en temps opportun). Chaque collaborateur répond aux e-mails sur base de sa propre approche. Vous n'avez aucune vue d'ensemble en termes de délai de réponse ou de qualité et d'uniformité de la réponse.

## Trouvez la solution adéquate

### T5 E-mail Response Management

Le système T5 constitue la solution par excellence pour garantir un traitement efficace et uniforme des e-mails. Les mails entrants font l'objet d'une lecture centralisée, sont scannés automatiquement et sont adjugés à un département sur base de règles prédéfinies. C'est sur base de cette attribution que le système détermine le délai de réponse et transmet la confirmation de réception au client.

Les questions sont présentées de façon clairement ordonnées par département et/ou par collaborateur. Ce sommaire permet au collaborateur de disposer rapidement d'une vue d'ensemble des questions en souffrance et des niveaux de service correspondants. Après avoir ouvert le contact, le collaborateur doit trouver le plus rapidement possible la réponse « standard » appropriée à la question du client. Dans ce contexte, le collaborateur peut avoir recours aux suggestions de réponse et/ou à la vaste base de données.

Après avoir trouvé et intégré toutes les réponses, le collaborateur peut muter le texte, ajouter une annexe ou réaliser une épreuve imprimée du contact. Si le collaborateur joint un texte à la réponse, il est possible de contrôler ce texte

quant à la présence de fautes d'orthographe. La réponse au mail peut alors être envoyée.

L'écran affiche le message e-mail définitif, éventuellement en combinaison avec un gabarit HTML basé sur le style de communication de l'entreprise, après quoi le mail peut être transmis au client. Si l'utilisateur le souhaite, il peut ensuite disposer d'un écran de clôture permettant d'ajouter des informations ou instructions post-appel, par exemple dans le cadre de la certification COPC.

Si la question ne trouve pas une réponse immédiate, il est possible de la transmettre en interne ou externe ou d'initier une activité interne ou externe.

Le routage et le traitement de questions de clients par le biais de réponses standardisées fournies par le système T5 se traduisent par une gestion plus efficace des e-mails, tant qualitativement que quantitativement.

## Découvrez les fonctionnalités

### T5 E-mail Response Management

- Vaste base de données permettant de sélectionner et d'utiliser les réponses adéquates aux questions.
- Mise à disposition de suggestions de réponse. Le collaborateur peut sélectionner le poste souhaité et l'inclure dans la réponse.
- Possibilité de contrôler le texte quant à la présence de fautes d'orthographe.
- Affichage d'un écran de clôture permettant de définir des informations de gestion complémentaires.
- Possibilité de transmettre une question en interne ou externe ou d'initier une activité.
- L'enregistrement des annexes entrantes et leur transmission (configurable).
- Un regroupement de questions fréquemment posées peut être réalisé sur base de cas concrets.
- Possibilité pour un collaborateur de faire enregistrer la réponse qu'il a donnée en tant que poste de la base de données.
- Gabarit standard des e-mails pour la communication interne et externe avec les clients/collaborateurs, comprenant entre autres le titre et la formule de clôture, ainsi que l'usage de variables.
- Détermination du délai de réponse sur base du délai d'ouverture et du niveau de service et confirmation de ces données.
- Trinicom dispose pour sa plate-forme OnDemand de la possibilité d'activer un filtrage anti-spam et anti-virus moyennant paiement.
- Les e-mails peuvent entrer via différents comptes. Ceci offre la possibilité de différents traitements.
- Possibilité de routage des contacts sur base du contenu de la question ou d'un poste de la base de données.
- Intégration totale aux modules existants du système T5.

« Grâce au module T5 E-mail Response Management, nous répondons plus efficacement et avec une plus grande précision aux e-mails, sur base d'un historique des contacts avec le client », Julie Mills, Universal Electronics.

## Profitez des avantages

### T5 E-mail Response Management

- Traitement plus rapide des e-mails entrants, ce gain de temps se chiffrant à minimum 30 %.
- Surveillance du délai de réponse et notification d'une réponse tardive à un e-mail.
- Garantie de qualité et d'uniformité des e-mails sortants.
- Amplification de la satisfaction de vos clients.

## 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.

