

T5 Live Chat

Meilleur service en
ligne pour vos clients



always **e-available**

www.trinicom.be



Vos défis

Vos clients sont toujours plus exigeants et veulent disposer de plus en plus vite d'une réponse à leurs questions. L'attente d'une réponse par e-mail ou la mise en attente par un centre d'appel ne constituent pas toujours une option. Les consommateurs attendent de vous que vous évoluiez avec votre époque et que de nouveaux canaux de communication soient proposés sur votre site Web.

Le chat est plus rapide et direct qu'un e-mail et son seuil d'accès est plus bas que celui du téléphone. Il est désormais impossible d'imaginer notre société sans le chat. Presque 5 millions de personnes ont recours à Windows Live Messenger et 500.000 utilisateurs disposent d'un « buddy MSN » d'une organisation ou d'une entreprise dans leur liste de contacts.

Le chat est une conversation entre deux utilisateurs ou plus par le biais de textes dactylographiés. Le texte dactylographié est affiché quasi instantanément sur l'écran du destinataire. Celui-ci peut réagir immédiatement. L'entretien a également recours à des « pushings » URL et des « smileys ».

Le chat est encore perçu très souvent comme un moyen de communication entre deux personnes privées, mais ce mode de transmission est utilisé de plus en plus fréquemment en tant que canal de contact entre une entreprise et son client. Le chat devient peu à peu une fonctionnalité standard. Le visiteur bénéficie par le biais du site Web d'une assistance directe et live d'un collaborateur du centre de contact. Le chat est aussi très régulièrement mis en œuvre de façon proactive, sur base du temps qu'un visiteur du site consacre à une page ou de la progression d'un processus de commande en ligne.

Trouvez la solution adéquate

T5 Live Chat

Le bouton n'est pas activé si aucun collaborateur n'est disponible. Dès qu'une question entre par le biais d'un processus de live chat, le système cherche une réponse dans la base de données pour ensuite la suggérer au collaborateur impliqué dans le chat.

Si le client pose une question dont la réponse figure déjà sur une page Internet, le collaborateur peut transmettre un URL (page Internet) au client.

Le module T5 Live Chat est totalement intégré à la base centrale de données et est initié au départ du portail Web Selfservice.

Le bouton « Chat » est activé sur le site Web dès qu'un collaborateur du centre de contact est disponible. S'il ne dispose pas des connaissances appropriées pour répondre à la question, l'entretien chat peut être transféré à un autre collaborateur.

Un entretien chat peut ainsi être mené avec la rapidité et l'efficacité voulues. Les entretiens chat sont sauvegardés dans leur intégralité et couplés à l'historique du client.

Le chat est un canal de contact direct et demande beaucoup à vos collaborateurs. Il offre la rapidité du canal téléphonique et la précision du canal e-mail. Si vous disposez du personnel adéquat, vous remarquerez que le chat constitue un canal de contact extrêmement approprié avec vos clients, permettant d'amplifier encore le niveau de service de votre organisation.

Découvrez les fonctionnalités

T5 Live Chat

- Possibilité, en cours de chat, d'avoir recours à la base centrale de données pour donner une réponse rapide et correcte aux questions grâce aux suggestions de réponse.
- Surveillance du délai de réponse du collaborateur.
- Le chat est routé selon les consignes de la base de données au niveau du département.
- Possibilité de transférer le chat à un autre collaborateur avec possibilités d'annotations.
- Les conversations chat sont sauvegardées dans l'historique.
- Le client est identifié sur base d'un cookie s'il a déjà participé à un chat.
- Le collaborateur peut inclure un URL en cours de chat. Il est tapé par le collaborateur ou choisi dans une liste prédéfinie, l'URL ouvrant ensuite un nouveau navigateur.
- Un formulaire « pré-chat » permet de faire compléter par le client un formulaire reprenant ses coordonnées et ses questions. Le collaborateur dispose ainsi de plus d'informations.
- L'entretien chat peut être transmis au client par e-mail.
- Possibilité d'initier une file d'attente.
- L'usage d'un formulaire « post-chat » pour poser des questions complémentaires après le chat.
- Vastes possibilités de configuration, comme la consigne d'un nombre de chats pouvant être menés simultanément par le collaborateur.
- Intégration à MSN disponible (moyennant supplément de prix), de façon à faire évoluer un buddy MSN vers le statut de live chat avec un collaborateur du centre de contact.

« Le nombre de chats est en augmentation constante depuis plusieurs années », précise Rafael van Crimpen, De Kindertelefoon.

Profitez des avantages

T5 Live Chat

- Méthode de self-service en ligne accessible, à faible seuil d'accès et facile d'utilisation.
- Canal de service avantageux en comparaison aux canaux usuels, donc aussi une économie considérable en termes de coûts de contact, grâce à la possibilité pour vos collaborateurs de mener plusieurs chats simultanés.
- Caractère innovant.
- Module totalement intégré aux modules existants du système T5 (une seule vision du client pour tous les canaux).
- Réduction des délais d'attente dans votre centre d'appel.
- Amplification de la satisfaction des clients.
- Plus rapide que le téléphone ou l'e-mail, pas de menus de choix ou de files d'attente.
- Évite qu'un visiteur ne quitte le site Web.
- Meilleure compréhension des besoins des clients.
- Solution particulièrement appropriée pour les personnes sourdes et malentendantes.
- Ajoute un contact « personnel » hautement qualitatif au site Web.
- Interaction directe avec le client, réponses en temps réel.
- Augmentation des ventes en répondant immédiatement aux questions des visiteurs.

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.

