

T5 Web Selfservice

Meilleur service en ligne
pour vos clients



always **e-available**

www.trinicom.be



Vos défis

Les consommateurs imposent des exigences sans cesse plus élevées aux entreprises en ce qui concerne l'accessibilité et le niveau de service. Le nombre de contacts avec les clients ne cesse de s'accroître année après année, alors que le budget pour le service presté aux clients est mis sous pression. Un glissement s'opère en outre du téléphone vers l'Internet.

Vous pouvez réaliser des économies considérables et être mieux joignable en publiant les questions fréquemment posées et leurs réponses sur votre site Web. Cette démarche permettra de réduire le nombre de questions entrant par e-mail ou téléphone. Cette initiative peut se traduire par une diminution des contacts entrants de 30 à 50 %.

Trouvez la solution adéquate

T5 Web Selfservice

Le module T5 Web Selfservice constitue la réponse adéquate à ce besoin. Web Selfservice est un excellent moyen d'amplifier l'accessibilité (24 heures par jour, sept jours par semaine) et le niveau de service (qualité des services et uniformité des réponses). Web Selfservice est la mise à disposition ciblée d'informations par le biais de l'Internet, de l'extranet ou de l'intranet. Le module T5 vous permet de publier les FAQ, de les rendre accessibles et de garantir cette accessibilité dans le temps. Grâce à des méthodes de recherche de pointe et l'application de profils d'utilisateurs, chaque visiteur ne reçoit que les informations pertinentes. En proposant le logiciel T5, Trinicom offre une application permettant l'aménagement de diverses bases de données spécifiquement axées sur des groupes cibles.

Un nombre sans cesse croissant d'entreprises met Web Selfservice en œuvre en tant que canal de

contact avec les clients. Web Selfservice est davantage que la mise à disposition des réponses adéquates aux questions. Le module génère aussi des ventes en ligne, ainsi que des ventes croisées et supplémentaires, limitant aussi les décrochages en cours de processus de commande en ligne.

Le logiciel T5 vous informe à propos de l'utilisation et du rendement, signalant entre autres les questions fréquemment posées et les sujets qui ne sont plus pertinents. Les textes et couleurs d'affichage sont librement adaptables dans le portail T5 Web Selfservice standard. Si vous souhaitez que le « look & feel » du module Trinicom standard épouse encore mieux la mise en pages voulue, vous avez la possibilité de développer un « portail sur mesure ». Le module T5 Web Selfservice devient ainsi une véritable composante de votre site Web.

Découvrez les fonctionnalités

T5 Web Selfservice

- FAQ générées automatiquement.
- Navigation aisée grâce aux informations sur le portail.
- Questions posées dans un langage naturel.
- Assistance au moyen de scripts permettant de détailler les questions.
- Possibilité d'accès à un portail personnel avec consultation de l'historique des contacts.
- Base de données spécifique par groupe cible sur base de profils d'utilisateur, de groupes d'utilisateurs ou de (catégories de) produits.
- Possibilité de poser les questions via un formulaire Web ou un chat (live) en cas d'absence de réponse.
- Fonctionnalité de centre de contact totalement intégrée pour le traitement des questions sur le Web.
- Disponible en différentes langues.
- Intégration standard dans Chatbot.
- Activation temporaire d'informations pendant une période donnée.
- Compréhension des questions et des besoins des clients.
- Possibilité pour les visiteurs de formuler leur avis concernant la qualité des FAQ proposées sur le portail Web Selfservice.

« Les résultats sont époustouflants. Nous ne recevons plus que 50 à 150 e-mails par jour au lieu de 1.000 », Linda van Crombruggen, VRT.

Profitez des avantages

T5 Web Selfservice

- Économies au niveau des contacts avec les clients grâce à une réduction du nombre d'appels téléphoniques et d'e-mails entrants.
- Moins d'interventions répétitives.
- Compréhension de l'historique du client, des besoins du client et des performances des agents.
- Uniformité des réponses.
- Satisfaction accrue des clients.
- Services en ligne plus fréquents et de meilleure qualité.
- Traitement plus rapide des questions des clients.
- 1 base centrale de données.
- Rapports à tous les niveaux.
- Facilement intégrable au site Web actuel.
- Solution basée sur le Web.
- Totalement intégré aux modules existants du logiciel T5 (une seule vision du client pour tous les canaux).

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.

Trinicom België N.V.
Bosstraat 54 bus 5
3560 Lummen
Tel. +32 (0)13 292 777
Fax +32 (0)13 292 778
E-mail info@trinicom.be
Internet www.trinicom.be

