

# T5 Analyse

Améliorez la satisfaction  
de vos clients



always **e-available**

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



## Vos défis

Les clients prennent sans cesse plus d'assurance et posent de plus en plus souvent des questions à propos des produits et/ou services que propose votre entreprise. Le logiciel Trinicom 5 vous permet de traiter rapidement toutes ces questions, avec la précision requise, par les différents canaux. En votre qualité de responsable du processus des contacts, vous voulez aussi pouvoir démontrer cette capacité. Les contacts avec les clients constituent en outre le meilleur feedback concernant les performances de votre organisation. Quelles sont nos forces ? Et nos faiblesses ? Quelle est l'origine des défaillances ? Ce sont là des questions que vous pose votre organisation interne ? Quels sont les produits générant les questions les plus fréquentes ? Pourquoi ? Qui est chargé d'y répondre ? Combien de temps exigent ces réponses ?

## Trouvez la solution adéquate

### T5 Analyse & Dashboard

Les modules T5 Analyse et Dashboard vous permettent de diriger et d'analyser le processus de contacts avec les clients et d'identifier rapidement les exceptions.

Les modules T5 Analyse et Dashboard englobent de puissantes capacités de rapportage pour les divers niveaux de management de votre organisation. Du chef d'équipe qui utilise ces données pour traiter rapidement les questions des clients conformément au niveau de service voulu jusqu'au niveau de la direction qui a recours aux expériences vécues par les clients pour améliorer l'organisation dans son ensemble.

Le logiciel T5 vous rend constamment compte de l'utilisation et du rendement du module, signalant par exemple les questions fréquemment posées et leurs réponses, ainsi que les sujets qui ne s'avèrent pas (ou plus) pertinents. Les textes affichés et les couleurs d'affichage sont librement consignés dans le portail T5 Web Self-service standard. Si vous souhaitez que l'allure

générale du logiciel Trinicom standard épouse encore mieux la mise en pages voulue, vous disposez de la possibilité de développer n'importe quelle mise en pages grâce à la fonction « portail sur mesure ». Le module T5 Web Self-service sera ainsi réellement intégré au site web existant et au style de communication de votre entreprise.

## Découvrez les fonctionnalités

### T5 Analyse

Le module T5 Analyse vous offre le contrôle de vos contacts avec les clients par le biais de KPI (Key Performance Indicators) et ceci sous différentes perspectives :

- votre organisation avec ses départements et collaborateurs;
- vos clients répartis selon le groupe cible, le type de client et le profil du client;
- votre base de données contenant les informations concernant vos produits/services et processus;
- les contacts ou les questions, remarques, réclamations et suggestions de vos clients par les différents canaux.



Le module T5 Analyse offre une vaste gamme d'informations:

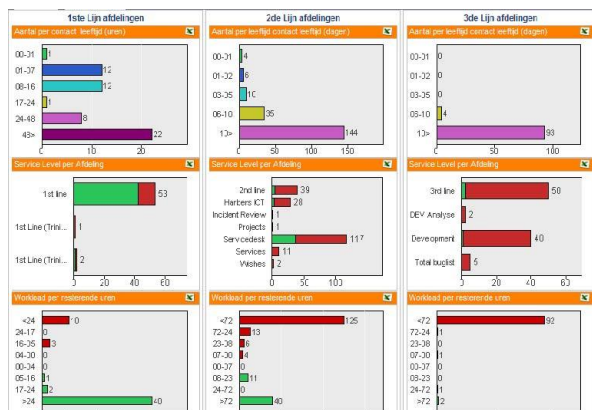
- KPI (Key Performance Indicators) comprenant des valeurs cibles adaptables;
- Analyse des données « derrière » un KPI, comme par exemple les niveaux de service par département;
- L'évolution des KPI dans le temps;
- Maîtrise de vos clients, votre base de données, vos contacts et votre organisation;
- Perspectives des entités entre elles, comme par exemple la relation entre les groupes de clients et l'organisation des départements et vice versa;
- Liens entre les clients, la base de données, les contacts et l'organisation, comme l'usage de la base de données par les clients et par vos collaborateurs



### T5 Dashboard

Le module T5 Dashboard offre à votre organisation une maîtrise en temps réel :

- de la situation actuelle en matière de contacts;
- du niveau de service;
- de l'ampleur des opérations;
- des clients ayant des contacts en cours;
- du nombre de contacts entrants et de contacts traités



### La technique

Sur base des données contenues dans la base de données T5 et du logiciel QlikView Business Intelligence, les environnements T5 Analyse et Dashboard constituent le moyen approprié pour présenter rapidement les informations adéquates. Aucune installation d'un logiciel séparé n'est requise : les sommaires sont disponibles dans le cadre des applications T5 standard basées sur le Web. Vastes possibilités de filtrage et de sélection. Exportation des données vers MS Excel d'une seule activation d'un bouton. Les sommaires sur mesure peuvent être implémentés rapidement et aisément.

## Profitez des avantages

### T5 Analyse & Dashboard

- maîtrise du comportement et des besoins des clients
- possibilités d'adaptation
- mesure des performances
- informations pour le management
- interface rapide et intuitive

## 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.

