

CONTACT

NUMMER 3 // 2010



T5 E-MAIL MANAGEMENT
KAN ALLE UITDAGINGEN AAN:

EEN **SUCCES**
FORMULE



*Vliegensvlugge
telefoon-, e-mail-
en chatafhandeling
bij Thomas Cook*

Trinicom aan het roer

CALLCENTEROPEN VAREN



TRINICOM

CONTACT

NUMMER 3 // 2010

LATHMERWEG 5 7384 AD WILP (GLD.) T +31 (0)571 26 82 60 F +31 (0)571 26 82 61 SALES@TRINICOM.NL

CONTACT 02



06

Vliegensvlugge telefoon-, e-mail- en chatafhandeling bij Thomas Cook



06

DE WIJZEN UIT HET OOSTEN

TRINICOM EN TELECATS BIJDEN EEN TOTAALOPLOSSING MET WHAT'S IN THE BOX



10

CALLCENTEROPEN VAREN

Trinicom aan het roer



Voor velen zit de vakantie er jammer genoeg alweer op. Wij hopen van harte dat u heeft genoten van het zomerweer in binnen- of buitenland en dat u uitgerust kunt beginnen aan de tweede helft van 2010. Zoals u weet vieren we dit jaar ons eerste decennium. Terugblikkend op de afgelopen tien jaar kunnen we met trots zeggen dat we zijn uitgegroeid tot een gezond en succesvol bedrijf met honderden mooie relaties. Voor de komende 10 jaar verwachten we dat de grote groep bedrijven, die niet als eerste investeert in nieuwe technologie, ook gaat investeren in onze oplossingen. We verwachten dan over tien jaar verdrievoudigd te zijn in klanten, medewerkers en omzet.

In dit nummer besteden we aandacht aan het beheersbaar maken van al het inkomende en uitgaande e-mailverkeer. In het bijzonder vertellen we u alles over Trinicom's softwaremodule T5- E-mail Management, waarmee u verzekerd bent van een hoogwaardige en consistente afhandeling van alle berichten die over de elektronische snelweg razen. Daarnaast stellen we u ook voor aan twee klanten, Thomas Cook Nederland - de u welbekende reisorganisatie - en Universal Electronics. Allebei grote bedrijven die zeer tevreden zijn over de samenwerking met ons. Ook kunt u alles lezen over de samenwerking met de collega's van Telecats, met wie we een bijzondere oplossing hebben gelanceerd voor klantcontactcentra. Op pagina 11 kunt u kennismaken met onze T5 Analysemodule. Het instrument om de prestaties van uw onderneming inzichtelijk te maken. Was u er trouwens bij in Loosdrecht, waar we vrijdag 27 augustus hebben gevaren met onze klanten en prospects? Een sfeerimpressie van die mooie dag kunt u bekijken in deze uitgave.

Wilco Rietberg
Directeur

De derde Contact van 2010 biedt u dus weer voldoende leesplezier en achtergrondinformatie om het reilen en zeilen van Trinicom en onze oplossingen eens nader te verkennen. Vergeet u zich niet in te schrijven voor een van onze webinars?



GUUS ROMEIJN, MANAGER PROFESSIONAL SERVICES

T5 E-MAIL MANAGEMENT KAN ALLE UITDAGINGEN AAN: EEN **SUCCESS**FORMULE

MEDEWERKERS VAN EEN KLANTCONTACTCENTER BEANTWOORDEN NIET LANGER ALLEEN VRAGEN VIA DE TELEFOON. VANDAAG DE DAG NEMEN KLANTEN HET LIEFST PER E-MAIL CONTACT OP MET EEN ORGANISATIE. EEN PROFESSIONELE ORGANISATIE KAN DAAROM EIGENLIJK NIET MEER ZONDER SOFTWARE DIE HAAR IN STAAT STELT AL HET INKOMENDE E-MAILVERKEER AF TE HANDELEN. DAT MOET SNEL, EFFICIËNT, CONSISTENT EN VOORAL NAAR VOLLEDIGE TEVREDENHEID VAN DE KLANT. EEN GOED SOFTWAREPAKKET DAT DE E-MAILS AFHANDELT BIEDT DAN DE OPLOSSING. **TRINICOMS T5 E-MAIL MANAGEMENT IS ZO'N OPLOSSING DIE VOORZIET IN ALLE BEHOEFTE EN IS DAARMEE EEN SUCCESSFORMULE TE NOEMEN.**



Bedrijven die het contact met klanten professioneel en bevredigend willen afhandelen lopen nogal eens tegen problemen aan: vragen via e-mail komen niet bij de juiste callcenter-agents terecht of de medewerkers geven klanten verschillende antwoorden op dezelfde vraag. Bovendien doen ze dit allemaal op hun eigen manier: de ene medewerker is de andere niet. Sommigen zijn uitvoerig in hun antwoord, anderen houden het liever beknopt. De een gebruikt (te) veel jargon, de ander hanteert een jip en jannekestijl, al dan niet met spelfouten. Mocht een klant vaker contact zoeken, dan is niet meer na te gaan welke antwoorden hij al kent en dus is het risico op herhaling groot. Het gevolg is een ontevreden klant die niet vooruit kan. Zijn frustratie deelt hij met andere potentiële klanten en het bedrijf heeft het nakijken. Het zijn problemen waar een bedrijf dat niet beschikt over het juiste systeem zoal tegenaan kan lopen. Onnodig, want de oplossing is voorhanden. De T5 E-mail Management software van Trinicom.

HELDER OVERZICHT

Het systeem zorgt voor een ontvangstbevestiging waarin het referentienummer en te verwachten servicelevel vermeld wordt. Op basis van bijvoorbeeld de inhoud van de e-mail komen de e-mails bij de juiste medewerkers terecht. Voor de beantwoording worden suggesties uit de kennisbank aan de medewerkers voorgesteld. De medewerker hoeft dan simpelweg alleen de juiste suggestie aan te klikken en het juiste antwoord verschijnt in het e-mailbericht. Op basis van het geschikte template wordt de e-mail volgens de huisstijl opgemaakt voor de juiste merkbeleving.

KLANTCONTACTHISTORIE

'T5 beschikt over een centrale klantcontacthistorie waarin terug te vinden is welke contacten de klant eerder met de organisatie heeft gehad. Per contact is inzichtelijk wat de status is, wie de betreffende klant heeft bediend en wat het antwoord was', vertelt Guus Romeijn, manager Professional Services bij Trinicom. De software bewaakt automatisch de beloofde servicelevels en

voorziet het management van de juiste informatie om de medewerkers aan en bij te kunnen sturen.

TOTAALOPLOSSING

Romeijn is met zijn team verantwoordelijk voor de implementatie van T5 E-mail Management. 'De software is erg gebruiksvriendelijk. Het is een geïntegreerd geheel met een enkele interface. Gebruikers hoeven niet met verschillende programma's te werken die naast elkaar opereren. Om optimaal gebruik te garanderen geven we bovendien trainingen tijdens het implementatietraject. Zowel voor de callcenter-agents, als voor de ICT-afdeling die de tool beheert.' Na het implementatietraject kan de klant er dus helemaal zelfstandig mee omgaan. Mochten er toch nog onduidelijkheden zijn, dan is Trinicom natuurlijk altijd beschikbaar voor hulp.

KOSTENBESPARING

Niet alle vragen lenen zich voor een gestandaardiseerd antwoord. Het is aan de medewerker om te bepalen of het antwoord uit de centrale kennisbank gehaald moet worden, of dat een specifiek antwoord nodig is, zoals op een vraag over een

openstaande factuur. Maar het overgrote deel aan vragen wordt met het systeem ondervangen. 'Het scheelt bovendien tijd en geld,' aldus Romeijn. 'Met deze software is het voor de agent stukken eenvoudiger om de e-mail te beantwoorden: de kennis is direct toegankelijk, hij weet precies wat te doen en de kwaliteit van de antwoorden gaat er op vooruit.' Een bedrijf kan zodoende na gaan wat voor kostenbesparing de e-mailsoftware hem oplevert. Trinicom klanten behandelen gemiddeld e-mails 30% sneller met T5.

T5 E-mail Management is hiermee een systeem dat niet alleen de e-mailafhandeling een stuk efficiënter maakt en organisaties geld oplevert, maar vooral zorgt voor tevreden klanten. En dat is uiteindelijk waar het allemaal om draait.



CONTACT

VOOR MEER INFORMATIE KUNT U CONTACT OPNEMEN MET TRINICOM VIA:
TELEFOONNR.: (0571) 26 82 60
E-MAIL: SALES@TRINICOM.NL
OF KIJK OP WWW.TRINICOM.NL

WWW.TRINICOM.NL
TRINICOM

CONTACT 03

vliegenschulugge telefoon-, e-mail- en chatafhandeling bij Thomas Cook

MIREILLE BAKKER, SUPERVISOR CUSTOMER CONTACT CENTER BIJ THOMAS COOK

CONTACT

VOOR MEER INFORMATIE KUNT U CONTACT OPNEEMEN MET TRINICOM VIA:
TELEFOONNR.: (0571) 26 82 60
E-MAIL: SALES@TRINICOM.NL
OF KIJK OP WWW.TRINICOM.NL

chatafhandeling bij Thomas Cook

VOOR EEN REISORGANISATIE IS HET VAN GROOT BELANG OM GOED TE COMMUNICEREN MET (POTENTIËLE) KLANTEN. THOMAS COOK NEDERLAND, ÉÉN VAN DE GROOTSTE REISORGANISATIES VAN DIT LAND, IS ZICH ZEER BEWUST VAN HET BELANG VAN GOEDE COMMUNICATIE. OM DIE TE OPTIMALISEREN HEEFT HET BEDRIJF IN 2006 TRINICOM INGESCHAKELD; EEN SAMENWERKING DIE ZIJN VRUCHTEN AFWERPT.

Tot Thomas Cook Nederland behoren de reisorganisaties Neckermann, Vrij Uit en reisbureauketen Thomas Cook Travel Shops. In totaal werken er ongeveer duizend medewerkers, waarvan de helft in de honderdveertig reisbureaus. Jaarlijks verzorgt het bedrijf voor ruim 1,3 miljoen Nederlanders de vakantie. Het klantcontactcenter is verantwoordelijk voor de verkoop en het advies aan particulieren en reisbureaus via telefoon of e-mail. Het grootste gedeelte van de reizen wordt via internet geboekt. Hierdoor worden er ook steeds meer vragen per e-mail gesteld. Het is dus belangrijk dat communicatie via dat kanaal zo optimaal mogelijk wordt afgehandeld.

DE JUISTE OPLOSSING

Trinicom heeft destijds drie modules geïmplementeerd: T5 E-mail Management, T5 Call Management en de T5 Brief, Fax en Baliecontactmodule. Deze bieden de organisatie service level management en standaard antwoorden, om zo efficiënt mogelijk klantvragen af te handelen. Daarbij is de implementatie gekoppeld aan Avaya, het telefoonsysteem van Thomas Cook Nederland. Dankzij deze koppeling kunnen de werknemers per computer zowel de e-mails als de telefonische gesprekken snel, makkelijk en klantvriendelijk afhandelen.

T5 LIVE CHAT

Thomas Cook Nederland was zo tevreden dat dit jaar ook Trinicom's T5 Live Chatmodule werd geïmplementeerd. Ditmaal bij Neckermann.nl, een onderdeel van Thomas Cook Nederland. De medewerkers merkten dat sommige bezoekers van de Neckermann.nl website afhaken bij het boekingsproces - wellicht omdat zij het teveel moeite vinden om te bellen of te e-mailen. Bezoekers van de website krijgen nu tijdens de boekingsdialoog direct en live ondersteuning via live chat. De live chat draagt de naam 'Nina',

medewerkers gebruiken deze naam als alias. De bedoeling is dat Nina de klanttevredenheid verbetert, de conversie van de website verhoogt, de boekingsdialoog effectiever maakt en de kosten verlaagt.

Het grote voordeel dat Nina biedt is dat de klant op een snelle, persoonlijke manier met het bedrijf in contact komt. Een ander pluspunt is de mogelijkheid om tijdens een chatgesprek, in hetzelfde systeem, ook de binnenkomende e-mails af te handelen. 'Bovendien beschikt deze chatmodule over dezelfde look and feel als de andere Trinicom T5 modules waarmee wij werken. Dat maakt dat deze nieuwe oplossing zeer goed binnen ons systeem past', stelt Mireille Bakker, Supervisor Customer Contact Center bij Thomas Cook. 'Momenteel draait de pilot, die drie maanden in beslag neemt. Als na deze periode blijkt dat de inzet van chat als extra klantcontactkanaal een succes is, rollen wij deze module uit binnen de totale Neckermann-site en bieden we het ook aan op de websites van Vrij Uit en Thomas Cook.'

EENDUIDIGE ANTWOORDEN

'Efficiënt werken staat bij ons zeer hoog in het vaandel,' gaat Bakker verder. 'Daarom ontstond vier jaar geleden behoefte aan een systeem voor e-mail dat duidelijke rapportages kan weergeven en de mogelijkheid biedt om gebruik te maken van standaardantwoorden. We hadden behoefte aan een kennisbank met duidelijke zoekmogelijkheden. Daarbij wilden wij inzicht krijgen in alle motieven die klanten hebben om contact met ons op te nemen. De functionaliteiten van Trinicom T5 voldoen aan al deze wensen; alle informatie is nu overzichtelijk ondergebracht in één systeem.' Het grote voordeel is dat klanten nu eenduidige antwoorden krijgen, omdat alle medewerkers over dezelfde informatie beschikken. Sinds de implementatie is er maar één bron met de juiste informatie en de juiste werkwijze.

INZICHT IN ONDERWERPEN EN PRESTATIES Tevens geeft Bakker te kennen dat de organisatie ook wilde beschikken over een efficiënte telefoonafhandeling. Trinicom heeft hiervoor

de oplossing gevonden: medewerkers van Thomas Cook bellen nu niet meer met de telefoon, maar met de computer, dankzij een koppeling tussen Trinicom en Avaya. Er zijn geen handelingen met het telefoontoestel meer nodig. Bakker: 'Door deze koppeling hebben wij een goede inzage in de gespreksonderwerpen tussen agent en klant. Wij kunnen precies zien welk percentage klanten over welk onderwerp belt. Bovendien moet de agent invoeren waar de klant over belt en eventueel het reserveringsnummer registreren. Op die manier krijgen we ook inzicht in de prestaties van de agent.'

NEDERLANDS PRODUCT

Bakker geeft aan waarom de reisorganisatie destijds voor T5 heeft gekozen: 'In vergelijking met andere oplossingen is T5 heel gebruiksvriendelijk en beschikt het over een goede prijs/kwaliteit-verhouding en goede rapportagemogelijkheden. Een ander pluspunt is dat we de T5-modules waar we nu over beschikken, altijd nog kunnen uitbreiden met andere modules. Bovendien vind ik het prettig dat het een Nederlands product is.' De samenwerking met Trinicom verloopt soepel: 'Wij hebben soms speciale wensen die niet in het standaardpakket van T5 aanwezig zijn. Het is prettig dat Trinicom meedenkt over de manier waarop we het product kunnen aanpassen, zodat het precies op onze behoeftes aansluit.'

Dat de samenwerking tussen Trinicom en Thomas Cook zijn vruchten afwerpt, blijkt ook uit de verbeterde resultaten sinds de implementatie van Trinicom. De e-mailproductiviteit is gestegen met 25 procent en het percentage e-mail dat binnen één dag wordt beantwoord, bedraagt meer dan 95 procent. De supportkosten nemen dus af, terwijl tegelijkertijd de kwaliteit van de klantenservice verbetert.

Wilt u ook 25% meer e-mailproductiviteit?

Neem dan eens contact met ons op!



DE WIJZEN UIT HET OOSTEN

TRINICOM EN TELECATS BIEDEN EEN TOTAALOPLOSSING MET **WHAT'S IN THE BOX**



TWEE TOONAANGEVENDE NEDERLANDSE BEDRIJVEN OP HET GEBIED VAN KLANTCONTACT SERVICES, TRINICOM EN TELECATS, HEBBEN HUN KRACHTEN GEBUNDELD BIJ DE TOTSTANDKOMING VAN WHAT'S IN THE BOX, EEN INNOVATIEVE TOTAALOPLOSSING VOOR MULTI-CHANNEL KLANTCOMMUNICATIE. HÉT ANTWOORD IN EEN TIJD WAARIN HET AANTAL KLANTCONTACTEN TOENEEMT EN DE VERWACHTINGEN BIJ CONSUMENTEN HOOGGESPANNEN ZIJN, TERWIJL HET BUDGET VOOR KLANTENSERVICE ONDER DRUK STAAT. CONTACT SPRAK MET WIM LUIMES, DIRECTEUR VAN TELECATS, EN WILCO RIETBERG, DIRECTEUR VAN TRINICOM, OM DEZE BIJZONDERE SAMENWERKING EENS NADER TE BEVRAGEN. KORTOM: WHAT'S IN THE BOX EN WHAT'S IN IT FOR YOU?

'DE INTEGRATIE VAN ONZE SOFTWARESYSTEMEN HEEFT EEN OPLOSSING OPGELEVERD DIE UNIEK IS OP DE NEDERLANDSE MARKT.'

WIM LUIMES



'We vullen elkaar perfect aan,' vertelt Wim Luimes tevreden. 'De integratie van onze softwaresystemen heeft een oplossing opgeleverd die uniek is op de Nederlandse markt en met gemak de strijd aankan met buitenlandse concurrenten.' Die systemen zijn de verschillende T5-modules van Trinicom en het platform TELIOS van Telecats. Rietberg: 'Omdat we ze zelf hebben geïntegreerd hoeven onze klanten dat niet meer te doen. Dat scheelt aanzienlijk in de kosten en zodoende kunnen ook kleinere, wat minder vermogende bedrijven profiteren van onze functionaliteiten.'

T5
Met de producten van Trinicom heeft het klantcontactcenter alle middelen in handen om het contact met de klant zo snel en efficiënt mogelijk af te handelen. Op zichzelf staand is T5 al sterk, maar gecombineerd is zo goed als alles mogelijk. Via de kanalen internet, e-mail, chat, chatbot en telefoon worden vragen van klanten uniform en efficiënt beantwoord vanuit een centrale kennisbank. De agents hebben volledig inzicht in de contacthistorie en het klantgedrag. Het management heeft dankzij de T5-Analysemodule beschikking over performancegegevens van het eigen callcenter. Om het systeem te vervolmaken is de samenwerking aangegaan met de collega-onderneming Telecats uit Enschede.

TELIOS
'TELIOS is ons technische platform,' vertelt Wim Luimes van Telecats. 'Wij hebben een systeem met spraakherkenning (IVR) ontwikkeld voor het afhandelen van telefoon gesprekken. Klanten die telefonisch con-

tact zoeken hoeven nu niet langer eindeloos keuzetoetsen in te drukken om bij een callcenteragent terecht te komen. Ze kunnen gewoon inspreken waar ze naar op zoek zijn en het systeem zorgt voor de wachtrijen en de routing.' Luimes: 'Daarbij worden klanten op basis van nummerherkenning (CLI) of een klantnummer geïdentificeerd. De bijbehorende klantgegevens worden automatisch in de centrale contact- en klantendatabase opgezocht en wanneer de agent het gesprek ontvangt, wordt automatisch het juiste scherm met de klantgegevens geopend met bijbehorende klantcontacthistorie. Als de klant nog niet bekend is, kan deze eenvoudig aangeemaakt worden.'

WEB SELF SERVICE

De meeste klanten raadplegen eerst uw website. Als u ze daar al kan helpen, scheelt dat enorm. De What's in the Box oplossing biedt ook web selfservice. Het stelt u in staat om veel gestelde vragen en antwoorden (FAQ's) te publiceren en te onderhouden. Met geavanceerde zoekmethoden en toepassing van gebruikersprofielen wordt aan elke bezoeker alleen voor hem relevante informatie getoond. Het resultaat: minimaal 50 procent minder binnenkomende e-mails en telefonische contacten. Als het antwoord niet wordt gevonden, dan stuurt het systeem de vraag door naar de afdeling klantenservice. De vraag en het antwoord kunnen vervolgens met een enkele muisklik gepubliceerd worden op uw website. Voor u betekent dit een aanzienlijke kostenbesparing en een betere telefonische bereikbaarheid.

TWEE MARKTLEIDERS

'We werken reeds twee jaar aan What's in the Box, maar de bedrijven kennen elkaar al langer omdat we een soortgelijke markt bedienen. We worden wel eens gekschend de 'wijzen uit het oosten' genoemd,' vertelt Luimes. 'We schakelen makkelijk, onze technische proposities zijn heel sterk en we zijn allebei de marktleider in Nederland met onze eigen oplossingen.' Rietberg: 'Bovendien is het praktisch samen-

werken omdat onze bedrijven dichtbij elkaar liggen.' Er is veel vraag naar het product, vertelt Rietberg: 'Veel organisaties zijn geïnteresseerd in deze oplossing. Het mooie van What's in the Box is de volledigheid: de belangrijkste modules van zowel Trinicom als Telecats zitten erin. Naar behoefte kunnen onze klanten het product altijd aanvullen met andere software.'

Telecats en Trinicom adviseren u bij het optimaal inrichten van een multi-channel contactcenter, waarbij de nadruk ligt op het verlagen van de servicekosten en het verbeteren van de serviceverlening via internet, e-mail, chat en telefoon. Dit resulteert voor u in tevreden klanten, volledig inzicht in de klanthistorie, een beheersbaar klantcontactproces en kostenbesparingen.

HET MOOIE VAN WHAT'S IN THE BOX IS DE VOLLEDIGHEID: DE BELANGRIJKSTE MODULES VAN ZOWEL TRINICOM ALS TELECATS ZITTEN ERIN.'

WILCO RIETBERG





BEDRIJVEN DIE VERNIEUWENDE PRODUCTEN OF DIENSTEN AANBIEDEN, MAAR NIET BESCHIKKEN OVER EEN MODERN KLANTCONTACTCENTER, SLAAN DE PLANK MIS. HOE INNOVATIEF IS EEN BEDRIJF DAT WERKT MET VEROUDERDE SYSTEMEN OM HET CONTACT MET KLANTEN TE ONDERHOUDEN? UNIVERSAL ELECTRONICS B.V. IS WEL INNOVATIEF. DANKZIJ TRINICOM BESCHIKKEN ZE OVER DE MODERNSTE OPLOSSINGEN. WE SPRAKEN MET JULIE MILLS, SUPERVISOR OPERATIONS, MAILS EN DISTRIBUTORS VAN UNIVERSAL ELECTRONICS B.V., HANDELEND ONDER DE MERKNAAM ONE FOR ALL. ZE IS VERANTWOORDELIJK VOOR DE KLANTENSERVICE EN DE COMMUNICATIE MET DISTRIBUTEURS. IN HAAR EIGEN WOORDEN: 'IK HELP DE AGENTS MET HET HELPEN VAN DE KLANTEN.' EN DAARVOOR HEEFT ZE TRINICOM INGESCHAKELD. 'NIET IEDEREEN HOEFT MEER ZIJN EIGEN ANTWOORD TE VERWOORDEN. DANKZIJ DE KENNISBANK ZIJN WE NU HARTSTIKKE CONSEQUENT.'



JULIE MILLS, SUPERVISOR OPERATIONS, MAILS EN DISTRIBUTORS VAN UNIVERSAL ELECTRONICS B.V.

VOOR EEN MODERN KLANTCONTACTCENTER EEN WODEEM BEDRIJF

UNIVERSAL ELECTRONICS B.V. ONTDEKT TRINICOM

Universal Electronics B.V. is wereldwijd marktleider als het gaat om draadloze oplossingen voor het bedienen van digitale mediasystemen. Ze zijn gespecialiseerd in het ontwikkelen en verkopen van een drietal product-categoriën. Ze produceren verschillende soorten universele afstandsbedieningen, waarmee tot achttien verschillende apparaten bediend kunnen worden. Daarnaast zorgen hun aerial-antennes voor de ontvangst van (HD)-signalen en maken ze chargers, universele opladers voor mobiele telefoons en aanverwante apparaten. Producten dus, die niet misstaan in een 21ste eeuwse bedrijf of huishouden en die gebruiksgemak en comfort bieden.

BASISMODULES

Omdat ze niet alleen veel vragen van particuliere klanten krijgen, maar ook van distributeurs, is het voor Universal Electronics B.V. erg belangrijk te beschikken over goede software om het klantcontact te optimaliseren. Bovendien is het type product, elektronische apparatuur,

'vraaggevoelig'. Niet iedereen kan zomaar aan de slag met een nieuw aangeschaft gadget. Daarom heeft Trinicom drie T5-oplossingen geïmplementeerd: T5 E-mail Management, T5 Call Management en T5 Web Selfservice. Deze drie basismodules vallen goed in de smaak. Mills: 'We zijn erg blij met de T5 oplossing. Die heeft voor ons het klantcontact inzichtelijk gemaakt.' Met de Servicemanager van T5 komen e-mails - naast vragen vanaf de website en telefoon - centraal binnen. Vragen die niet binnen de gestelde responsetijd dreigen te worden beantwoord, worden gemarkeerd en kunnen automatisch worden geëscaleerd. Vragen die niet binnen de responsetijd zijn beantwoord, worden rood gekleurd. Door op de vraag te klikken wordt een preview getoond met de inhoud van de e-mail, waarna deze in behandeling wordt genomen. 'Met de Sitemanager wordt het beheer verricht,' legt Mills uit. 'Die is vooral nuttig voor het management.' Een uitgebreide set aan standaard-rapportages en analyses zorgt voor goed inzicht: hoeveel bezoeken zijn er geweest? Welke pagina's zijn het

meest bekeken? Vragen die het klantgedrag verduidelijken en waarop de organisatie kan inspringen.

FANMAIL

'We krijgen nu niet alleen vragen van klanten, maar zelfs complimenten,' vertelt Mills. Ze zijn vooral te spreken over de FAQ's op de website, die is geoptimaliseerd dankzij de T5 Web Selfservice module. De klanten weten nu precies waar ze aan toe zijn. Ze gebruiken de aanvul-functie zelfs om fanmail te sturen. Dat is natuurlijk fantastisch. Als de klanten gelukkig zijn, zijn wij dat ook.'

GEEN SPRAAKVERWARRING

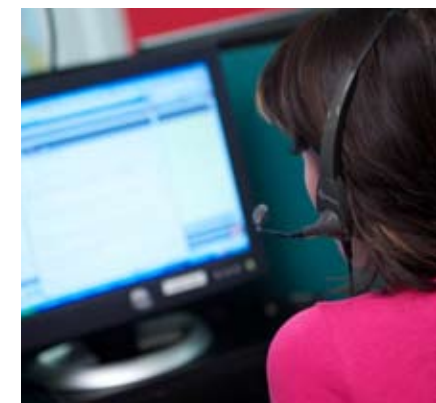
Mills: 'De samenwerking bevalt heel goed. Ik houd Trinicom's servicedesk scherp en geef ze veel uitdagingen. We spreken hier veel verschillende talen omdat we vanuit ons callcenter klanten uit dertien landen bedienen. Daar is onze website dan ook naar ingericht. Alle informatie is beschikbaar in zeven verschillende talen: Nederlands, Engels, Duits, Frans, Spaans,

Portugees en Italiaans. Trinicom weet daar heel goed mee om te gaan. Van de servicedesk krijgen we optimale ondersteuning. Zo hoort een goede servicedesk te zijn. Ze zijn geduldig en geven antwoord op echt alle vragen. Bovendien zijn ze bijzonder eerlijk. Ze geven precies aan hoelang het gaat duren voor er een oplossing gevonden is, en dat is altijd snel. Onze agents zijn minstens zo tevreden.'

T5 SMAAKT NAAR MEER

Door zoveel positieve feedback van klanten is Universal Electronics B.V. nieuwsgierig geworden naar andere T5 modules. 'We zijn erg benieuwd naar wat de T5 Chatbot voor onze klanten kan betekenen. Die staat op ons verlanglijstje. Ook de webcare adapter die in samenwerking met TraceBuzz is ontwikkeld, lijkt ons wel wat. Daarmee kunnen we social media volgen en binnen laten komen in T5. Het is altijd handig om te zien wat allemaal online wordt besproken over onze producten. Zo krijgen we inzicht in welke vragen de consumenten hebben.'

CONTACT
VOOR MEER INFORMATIE KUNT U
CONTACT OPNEMEN MET TRINICOM VIA:
TELEFOONNR.: (0571) 26 82 60
E-MAIL: SALES@TRINICOM.NL
OF KIJK OP WWW.TRINICOM.NL



Universal Electronics B.V. weet hoe ze écht innovatief moeten zijn: door ook het klantcontact via de modernste softwareoplossingen in goede banen te leiden.

HOE STAAT UW
BEDRIJF ERVOOR?

Trinicom aan het roer



SFEERIMPRESSIE: CALLCENTEROPEN VAREN MET TRINICOM EN KLANTEN

VRIJDAG 27 AUGUSTUS JONGSTLEDEN VERZAMELDEN EEN DERDIGTAL RELATIES EN KLANTEN VAN TRINICOM ZICH VOOR HET EVENEMENT CALLCENTEROPEN VAREN. HET WERD GEORGANISEERD DOOR STEVEN VOORN EN STRATEGIC EVENTS EN VOND PLAATS AAN EN VOORAL OP DE PRACHTIGE LOOSDRECHTSE PLASSEN.

Het weer zat aanvankelijk niet echt mee: het regende zo nu en dan en het was behoorlijk fris, maar dat mocht de pret niet drukken. We voorzagen iedereen van een heuse Trinicom-outfit: een windjack, polo en zelfs een drijvende sleutelhanger, mocht iemand onverhoopt in zijn enthousiasme zijn sleutels verliezen.

We waren aangenaam verrast dat er zoveel klanten aanwezig waren. Zo was onder andere AllSecur vertegenwoordigd, elektronica retailer Conrad Electronic, Susa Studenten Uitzendbureau, Cendris, CAIW, Call IT International, De Telefoongids & Gouden Gids en GVB. Allemaal klanten waar wij een zeer goede relatie mee hebben en zonder wie de dag niet compleet zou zijn geweest.

Na een uitgebreide lunch vertrokken om een uur 's middags twee sloepen met elk vijftien personen. De Trinicomers Jeroen van Beek en Huib van Weele stonden aan het roer en voeren onverschrokken voort om de Loosdrechtse wateren te bedwingen. De tocht bevatte een zogenaamde korte en lange route en voor de zeildeelnemers was er een kleine wedstrijd georganiseerd.

Omdat niemand blij wordt van varen op een lege maag werd er tijdens de tocht aan boord ook aan de interne mens gedacht. Om onze klanten en relaties te verzekeren van nog meer culinair genoegen waren er verschillende cateringpunten op de mooiste plekje langs de route, zoals het 'Prosecco-eiland' en een locatie voor exotische, Pakistaanse hapjes. Uiteindelijk brak de zon ook nog eens door en was de ambiance voortreffelijk. Na vijf uur lang varen kon iedereen aanschuiven bij de luxe barbecue op Lakeside Beach. Tot in de late uurtjes werd er genetwerkt en bijgepraat met onze klanten en relaties. Het was kortom een voortreffelijke dag die zeker een vervolg zal krijgen.



KLANTEN WORDEN STEEDS MONDIGER EN STELLEN VEEL EERDER EN VAKER VRAGEN AAN UW ORGANISATIE OVER DE PRODUCTEN OF DIENSTEN DIE U AANBIEDT. MET DE TRINICOM T5 SOFTWARE BENT U IN STAAT AL DEZE VRAGEN SNEL EN ADEQUAAT AF TE HANDELEN, ONGEACHT VIA WELK KANAAL ZE BINNENKOMEN. OM OOK VOLLEDIG INZICHT TE KRIJGEN IN DIT PROCES VAN KLANTCONTACT ZULT U MOETEN METEN, WANT METEN IS WETEN. ALS VERANTWOORDELIJKE WILT U ANTWOORDEN OP VRAGEN ALS: HOE DOEN WE HET? WAAR GAAT HET GOED? WAAR NIET? EN HOE KOMT DAT? KORTOM: DE HARDE FEITEN DIE AANGEVEN HOE UW ORGANISATIE EN CONTACT CENTER PRESTEREN. TRINICOMS SOFTWAREMODULE T5 ANALYSE HAALT DEZE FEITEN BOVEN TAFEL EN MAAKT ZE INZICHTELIJK.

Klantcontact is de beste feedback die u kunt krijgen op het presteren van uw organisatie. Klanten stellen hoge eisen, ze verwachten topprestaties van uw medewerkers en ze kunnen bovendien gemakkelijk beschikken over informatie van concurrerende organisaties. Om hun loyaliteit niet te verliezen zult u in kaart moeten brengen wat hun eisen precies zijn. Alleen dan kunt u uw klanten informatie verschaffen op het juiste moment, in de juiste context, door de juiste medewerker en zowel online als via het klantcontactcenter.

HOE STAAT DE ORGANISATIE ERVOOR?

Tegenover de eisen van de klant staan de prestaties van de organisaties. Deze zult u inzichtelijk moeten maken om te voorkomen dat de eisen van uw klant hoger zijn dan u kunt waarmaken. Coen Giesberts, projectmanager bij Trinicom, vertelt wat de uitdagingen zijn voor elke organisatie als het gaat om kennis over de prestaties. 'Het is belangrijk de workload in kaart te brengen: hoeveel verkeer komt er op de organisatie af en hoeveel mensen moeten daarop worden ingezet om de servicelevels te halen? Daarnaast willen leidinggevenden natuurlijk weten wat de prestaties zijn van hun medewerkers. Minstens zo belangrijk is inzicht in de Key Performance Indicatoren (KPI's) oftewel de normwaarderingen. Voor veel organisaties blijkt het nogal eens een worsteling die in kaart te krijgen. Wordt de kennisbank wel optimaal gebruikt, hoe en door welke partijen? Wat zijn de verbanden tussen klanten, kennisbank, contacten en organisatie? Het zijn dat soort vragen waarvoor de T5 Analysemodule is ontworpen.'

METEN IS WETEN MET TRINICOMS T5 ANALYSEMODULE



MEETGEREEDSCHAP

Wat moet u weten voordat u kunt gaan meten? Giesberts: 'Om de prestaties van de organisatie te meten is er informatie nodig over de begripdefinities van de organisatie. Ook moeten de normen vastgelegd worden waarop u gaat meten.' Daarnaast is er data nodig over de klantcontactprocessen en -procedures. Met deze gegevens gaat T5 Analyse aan de slag, uiteraard de onmisbare component in het geheel.

T5 ANALYSE EN DASHBOARD MET CLIQVIEW

Giesberts legt uit hoe de module werkt: 'Elke nacht haalt de server van Trinicom de gegevens van de organisatie op om zodat de klant beschikt over de meest actuele informatie. Het business intelligence programma Cliqview maakt de resultaten inzichtelijk. T5 Analyse is gewoon via de webbrowser toegankelijk. Er hoeven dus

geen programma's geïnstalleerd te worden. De organisatie kan zelf beslissen wie er toegang krijgt tot de analysegegevens die worden gepresenteerd via het dashboard. In heldere overzichten zien onze klanten bijvoorbeeld wat de actuele status is van de contacten en welke klanten contacten hebben openstaan. Het service level en het werkaanbod zijn ook opgenomen, evenals het aantal binnengekomen contacten en welke zijn afgehandeld. Met een klik op de knop kan de organisatie al deze actuele gegevens importeren naar Microsoft Excel.'

SLOT

T5 Analyse geeft u, en dat is misschien wel het belangrijkste, antwoord op de waarom-vraag. Waarom zit u met zoveel herhaalverkeer? Hoe komt het dat de medewerkers niet optimaal presteren? Het zijn de verbanden die de analysemodule legt die aangeven welke acties u moet ondernemen. Dan kunt u bijsturen naar de koers die uw organisatie moet varen om de veeleisende klanten optimaal van dienst te zijn.

CONTACT
VOOR MEER INFORMATIE KUNT U CONTACT OPNEMEN MET TRINICOM VIA:
TELEFOONNR.: (0571) 26 82 60
E-MAIL: SALES@TRINICOM.NL
OF KIJK OP WWW.TRINICOM.NL

CONTACT 10

CONTACT 10

ACTUALS

NUMMER 3 // 2010



TRINICOM INSIDE

EVEN VOORSTELLEN: NIEUWE TRINICOMMERS



V.L.N.R. HENRY CORDES
EN ERWIN KONINK

Wij mogen een drietal nieuwe collega's verwelkomen. **Erwin Konink** en **Henry Cordes** zijn per 1 augustus aangetreden bij Trinicom als respectievelijk Senior Software Developer en Lead Developer. Zij zullen zich bezig gaan houden met de verdere ontwikkeling van onze oplossingen. Konink houdt zich vooral bezig met design, constructie, onderhoud en het testen van het nieuwe systeem. Cordes zal het ontwikkelproces bewaken en ervoor zorgen dat het nieuwe systeem technisch van hoge kwaliteit is en gereed voor de toekomst. **Diederik Postma** is onze nieuwe projectmanager en consultant. De gecombineerde functie houdt onder meer in dat Postma tijdens implementatietrajecten de projectleiding op zich neemt. Daarnaast geeft Postma als consultant mede vorm aan de consultancy-activiteiten van Trinicom.

Trinicom webinars

Trinicom organiseert elke maand twee webinars. Dit jaar behandelen we onderwerpen zoals online conversie, kosten besparen op klantcontact, het verbeteren van de kwaliteit van klantcontact, meten is weten, nieuwe T5 releases en T5 tips & trucs.

Voor meer informatie over deze webinars, kunt u contact opnemen met onze marketing afdeling via marketing@trinicom.nl of kijk op www.trinicom.nl. Mis ze niet!

Klantenservice in Nederland

Trinicom heeft evenals de twee voorgaande jaren onder 500 Nederlandse consumenten een onderzoek laten uitvoeren naar de klantenservice in Nederland. Uit het onderzoek blijkt dat e-mail nog steeds het populairste contactkanaal is. Het algemene rapportcijfer voor de klantenservice in Nederland is vanaf 2008 elk jaar met één tiende gestegen, wat het rapportcijfer voor 2010 op een 5,9 brengt. Ruim 64% van de respondenten verwacht binnen een dag een reactie van de klantenservice op een vraag of klacht. Dit percentage ligt hoger

dan voorgaande jaren, dus er kan worden geconcludeerd dat de consument steeds sneller een antwoord verwacht op een vraag. Net als in 2008 en 2009 scoort de telecombranche in 2010 over het algemeen vrij laag qua klanttevredenheid, terwijl banken en reisondernemingen een vrij hoge beoordeling krijgen. Driekwart van de respondenten maakt gebruik van social media. Van deze respondenten verwacht 33% dat een organisatie contact met hen opneemt nadat zij een vraag, klacht of opmerking op een social media platform hebben geplaatst.

Download het volledige onderzoek op www.trinicom.nl.

TRINICOM NEWS

Trinicom benoemd tot Microsoft Gold Partner

Trinicom heeft de status Microsoft Gold Partner verworven! Hiermee hebben we nog meer toegang tot Microsoft expertise en kan Trinicom's T5 nog beter afgestemd worden op de Microsoftproducten en -diensten. Trinicom heeft de status gekregen dankzij onze werkzaamheden als Independent Software Vendor: T5 is gebouwd op het Microsoftplatform.

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

NEWS



Trinicom en TraceBuzz ontwikkelen eerste standaard webcareoplossing in Nederland

Trinicom heeft samen met online buzztracker TraceBuzz een applicatie ontworpen om social media te volgen en af te handelen in T5. TraceBuzz laat zien wat mensen op dit moment zeggen over een bedrijf, product, merk

of concurrent op Twitter, weblogs, communities of elders op het internet. De tool is de eerste standaard webcareoplossing in Nederland en wordt op korte termijn bij diverse klanten aangeboden.

COLOFON

CONTACT IS EEN UITGAVE VAN TRINICOM EN VERSCHIJNT 4 MAAL PER JAAR IN CONTROLLED CIRCULATION. NIETS UIT DEZE UITGAVE MAG WORDEN VERMENIGVULDIGD OP WELKE WIJZE DAN OOK ZONDER SCHRIFTELIJKE TOESTEMMING VAN DE UITGEVER. DOCUMENTATIE KAN ALLEEN SCHRIFTELIJK WORDEN AANGEVRAAGD BIJ HET SECRETARIAAT (ZIE ADRES UITGEVER)

VOOR REACTIE EN VRAGEN
KUNT U CONTACT OPNEMEN MET:
TRINICOM NEDERLAND
LATHMERWEG 5
7384 AD WILP (GLD.)

T +31 (0)571 26 82 60
F +31 (0)571 26 82 61
SALES@TRINICOM.NL
WWW.TRINICOM.NL

UITGEVER:
SPPR CREATIVE MAGAZINE MAKERS
APELDOORN
T +31 (0)55 533 0 331
WWW.SPPR.NL

TRINICOM