

T5 Webcare adapter

Benut de mogelijkheden
van sociale media



always **e-vailable**

www.trinicom.be



De T5 Webcare adapter is momenteel beschikbaar in combinatie met Tracebuzz en Clipit. Deze beide van origine Nederlandse bedrijven zijn gespecialiseerd in het online monitoren en hebben binnen hun user interface een standaard integratie ontwikkeld met het T5 platform.

Ontdek de functionaliteiten

Binnen de servicemanager van T5 is de resultatenlijst van de online monitoring beschikbaar zonder dat hiervoor apart ingelogd hoeft te worden.

Als van een resultaat een case binnen T5 wordt aangemaakt, kan de medewerker bepalen bij welke afdeling of welke medewerker de case terecht moet komen. Tevens kunnen extra kenmerken als contacttype, onderwerp en notities meegegeven worden.

Profiteer van de voordelen

- Adequat en snel inzicht in berichten van consumenten die zij online op diverse websites plaatsen
- Integraal klantbeeld waarbij ook resultaten uit de online monitoring in de klantcontacthistorie zichtbaar zijn
- Kansen voor online sales en het overtreffen van klantverwachtingen op het gebied van online service

Uw uitdagingen

Bedrijven besteden steeds meer aandacht aan klantcontact. Naast het efficiënt en effectief afhandelen van klantcontact via de traditionele kanalen, ontstaat er steeds meer interesse in wat consumenten online met elkaar bespreken over een product, dienst of bedrijf. Consumenten delen hun ervaringen over producten, diensten en merken steeds vaker online. Dit maakt efficiënte en effectieve webcare noodzakelijk. Kent u de sentimenten die bij uw doelgroep leven, zodat u daar actief op in kunt springen? Benut u alle commerciële kansen die er online liggen? Weet u welke vragen er over uw organisatie via Twitter gesteld worden? Het is van belang om juist op die plaatsen interactie te creëren tussen uw organisatie en de consument.

Vind de juiste oplossing

T5 Webcare adapter

Om van webcare een succes te maken is het noodzakelijk dat u de “buzz” over uw organisatie online monitort. Websites als Twitter, Google Blogs, Facebook, YouTube en andere internetfora’s worden gescand op basis van door onze partners samengestelde queries, zodat gerichte resultaten naar voren zullen komen. Deze resultaten zullen bekeken en beoordeeld moeten worden. Op basis van de inhoud, de plaats en het sentiment kan bepaald worden of er een case in T5 aangemaakt moet worden.

Hiervoor is er binnen de servicemanager van T5 een scherm beschikbaar waar deze online monitoring resultaten in getoond worden.

Snel implementeren

Tracebuzz, Clipit en Trinicom werken samen bij de implementatie van de T5 Webcare adapter. Trinicom ondersteunt u bij de inrichting van T5 zodat u optimaal kunt profiteren van de voordelen van webcare. Tracebuzz of Clipit ondersteunt u bij het maken van de juiste queries, maar desgewenst ook bij het monitoren en beoordelen van resultaten of het opstellen van een social media policy of strategie.

