

TriniCo Call and Case Management

De telefoon is een veelgebruikt kanaal voor klantcontact omdat het snel, gemakkelijk en vertrouwd is. Maar het is ook de duurste vorm van contact en kan tijdrovend zijn voor medewerkers. Om telefonische service te versnellen, is het belangrijk om je medewerkers snel toegang te geven tot relevante klantinformatie, zodat ze efficiënt kunnen werken en meer behulpzame, gepersonaliseerde service kunnen bieden.

TriniCo Call and Case Management is een uitgebreide, gebruiksvriendelijke applicatie die medewerkers toegang geeft tot complete, beknopte klantinformatie, waardoor ze telefoongesprekken sneller en kosteneffectiever kunnen afhandelen. Deze cloudgebaseerde klantenservice-oplossing presenteert klantinformatie in een aanpasbare, gebruiksvriendelijke interface die automatisch relevante kennisbankinhoud kan voorstellen, zodat je medewerkers snelle, persoonlijke service kunnen leveren met minder muisklikken.

Wanneer medewerkers oproepen aannemen of cases openen, toont de oplossing automatisch informatie die relevant is voor de context van de interactie.

Klantprofielen, contactgeschiedenis en relevante gegevens uit backoffice- en andere externe bronnen kunnen in dit overzicht worden geïntegreerd, wat efficiënte en sterk gepersonaliseerde ervaringen mogelijk maakt.



TriniCo Call and Case Management kan relevante klantinformatie in één overzicht tonen, zodat medewerkers efficiëntere service kunnen bieden.



Belangrijkste voordelen

- Helpt hoogwaardige, snelle, consistente en gepersonaliseerde klantenservice te leveren.
- Consolideert relevante klantgegevens en contacten in één uniforme desktop voor medewerkers.
- Verhoogt de effectiviteit van medewerkers en klanttevredenheid.
- Toont gegevens en processen uit verschillende systemen.
- Biedt een cloudoplossing voor snellere, kosteneffectieve implementatie.

Bied omnichannel service

TriniCo Call and Case Management ondersteunt omnichannel service door medewerkers in staat te stellen interacties te bekijken en te verwerken die in andere kanalen zijn gestart. Ze kunnen zelfs reageren via een ander kanaal, allemaal vanuit het oorspronkelijke contactrecord. Als medewerkers niet direct antwoord kunnen geven op vragen van klanten, kunnen ze hulp vragen bij een andere afdeling of medewerker, of het contact kan worden toegewezen aan een ander team voor afhandeling.

Breid je voordelen uit met andere TriniCo-oplossingen

TriniCo Call and Case Management is een optioneel onderdeel van TriniCo — een uitgebreide, modulaire suite van cloudgebaseerde klantenservice-oplossingen, speciaal ontworpen voor middelgrote bedrijven en organisaties. Rapportage- en analysefunctionaliteit is inbegrepen bij TriniCo en biedt inzicht in call- en case-metrics en KPI's, evenals andere gerelateerde gegevens zoals afhandeltijden, oplossingspercentages en het gebruik van je kennisbank. Ook inbegrepen is een API die integratie met externe systemen mogelijk maakt, zodat relevante informatie uit ACD-, IVR- en backofficesystemen kan worden weergegeven in de desktop van medewerkers of het klantenportaal, waardoor je klantenservice verder gepersonaliseerd wordt.

TriniCo biedt ook optionele mogelijkheden voor e-mailbeheer, whitemailbeheer, outboundcampagnes, web selfservice, live chat en virtuele assistenten. Omdat deze

oplossingen dezelfde gebruikersinterface, kennisbank en analyses delen, én naadloos integreren, kun je eenvoudig het bereik en de dekking van je contactafhandeling uitbreiden, klanten in staat stellen zichzelf te helpen en medewerkers de mogelijkheid geven om met klanten en cases over alle kanalen te werken.

Profiteer van een cloudoplossing

TriniCo Call and Case Management is een cloudgebaseerde SaaS-oplossing die functionaliteit en gegevensbeveiliging biedt die vergelijkbaar is met of beter is dan traditionele on-premises implementaties, terwijl opstarttijden en kosten worden verlaagd en systeembeheer wordt vereenvoudigd. Omdat TriniCo cloudgebaseerd is, zijn er geen hardware- of software-installaties op locatie nodig, wat de time-to-value van je project kan verkorten.

Onderdeel van het TriniCo Customer Engagement Optimization Portfolio

TriniCo Call and Case Management maakt deel uit van een gepatenteerd portfolio van oplossingen voor klantbetrokkenheid die organisaties helpen klantinteracties te verrijken, bedrijfsprocessen te verbeteren en hun personeelsbestand te optimaliseren.

Profiteer van wereldklasse consultants

TriniCo biedt een reeks professionele diensten om je te helpen het maximale uit je investering te halen, waaronder Business Advisory Services, Implementation and Enablement Services en Application Managed Services. Ongeacht welke diensten je kiest, kun je erop vertrouwen dat onze ervaren teams praktische kennis bieden en zich inzetten voor jouw succes.