

TriniCo E-mail Management

Klanten verwachten dat jouw organisatie snel, betrouwbaar en consistent reageert op hun e-mails. Maar naarmate het e-mailvolume toeneemt en er plotselinge pieken ontstaan, is het gemakkelijk om het overzicht te verliezen, met als gevolg dat de kwaliteit van je reacties kan lijden.

TriniCo E-mail Management helpt je om e-mailbeheer te stroomlijnen en te versnellen. Deze cloudgebaseerde software kan elk contact naar de juiste afdeling routeren, automatisch antwoorden voorstellen en helpen uniforme serviceniveaus te waarborgen.

Met TriniCo E-mail Management kunnen medewerkers e-mailvragen sneller en consistentier afhandelen, met minder tijd besteed aan herwerk en opvolging. De geïntegreerde, uniforme desktop voor medewerkers toont automatisch klantprofielen, contactgeschiedenis en relevante gegevens uit je backoffice en andere externe bronnen. Het systeem kan zelfs automatisch relevante kennisbankinhoud voorstellen.

Met één klik kunnen medewerkers relevante kennisitems opnemen in hun antwoorden, waardoor ze snelle, gepersonaliseerde reacties kunnen geven met minder muisklikken.



Met TriniCo E-mail Management beheer je e-mails consistentier en effectiever, terwijl je zorgt voor een betere klantervaring.



Belangrijkste voordelen

- Helpt de kwaliteit, consistentie en tijdigheid van e-mailinteracties te waarborgen.
- Verhoogt de effectiviteit van medewerkers en de tevredenheid van klanten.
- Biedt een cloudgebaseerde oplossing voor snellere en kostenefficiëntere implementatie.

Trinico

Bied omnichannel service

TriniCo E-mail Management ondersteunt omnichannel service door medewerkers in staat te stellen interacties te bekijken en te verwerken die in andere kanalen zijn gestart, en zelfs te 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 andere afdelingen of collega's, of het contact kan worden toegewezen aan een ander team voor afhandeling. Configureerbare sjablonen (inclusief aanhef, afsluiting en variabele gegevens) en een intuïtieve editor stellen medewerkers in staat om gepersonaliseerde antwoorden te maken, terwijl de kwaliteit en uniformiteit van uitgaande e-mails gewaarborgd blijft. Bovendien zorgt de oplossing ervoor dat e-mails niet worden gemist en bewaakt continu de serviceniveaus ten opzichte van je SLA's.

Breid je voordelen uit met andere TriniCo-oplossingen

TriniCo E-mail 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 e-mailbeheer-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 whitemailbeheer, call- en casebeheer, 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 E-mail 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 E-mail 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.