

# HYLO.ASP, plug & play

## **Hylo, een stap dichterbij de mens dan een zoekmachine.**

Om uw klantvragen snel en goed te kunnen beantwoorden, problemen op te lossen en adviezen te geven via uw website, spraak, chat, mail of via uw klantenservicemedewerkers, analyseert Hylo duizenden tot miljoenen teksten, vragen en zoekopdrachten. Daarvoor wordt iedere spelfout gecorrigeerd, iedere zin ontleed, elk klant Issue achterhaald, iedere Topic in de teksten gevonden en in semantische netwerken geordend.

### **U merkt alleen het resultaat!**

U wilt slechts het resultaat: tevreden klanten tegen zo min mogelijk kosten. Maar achter de schermen is een infrastructuur, met enorme computercapaciteit, 24x7 voor u aan het werk. Systemen die zorgen dat u de taal van uw klant spreekt, dat uw informatie geïnterpreteerd en gevonden wordt, zonder zoeken.

### **Geen zorgen over capaciteit!**

MSI verdeelt de infrastructuur over de capaciteitsvraag, zodat u *én* snelheid *én* reserve heeft. Optimaal gebruik van resources, met gegarandeerde performance.

### **Geen zorgen over continuïteit!**

Onze infrastructuur is redundant uitgevoerd en wordt 24x7 bewaakt. In onze servicespecificaties kunt u kiezen uit 3 niveaus van SLA's. Bovendien hebben wij een tweede service centrum voor uitwijk, in een geheel ander deel van Nederland, zodat bij grootschalige elektriciteit- of netwerkuitval wij u toch service kunnen bieden.

### **Geen zorgen over de Hylo software!**

Uw Hylo heeft altijd tijdig de nieuwste features, altijd de meest actuele Thesaurus en de laatste spelling. Bovendien staan uw contentmanagers online in verbinding met onze specialisten en kunnen zij kennis en ervaring uitwisselen met andere contentmanagers via het Hylo.Exchange programma.





### **Geen zorgen over uw ICT afdeling!**


U hoeft zich geen zorgen te maken of uw ICT afdeling tijdig capaciteit beschikbaar heeft om Hylo te installeren, te beheren en de performance te optimaliseren. Want Hylo is inclusief technische en functionele support.

*Kortom, Hylo ASP geeft u gegarandeerde capaciteit en zekerheid. Voor een duidelijke all-in prijs heeft u het beste voor uw klanten en medewerkers tegen de laagste "cost-of-ownership".*


## Maar hoe zit het dan met de beveiliging van uw informatie?

Informatie die vrij toegankelijk is, zoals uw website, FAQ's en pdf's, vormt niet het probleem. De Hylo.Troopers™  doorlopen met vaste regelmaat deze informatie en vinden daarin iedere wijziging, zodat Hylo altijd up-to-date antwoorden geeft aan uw klanten.

Het ligt anders voor informatie die goed beveiligd achter uw firewall staat.  Dan dient u de informatie voor Hylo op een DMZ te zetten waar alleen Hylo.Troopers bij kunnen. Een andere mogelijkheid is de Hylo.Troopers toegang te geven tot uw infrastructuur (bijvoorbeeld via secure FTP of https).

 Hylo.Troopers kunnen documenten en bestanden in meer dan 220 formaten lezen en specifieke informatie uit uw databases en systemen op halen. Ze volgen ieder spoor dat u voor hen toegankelijk maakt.

Zonodig kunnen wij een Hylo.Habitat voor de Hylo.Troopers bij u installeren, waar vanuit de Hylo.Troopers hun specifieke taken kunnen uitvoeren om een selectie van uw informatie regelmatig naar Hylo te brengen voor analyse.

Is dat niet genoeg, heeft u bijvoorbeeld veel informatie, complexe beveiliging en autorisatieprocedures, dan plugt u een Google Search Appliance (GSA) in Hylo, achter uw firewall. De Hylo.GSA extensie geeft u een excellente crawl-performance en maximale beveiliging. 



U kunt gebruik maken van de centrale autorisatie (LDAP) en heeft de ideale scheiding tussen ICT-beheer (via Google GSA) en functioneelbeheer via Hylo. Daarbij bepaalt uw ICT-afdeling wat wel en niet toegankelijk is en waarborgt de beveiliging.

Uw contentmanager stuurt centraal de Hylo.Troopers eropuit om de Google resultaten op te halen voor verdere analyse en verwerking binnen Hylo, via een beveiligde datacommunicatie. U hoeft dus niets te dupliceren. Niets te herstructureren.

## Hoe weet u of alles goed functioneert?

Wat de Hylo resultaten betreft verwijzen wij uw contentmanager naar de Hylo Result Analyser en de Hylo Online Monitor. Maar wat nu als u nieuwe Hylo functies gaat gebruiken? Of de inrichting gaat aanpassen?

Om te beginnen is de Hylo ASP service bij een ISO 17799 gecertificeerde service provider ondergebracht, één van de grootste van Nederland.

Ten tweede is de Hylo ASP Service specificatie op onze OTAP procedure beschreven. Deze procedure stelt u altijd in de gelegenheid om eerst zelf te testen voordat u het aan uw klanten of medewerkers voorschotelt. Mocht er toch iets niet goed gaan, dan geven onze Response procedures en Resolve garanties u de zekerheid van een zorgeloze service naar uw klanten.

## Kunnen onze klanten en medewerkers ook beveiligd werken?

Natuurlijk biedt Hylo ook de mogelijkheid om uw informatie versleuteld aan uw medewerkers en klanten aan te bieden. Ook selectief, waarbij dezelfde autorisaties gelden als u al heeft. Zo kunt u gebruikers(groepen) al dan niet toegang bieden (Hylo log in) en impliciet of expliciet informatie onthouden omdat deze volgens uw bestaande autorisaties ook op andere wijzen niet voor hen beschikbaar zou zijn. Zo maakt u met Hylo van uw bestaande informatie kennis voor klant en medewerker.

*Wilt u meer weten over hoe makkelijk u Hylo toevoegt aan uw infrastructuur om uw website en klantenservice te verbeteren, kijk dan op [www.hylo.nl](http://www.hylo.nl) of bel ons op 088 495 6666.*