

*Hylo.Assistant is 24/7 gemotiveerd voor u in de weer om uw marketing- en verkoopdoelstellingen te realiseren via uw website. Hylo.Assistant ontvangt uw klanten en speelt in op hun behoeften, beantwoordt hun vragen, geeft advies en laat geen kans liggen.*

*Hylo.Assistant leidt klanten naar uw aanvraagformulier of bestelpagina en begeleidt ze in het gebruik ervan. Geheel in de stijl waarin u met uw klanten om wilt gaan, maar wel met begrip voor het taalgebruik van de klant.*

## Hylo.Assistant helpt u scoren

Wat is toch de reden dat zo veel webbezoekers wel beginnen aan een transactie, maar die niet afmaken? Als webshops, ticketbureaus en reserveringsystemen slechts enkele procenten meer van hun bezoekers over de streep weten te trekken, dan zou dit veelal tientallen procenten schelen in het resultaat. Waarom lukt dat niet? Waarom haken webbezoekers af en hoe kunnen wij dat stoppen?

### Afhaken

Voordat uw klanten op uw website komen, zijn zij vaak al door Google geploeterd om uw website en die van uw concurrenten te vinden. Klanten willen, eenmaal op uw website, zich snel en gemakkelijk een mening kunnen vormen over uw producteigenschappen, service, kwaliteit en prijs. Voldoet uw website aan deze eisen of is er grote kans dat uw potentiële klant onverrichterzake

afhaakt?

Dit is niet alleen een commercieel probleem. Ook bij het invullen van formulieren, zoals het aanvragen van een hypotheek, verzekering, vergunning of een subsidie speelt het afhaak fenomeen.

### Twijfels

Toch kunt u heel gemakkelijk veel meer uit uw website halen. Met Hylo.Assistant krijgen uw klanten assistentie bij hun webbezoek en worden hun twijfels weggenomen doordat ze juiste informatie krijgen. Factoren die ervoor zorgen dat uw klanten niet langer afhaken.

#### Key features Hylo.Assistant

- ✓ verbetert zoeken in catalogus of database
- ✓ helpt klanten navigeren naar de juiste plaats
- ✓ beantwoordt vragen zonder webpagina te verlaten
- ✓ chat met klanten, zonder medewerkers (chatbot)
- ✓ escaleert naar medewerkers via alle kanalen
- ✓ beïnvloedt klantgedrag

### Assistentie op verzoek

Hylo.Assistant voorkomt dat uw klanten op zoek moeten naar informatie. Dat leidt af, vooral als zij aan het selecteren, invullen of bestellen zijn. Uw zoekmachine en vraag-antwoord-pagina houden geen rekening met waar de klant mee bezig is. Ze doen hem eerder verdwalen in informatie dan dat zijn vragen beantwoord worden.

Hylo.Assistant houdt wél rekening met de activiteiten van de klant. Het biedt antwoord binnen de context waarmee de klant bezig is, zonder dat hij de pagina hoeft te verlaten. Hoe? Hylo.Assistant zoekt de informatie voor de klant op, in plaats van dat hij zelf op zoek moet.

## Begrijp wat uw klant wil

Een van Hylo's kerntechnologieën is het begrijpen waar het de klant om gaat. Daarom is Hylo.Assistant zo goed in to-the-point vragen beantwoorden. Daarbij maakt het niet uit of de klant slechts een steekwoord of een gerichte vraag stelt. Hylo.Assistant helpt.

## Maak van kijkers kopers

Omdat Hylo.Assistant overal op uw website uw webbezoeker kan assisteren, kunt u uw klant sneller naar de juiste plaats leiden. Tijdens het proces van kopen of formulieren invullen, beantwoordt Hylo.Assistant de opkomende vragen, helpt bij keuzes, geeft advies en neemt twijfels weg. Zo zal de klant niet aarzelen, maar gewoon doen.

## Catalogus zoeken

Hylo.Assistant verandert niet uw catalogus, database of zelfs uw website, maar voegt daar iets aan toe, namelijk een veel beter zoekresultaat. Hylo laat uw webbezoekers zeggen wat zij willen en vertaalt dat naar de zoektermen die uw zoekmachine wel begrijpt. Hylo.Assistant verbetert type- en spelfouten, handelt synoniemen af, herkent eigennamen en acroniemen, kortom zorgt dat u webbezoeker eenvoudig informatie vindt in uw catalogus of database.

## Zoeken zonder zoektermen

Catalogus en database zoeken is veelal beperkt tot gestructureerde zoektermen. Met Hylo kunnen uw klanten ook omschrijven wat zij willen, wanneer zij niet precies weten wat iets is of hoe het heet. Ook kunnen zij kenmerken noemen die wel in uw bestanden voorkomen, maar geen zoekcriteria zijn. Met Hylo.Assistant wordt het dan wel gevonden.

## Helpen kiezen

Veel koopimpuls verdwijnen als klanten worden geconfronteerd met meerdere mogelijkheden. Klanten zijn zich niet bewust dat het door hun gekozen trefwoord soms op meerdere manieren geïnterpreteerd kan worden. Wat dan? Hylo.Assistant vraagt door en helpt bij het maken van de juiste keuzes, zodat de klant snel verder kan.

### Key benefits

- ✓ *Meer verkoop, meer aanvragen*
- ✓ *Tevreden klanten*
- ✓ *Inzicht in wat klanten willen*
- ✓ *Optimaal rendement uit website*

## Wegnemen van twijfels

Tussen vinden en kopen zijn obstakels te overwinnen. “Kan ik het ruilen als het niet bevalt?”, “Is er garantie en wat dan?”, “Wanneer wordt het afgeleverd?”, “Wat is de definitie van cataloguswaarde?” zijn voorbeelden van vragen die klanten afhouden van het koopproces. Op het moment van commitment vierden de twijfels hoogtij. Moeten zij elders naar antwoorden zoeken op uw website, dan stoppen zij met bestellen, kopen of formulier invullen. De meeste klanten keren niet meer terug. Ze zien er tegenop om weer van vooraf aan te beginnen, of hebben de antwoorden niet gevonden die hun twijfels wegnemen.

## Hulp bij het bestelproces

Hylo.Assitant helpt de klant tijdens het bestellen, kopen en invullen van formulieren zonder het proces te verlaten. Hylo.Assistant antwoordt altijd to-the-point, uitgaande van de context waarbinnen de klant bezig is. Hylo.Assistant geeft aanvullende informatie, uitleg en antwoorden zodat de klant direct verder kan.

Hylo.Assistant doet dit niet alleen als de klant er om vraagt. U kunt ook zelf het initiatief nemen en met Hylo.Assistant de klant benaderen.

## Leren wat de klant wil

Omdat uw klanten zich niet in uw wereld verplaatsen, moet u leren wat zij willen. Daar kunt u uw voordeel mee doen, zoals rechtstreeks inspelen op wat de klant wil. Met Hylo.Assistant kunt u online volgen of uw klanten goed bediend worden. Top-down analyse geeft u inzicht in welke vragen, onderwerpen of webpagina's uw klanten problemen geven en doen afhaken. U kunt daarop direct actie nemen en resultaten verbeteren.

## Chatbot

U kunt de virtuele assistent Hylo.Assistant personificeren, een gezicht en naam geven. Maar dat lokt ook conversatie uit die minder zakelijk is. De Chatbot van Hylo.Assistant is uitgerust met kennis die uw klanten vlot te woord staat. U kunt het repertoire van de Chatbot uitbreiden naarmate u leert wat uw klanten van uw assistent verwachten.

## Navigatie

Vragen of steekwoorden kunnen natuurlijk over een onderwerp gaan dat buiten de context valt van de webpagina waar uw klant op dat moment is.

Omdat Hylo.Assistant in kaart heeft gebracht op welke pagina's wat staat, kan de klant direct daarheen genavigeerd worden (“zal ik u naar de pagina brengen ....”).

## Sales Cases

Natuurlijk kunt u ook zelf het initiatief nemen en direct inspelen op de vraag van de klant.

Naast het definiëren van antwoorden, kunt u ook sales scripts in Hylo specificeren. Die op de vraag van de klant, op de juiste plaats en op het goede moment met plezier worden uitgevoerd. Geen kans blijft zo onbenut.

## Escaleren en interveren

Als de klant vindt dat de vraag niet naar zijn zin beantwoord is kunt u hem toch verder helpen door zijn vraag naar een medewerker te escaleren. Anderzijds zijn er omstandigheden dat u liever juist niet het antwoord geeft met Hylo.Assistant, maar direct contact met de klant wilt.

Dat hangt natuurlijk van de vraag af, het soort product waar de vraag over gaat, misschien wel het type klant en natuurlijk het moment van de dag. Kortom, u bepaalt altijd hoe u uw klant assisteert: automatisch door Hylo.Assistant, of toch door de vraag door een medewerker te laten beantwoorden.

Hylo.Assistant kan de vraag doorzetten (escaleren) per mail, een call-back of call-now afspraak maken, of transparant doorgeven aan uw chat systeem.

Bij escalaties wordt de klantdialog die vooraf ging doorgegeven, zodat uw medewerkers precies weten wat de klant heeft gedaan op uw website. Dat is efficiënt!

## Webservice

Hylo Assistant biedt de functies die toegespitst zijn op het ondersteunen van de klant in zijn selectie, koop/bestel en invul/aanvraag proces.

De webdeveloper kan deze XML service gebruiken en de presentatie zelf kiezen.

Ook wordt een compleet Assistant frame meegeleverd die aan de look & feel van uw website kan worden aangepast.