

## Geen mail, maar het gehele pakket!

Hylo e-packages is meer dan e-mail. Het is het gehele communicatiepakket.

Dus de vraag van de klant plus hetgeen hij op de website heeft gedaan voorafgaand aan de vraag, plus de voorafgegane correspondentie, plus alle relevante informatie en kennis die u medewerkers het makkelijk maken om direct de vraag te beantwoorden. Alles dus, zonder zoeken, direct beschikbaar als een volledig pakket.



## Dan maakt het ook niet meer uit welk e-mail systeem gebruikt wordt?

Dat klopt. Of u Outlook gebruikt, of Novel, of eGain, of Kana, of Trinicom, of Talisma, of RightNow, of Q-mail of SAP, of Oracle of Siebel, of PeopleSoft, of ..... alle systemen kunnen met Hylo e-package werken.

Dat maakt werken met uw facilitaire callcenter of outsource partner wel erg makkelijk.

U hoeft niet te standaardiseren, geen kennis systemen bij uw partners in te richten en toch optimaal samenwerken. Ook met thuiswerkers. Dat is flexibel.

### Key benefits

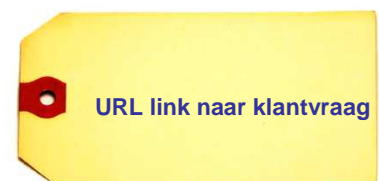
- ✓ Versnelt e-mailafhandeling
- ✓ Vrijheid van keuze e-mail systeem
- ✓ Verhoogt FTR%
- ✓ Niet zoeken, altijd de actuele kennis
- ✓ Elimineert training
- ✓ Flexibiliteit in outsourcen

## Maar is dat niet duur, een volledig e-package in plaats een e-mail?

Nee. Want Hylo e-package gebruikt de e-mail alleen om de link naar het e-package door te sturen naar de juiste medewerker. Kleiner kan een e-mail niet zijn. Dus de minste netwerkbelasting.

## Routeert Hylo e-package naar de juiste medewerker?

Ja. Hylo ProfileMatch bepaalt de afdeling, team of individu die het meest geschikt is om de klantvraag te behandelen en voorziet de mail van de juiste routinginformatie. Klanten hoeven dat niet meer zelf aan te geven op een webform; kunnen ze er ook geen fouten meer mee maken.



## Maar dan kunnen we ook een andere message-service gebruiken?

Ja. SMS, MSN of uw Chatsysteem, of uw ACD (call distributie) system, of .... U kunt zelf kiezen hoe u klantvragen van allerlei soorten kanalen weer terug brengt naar een eenvoudig e-package en deze ter beantwoording doorstuurt naar de juiste persoon.

## Maar hoe krijgt de klant dan zijn antwoord?

Via het zelfde kanaal als hij zijn vraag gesteld heeft. Dus een vraag op uw website gesteld, wordt ook beantwoord via de website. De klant krijg een e-mail, RSS-feeder, MSN of SMS bericht met de link of instructies. Dat kan ook gewoon via de telefoon (text-to-speech). Zo wordt de klant weer terug gebracht op uw website, in plaats een e-mail Re-Re dialoog te starten. Maar natuurlijk bent u altijd vrij hiervan af te wijken.

## Hoe zit het nu met al die relevante content als antwoordinformatie?

Hylo verzamelt alle content en kennis die mogelijk relevant is voor het antwoord en ordent deze voor de medewerker die de klant gaat beantwoorden. Dat geldt ook voor cases, scripts en begeleid beantwoorden. Al deze kennis en procedures zijn tegelijkertijd beschikbaar met de content, zodat het efficiënt en makkelijk is om vragen te beantwoorden, klachten af te handelen en problemen op te lossen.

## Betreft het hier alle content, informatie en data die relevant is?

Juist. Dat is de kracht van Hylo. Uitgaan van het geen er is en dat omzetten in kennis. Dus niets reorganiseren of herstructureren. Dat geldt ook voor uw klantendatabases, orderdatabases, voorraad, en zo meer. Want alle relevante klantgegevens staan al klaar, zonder dat uw medewerker ze moet opzoeken in andere systemen.

## Dus medewerkers hoeven ook veel minder te leren?

Inderdaad. Ze hoeven niet alle systemen te kennen. Ze hoeven ook geen toegang te hebben tot andere systemen. Dus heeft u ook geen veiligheid issues. Want Hylo zoekt het op en presenteert het aan de medewerker tezamen met de klantvraag.



## Waarom wordt de voorafgaande info gepresenteerd?

Natuurlijk als het vervolgvragen betreft is het noodzakelijk te weten wat er aan vooraf gegaan is. Evenzo interessant is te weten wat de klant op de website heeft gezien, zodat de vraag goed begrepen kan worden en voorkomen wordt dat een antwoord wordt gegeven die de klant zelf ook al heeft gezien.

## Waar blijven de e-packages als ze niet per e-mail verstuurd worden?

In de Hylo DataMarkt. Dus u kunt er altijd bij. Via de verschillende Hylo modules, maar ook via de Hylo Reporter. Want het

datamodel is gewoon beschikbaar zodat u naar eigen inzicht rapportages kan maken of selecties voor verwerking in andere systemen.

## **Kan Hylo ook leren van de antwoorden?**

Ja zeker. Dat is een van de 7 zelflerende Hylo eigenschappen. Vraag en antwoord is een belangrijke bron voor Hylo om in de toekomst automatisch antwoorden te kunnen geven. Dit kan uitgesteld worden totdat de beheerder of Content Manager zijn goedkeuring er aan heeft gegeven. Maar voor de Hylo.OneDesk gebruikers zijn deze antwoorden altijd beschikbaar.

## **Maar hoe bewaken wij de SLA?**

Natuurlijk bewaakt u de voortgang, tijdige afhandeling en escalaties via uw Customer Interaction Systeem (zoals Kana, Trinicom etc). Maar u kunt ook de Hylo WorkFlow gebruiken. Hylo WorkFlow is een integraal onderdeel van het Hylo Article Management, waarmee ook de geldigheid, routing, reviews en approvals van content bewaakt worden.

## **Hoe kan ik e-Packages gaan gebruiken?**

Als u een van de Hylo website services, zoals Hylo.Go, Hylo.Dialog of de Hylo.Assistant gaat gebruiken, dan kunt u ook Hylo.e-Packages gebruiken. Dat betekent dus een plug&play ASP oplossing.

## **Wat is de implementatie tijd?**

U kunt Hylo e-Packages binnen een dag up en running hebben.