

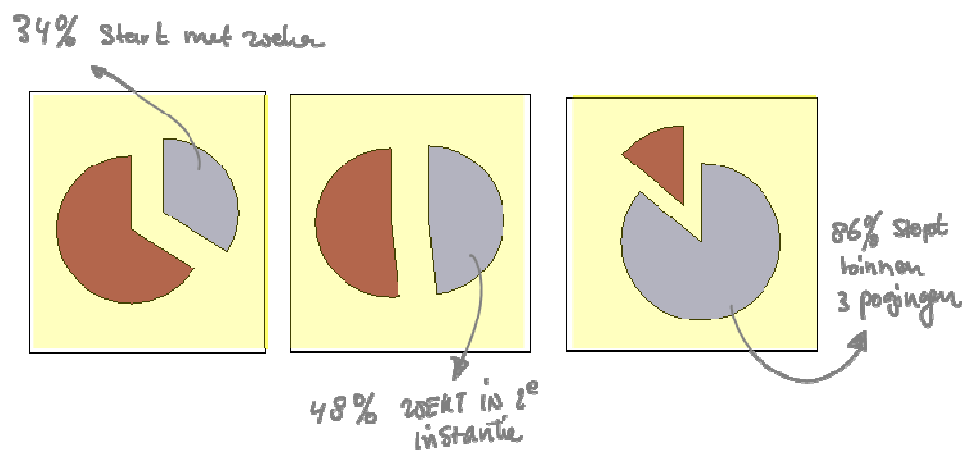
Nooit meer zoeken

Hylo.Dialog zorgt ervoor dat uw webbezoekers op uw website vinden wat zij zoeken. Nooit meer afhakende klanten die de gewenste informatie niet kunnen vinden, want Hylo.Dialog laat de klant niet zoeken, maar doet dit voor hem. Hylo.Dialog gaat uit van de klant, met begrip voor zijn taalgebruik. Hylo.Dialog begeleidt en anticipeert op wat de klant wil en maakt zo de website inzichtelijk.

Haalt alles uit uw website

Wat is toch de reden dat zoveel webbezoekers moeite hebben direct te vinden wat zij willen weten? Waarom haken zo velen af na een aantal pogingen, terwijl de gezochte informatie wel op uw website staat?

Wanneer klanten op uw website komen, willen zij niet ploeteren om zaken te vinden. Wist u dat 86% van de webbezoekers binnen drie pogingen afhaakt de benodigde informatie op een website te vinden?



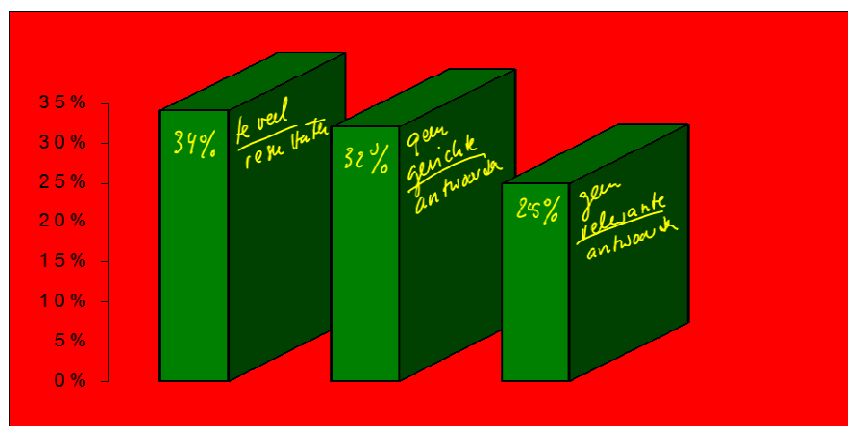
Eenmaal op uw website, willen uw klanten snel en gemakkelijk doen waarvoor zij kwamen. Bijvoorbeeld zich oriënteren of gericht zoeken naar informatie. Het liefst doen zij dit

vanuit hun gedachtegang en in hun eigen taalgebruik. Voldoet uw website aan deze klantwensen of is er grote kans dat uw klant onverrichterzake afhaakt?

Snel vinden is niet alleen van direct commercieel belang. Slechte ervaringen worden gedeeld met anderen. Spreiden zich uit als een vlek olie. Klanten die niet vinden wat ze zoeken gaan u bellen en mailen. Ze jagen u zo op dubbele kosten, terwijl zij ook ontevreden zijn omdat u hen het eerst zelf heeft laten uitzoeken.

Met Hylo.Dialog ontstaat een totaal nieuwe manier van vinden. Niet Googelen, maar begrijpen wat de klant wil. Doorvragen tot zijn issue duidelijk is.

Geen lijsten met website pages, maar relevante informatie. Niet alleen een antwoord geven op wat de klant zoekt, maar ook verwante zaken presenteren en anticiperen op het geen de klant vervolgens wil. Zo ontsluit de website zich dynamisch vanuit de invalshoek van de klant. Makkelijker kan het niet!



Snelste manier van vinden

Hylo.Dialog voorkomt dat uw klanten op zoek moeten naar informatie. Zoekmachines houden geen rekening met wat uw klant wil. Ze doen hem eerder verdwalen in informatie dan dat zijn vragen beantwoord worden.

Want een zoekmachine kan wel teksten vinden waarin de zoekterm voorkomt, maar weet de klant wel wat de juiste zoekopdracht is die hij moet geven?

Hylo helpt daarbij. Hoe?

Hylo.Dialog laat de webbezoeker niet zoeken, maar doet dit voor hem.

Het gaat om de inhoud

Zoekmachines zoeken op tekst, Hylo zoekt in de betekenis van de tekst.

In tegenstelling tot het www is uw informatieverzameling wel in kaart te brengen op onderwerpen en hun onderlinge verbanden. Dit doet Hylo.Dialog door ieder document, hoofdstuk, paragraaf, alinea en zin te ontleden en analyseren. Zo wordt de betekenis (semantiek) vastgesteld. Uit de betekenis leert Hylo waar de onderwerpen (topics) over gaan.

Begrijp wat uw klant wil

Eén van de kerntechnologieën achter Hylo.Dialog is begrijpen waar het de klant om gaat. Of hij zich nu bedient van termen die in de tekst voorkomen, of juist net andere woorden gebruikt. Of hij de zoekopdracht nu goed of fout spelt. Want een klant wil niet “nul” resultaten, maar hij wil begrepen worden. De klant wil geen lijsten met pagina's waarin de zoekterm voorkomt, maar alleen die informatie, die in zijn ogen relevant is.

Daarom laat Hylo.Dialog uw webbezoekers zeggen wat zij willen en vertaalt dat naar de juiste zoektermen. Hylo.Dialog verbetert daarbij type- en spelfouten, houdt rekening met synoniemen, herkent eigennamen en acroniemen, kortom: zorgt dat u webbezoeker eenvoudig informatie vindt op uw website.

Key Benefits Hylo.Dialog

- ✓ Ontsluit uw website voor iedereen
- ✓ Tevreden klanten
- ✓ Inzicht in wat uw klanten willen
- ✓ Haalt alles uit ieder webbezoek

Helpen kiezen

Veel teleurstelling is het gevolg van confrontatie met meerdere mogelijkheden. Klanten zijn zich niet bewust dat het door hun gekozen trefwoord soms op meerdere manieren geïnterpreteerd kan worden. Wat dan? Hylo.Dialog vraagt door en helpt bij het maken van de juiste keuzes, zodat de klant snel verder kan.

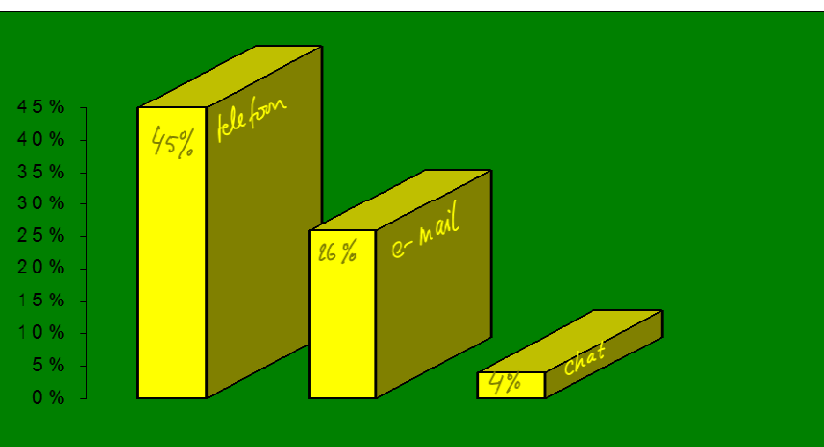
In één oogopslag inzicht

Tussen zoeken en vinden zijn obstakels te overwinnen. Neem een zoekterm als “garantie”. Wil de klant dan weten of en hoeveel garantie er gegeven wordt, wat de voorwaarden zijn, of hoe verhaal te halen op de garantie?

Hylo.Dialog categoriseert de verschillende onderwerpen. Dus geen lijst met teksten waar het woord “garantie” in voorkomt, maar overzichtelijk gecategoriseerd welke onderwerpen er over “garantie” te vinden zijn op de website.

Proactieve informatie

Niet alleen wat uw klanten zoeken is interessant. Hylo.Dialog presenteert ook verwante informatie, die voortvloeien uit de zoekopdracht. Zo wil een klant die een “aanvullende garantie” wil kopen, ook de voorwaarden zien en natuurlijk het aanvraagformulier. Dat gaat bij Hylo.Dialog in één moeite door. Zonder dat de klant daar naar moet zoeken.



Klanten die het niet kunnen vinden gaan bellen, mailen of chatten

Exploreren of convergeren

Niet iedereen die zoekt is gericht op zoek. Is de klant dat wel, dan wil hij zo snel mogelijk convergeren naar zijn doel. Hylo ondersteunt dit door de kenmerkende verschillen tussen de onderwerpen te presenteren, zodat de klant zonder te gissen zijn zoekopdracht kan verfijnen.

Wil de klant zich oriënteren, dan gaat zijn interesse uit naar verwante onderwerpen. Die brengt Hylo.Dialog in kaart zodat de klant uw website kan exploreren langs de onderwerpen die zijn belangstelling hebben. Ook al gaat dat kriskras door de website.

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.Dialog kunt u online volgen of uw klanten goed bediend worden. Top-down analyse geeft u inzicht in welke onderwerpen of webpagina's uw klanten problemen geven. U kunt daarop direct actie nemen en zo de resultaten verbeteren.

Key features Hylo.Dialog

- ✓ zorgt dat iedereen vindt wat hij zoekt
- ✓ heeft begrip voor de taal van de klant
- ✓ begeleidt de klant in zoeken en navigeren
- ✓ helpt klanten oriënteren
- ✓ geeft inzicht in verwante onderwerpen
- ✓ werkt voor iedere website, incl. pdf's
- ✓ informeert klanten proactief
- ✓ geeft u inzicht in wat klanten willen