



Hylo.Go is de meest effectieve oplossing om de vraag van de klant af te handelen op uw website.

Vraag en antwoord

Klanten stellen hun vraag, in hun eigen woorden, al dan niet met spelfouten en krijgen toch gericht antwoord. Ook wanneer ze een zoekterm of slechts een onderwerp van hun interesse intypen, helpt Hylo.Go het juiste antwoord snel te vinden. Zonder onnodig te zoeken. Daarmee krijgt u tevreden klanten die hun moeite beloond zien met antwoorden. Tegelijkertijd bespaart u op onnodige e-mail en telefoon.

97% nauwkeurigheid

Hylo.Go is gebaseerd op de unieke Hylo taal- en Multi-step Knowledge technologie, die de basis is voor alle Hylo modules. Dat betekent bijna 100% nauwkeurigheid in vraagbeantwoording en zoekopdrachten met de minste beheertijd van alle selfservicesystemen. Want Hylo is zelflerend.

Met Hylo.Go verandert u uw FAQ's (veelgestelde vragenpagina) in no-time in een vraag-en-antwoord pagina. Heeft u al een selfservice tool op uw website maar wilt u ook interactie met uw klanten in natuurlijke taal, vervang het dan door Hylo.Go. Want Hylo spreekt de taal van de klant, zodat iedereen altijd zijn antwoorden vindt. Dus optimale service aan uw webbezoekers, geen onnodige vragen per e-mail en minimale kosten voor beheer.

Plug & Play

Hylo.Go is een plug&play ASP-oplossing. Content importeren of creëren en Go! Met een enkele link naar de Hylo vraag-en-antwoord pagina bent u al operationeel. Uw klanten zien door de aangepaste look en feel geen verschil met de rest van uw website. Direct krijgt u inzicht in wat uw klanten willen weten. Dat stelt u in staat om de service op uw website met Hylo.Go eenvoudig te optimaliseren, om zo alles uit ieder webbezoek te halen.

Zelflerend

Uw contentmanager kan eenvoudig artikelen creëren en beheren, en Word-documenten, Pdf's en webpagina's importeren. Hylo's Article Management voorziet in alle beheersaspecten, zoals versies, doelgroepen, publicatiedata etc. Bovendien kunt u indien nodig bijsturen, invloed hebben of juist helemaal niets doen. Want Hylo.Go kan ook alles zelf.

Inzicht in wat klanten willen weten.

Met de Hylo.Go Monitor krijgt u grafisch, online inzicht in het succes. De standaardrapporten van de Hylo Reporter voorzien u van alle details en statistieken en de Hylo.Go Optimizer vertelt u precies waar en hoe u de resultaten op uw website kunt verbeteren om meer uit ieder webbezoek te halen. Kortom, Hylo.Go is een complete oplossing die de klant begrijpt, u altijd actueel laat communiceren via de website, inzicht geeft in wat uw klanten willen, kosten bespaart en zorgt voor hoge klanttevredenheid.

Hylo.Go 3 stappen startpakket:

- 1 Workshop voor de contentmanager: in 1 dag samen inrichten en GO!
- 2 6 weken gratis gebruik, incl. Hylo.Exchange, online kennis en support
- 3 Evaluatie, beslissen en Go!

Laagste prijs per vraag

Hylo.Go is een ASP service, inclusief alle bijbehorende ondersteuning. De uiterst aantrekkelijke all in service prijs en de laagste cost-of-management (dankzij de zelflerende technologie), doen u excellente service verlenen tegen de laagste kosten.



Nooit beperkingen

U loopt met Hylo.Go nooit tegen beperkingen aan. Want u kunt eenvoudig Knowledge modules toevoegen als u Scripts, Concepts, Decision trees, een Taxonomie of Case Base reasoning wilt toepassen.

Ook kunt met Hylo alle informatiebronnen (meer dan 220 formaten), databases, systemen, websites en zo meer ontsluiten.

Het hoeft niet bij Hylo.Go voor uw website te blijven. U kunt daar Hylo.Discovery of de Hylo.Assistant aan toevoegen. En voor uw klantenservice Message support, Speech support, Agent support en natuurlijk de Hylo.OneDesk die al uw medewerkers van de benodigde kennis voorziet, om zo meer rendement uit uw medewerkers te halen.

De Hylo.Go feiten op een rijtje:

Content

- Alles om uw FAQs efficiënt te creëren, te importeren en te beheren, inclusief:
 - Versiebeheer
 - Kanaalversies en taalversies
 - Doelgroepen en categorieën
 - Gebruiksrestricties
 - Workflow
 - Publicatie data en bewaking
 - Meta informatie

Veelzijdige publicatie op uw website

- Standaard page, die u eenvoudig op maat kan maken
 - Vraag en antwoord
 - Zoeken
 - Verwante antwoorden
 - Wat andere klanten over het onderwerp vroegen
 - Veel gestelde vragen, per onderwerp
 - Recente informatie over het onderwerp
- Aantallen antwoorden naar keuze
- Categorisering (naar webpage, product, doelgroep, etc)
- Kwaliteit enquête
- Escalatie via e-mail

Knowledge Management

- Online grafische monitor geeft direct en overzichtelijk inzicht
- De Hylo Result Optimizer geeft inzicht in wat klanten willen weten, wat u goed of minder goed beantwoord en hoe u dit kunt oplossen.
- Modelvragen om te beïnvloeden
- Issue analyse brengt duizenden vragen terug naar de kern van de zaak

Rapportages

- U heeft beschikking over meer dan 10 standaard rapportages in html of pdf formaat
- Data export in csv formaten

Thesaurus

- Meer dan 300.000 woorden (witte en groene spelling)
- Alle taalkundige synoniemen,
- Woordverbanden (semantiek), hyperoniemen en hyponiemen
- Aliassen, acroniemen, eigennamen etc

Vraag en zoekbehandeling

- Spellingscorrectie
- Automatische zoekexpansie
- Issue analyse
- Verfijnen, classificaties en navigatie