

Om met HYLO te beginnen “hoeft u niets te doen”, bij wijze van spreken natuurlijk. HYLO haalt u veel werk uit handen, zeker bij het periodieke beheer. Maar initieel moeten er natuurlijk een aantal zaken geregeld worden. Zoals bepalen welke informatie u wilt gebruiken om uw klanten tevreden te stellen, hoe u die beschikbaar wilt stellen aan Hylo, of misschien wilt u nieuwe informatie creëren in Hylo. Er moet ook bepaald worden hoe u de dialoog op uw website wilt voeren, wat de look en feel moet zijn, wanneer en hoe u wilt escaleren naar een medewerker en zo meer. Om de start met Hylo succesvol te laten verlopen, met zo min mogelijk inspanning van uw zijde, hebben wij een standaard implementatieplan (startpakket) ontwikkeld waarmee wij voor u in enkele weken tijd een optimale en zorgeloze implementatie van Hylo verzorgen.



1 De doelstelling

De eerste stap is het bepalen van de doelstellingen die u met HYLO wilt bereiken. Als voorbeeld:

- De kosten (mail en calls) sterk reduceren
- Uw website optimaal ontsluiten
- Minder training en effectiever werken voor uw agents
- Obstakels voor conversie elimineren
- Klanten proactief beïnvloeden
- Klanten meer laten participeren in de klantenserviceprocessen
- Etc.

2 De bronnen

Uit de doelstellingen volgen de informatie die u nodig hebt. Dus de bronnen die u wilt ontsluiten of welke informatie u nog moet toevoegen. Uit deze bronnen haalt Hylo de content. Dit kunnen bijvoorbeeld zijn uw bestaande:

- Knowledge base(s)
- CMS systeem
- CRM systeem
- Intranet
- Databases
- Folders met Word, Excel, Pdf (over 200 formaten) bestanden

Binnen deze content kan met Hylo verdere verfijning aangebracht worden, zoals voor welke categorieën, doelgroepen en kanalen de informatie ingezet gaat worden. In deze fase wordt dus uw Content Grid bepaald. Daarbij passend worden de Hylo Troopers (search agents) ingericht om de content op de aan te geven frequentie op te halen, dan wel met de Hylo Article Management (zie ook de pdf Hylo Article Management) content te creëren als aanvulling op bestaande bronnen.

③ De presentatie

Hylo biedt u meerdere presentatie opties, zoals een standaard page, een iframe dat u volledig naar uw hand kunt zetten, een overlay chatbox en natuurlijk zijn alle functies via XML te gebruiken. Maar er is meer dan alleen de technische keuzes.

Wilt u een functionele aanpak of meer een persoonlijke. Wilt u alleen een antwoord geven op een vraag, of wilt u:

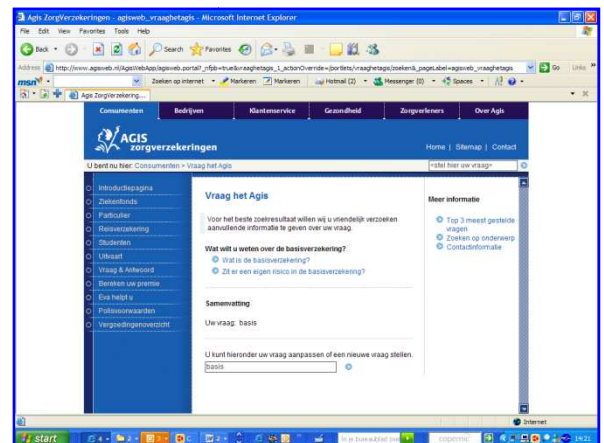
- de klant rond het onderwerp van de vraag ook informeren over aanverwante onderwerpen,
- cross- en upsell diensten en producten onder de aandacht brengen,
- inzichtelijk maken wat voor vragen andere klanten stelden,
- tips en verwijzingen geven
- of de FAQ's over het onderwerp publiceren.

Natuurlijk mag u ook bepalen of men slechts het beste antwoord krijgt of een keuze aan mogelijke antwoorden.

Kortom, u bepaalt wat uw klant als resultaat gepresenteerd krijgt!

Voor meer details van onder andere de meer dan 30

functies zie ook de Pdf Hylo Presentation Management.



④ De dialoog

Hylo is meer dan een zoekmachine. Verstaat de taal van de klant, begrijpt wat hij wil en doet wat de klant wil, binnen de invloed die u wilt uitoefenen. Omdat klanten dus niet alleen zoeken, maar ook vragen stellen, problemen en klachten hebben, of advies willen, speelt dialoog een belangrijke rol. Binnen Hylo mag u bepalen hoe u uw klanten wilt bedienen, of u de klant het zelf wilt laten uitzoeken, begeleiding geeft of geheel bij de hand neemt. In deze fase bepaalt u dus hoe u wilt dat Hylo namens u met uw klanten omgaat.

⑤ De look & feel

Over de look & feel van Hylo, in zoverre dat u geen XML gebruikt, kunnen wij kort en duidelijk zijn: wordt geheel aangepast aan de look & feel van uw website. De webbezoekers zullen het verschil niet zien.

⑥ De plaats op uw website

Overal waar u uw webbezoekers service wilt bieden, waar u wilt inspelen op de vraag van de klant of onnodige mails wilt voorkomen, daar plaatst u de link naar de URL van het Hylo selfservice frame. Dat kan dus op iedere pagina (“heeft u vragen, klik hier”) maar kan ook via het menu van de website, of als vervanging van het bestaande webform door een Hylo frame. Immers, of de webbezoeker krijgt het antwoord, of de vraag wordt geëscaleerd naar uw call-center. Implementeert u Hylo als Chatbox, dan zult u op iedere pagina waar u klanten de chatbox aan mogen roepen, een link naar Hylo plaatsten.

10 Live & Begeleiding

De laatste stap is Hylo te activeren op uw website zodat Hylo selfservice voor u gaat werken. Uw doelstelling realiseert.

In de eerste 6 weken komen alle vragen en situaties wel eens of vele keren voor. Deze begeleidingsfase zien wij dan ook als onderdeel van de implementatie. Loopt alles perfect, of is er voor uw organisatie bijzonder woordgebruik? Zijn er typische vragen of problemen die toch om extra bijsturing vragen. Wat is het oordeel van uw klanten? Kortom, het implementatie team houdt de vinger aan de pols. Aan het einde van deze 6 weken periode zijn de activiteiten afgenomen tot regulierbeheer. Dan trainen wij uw medewerkers (zoals de contentbeheerder) op het “geleerde” Hylo systeem en de achterliggende concepten. Daarna dragen wij Hylo aan u over (tenzij u voor een prestatie overeenkomst heeft gekozen). Uw Hylo beheerder weet dan met Hylo om te gaan, zodat u een optimaal resultaat met een minimale inspanning bereikt. Met de Hylo Exchange Service en de online Hylo HelpMe service weet uw beheerder zich altijd verzekerd van specialistische support wanneer dat gewenst is.



*Zorgeloos
beheer, na een
perfecte
implementatie*