

Wat vindt u hier van?

- ? Hoe zouden uw klanten over u spreken als u altijd topkwaliteit klantservice zou verlenen? Kwaliteit op het niveau van uw beste medewerker. Constant en consistent.
- ? Wat zou uw trainingscoördinator ervan vinden als uw medewerkers veel minder training nodig hebben, dus meer beschikbaar zijn en minder trainingkosten maken?
- ? Wat zouden uw contentmanagers zeggen als zij geen tijd meer hoeven te besteden aan het structureren van content en niet meer achter auteurs hoeven aan te jagen?
- ? Wat zou uw Financial Controller ervan vinden als de productiviteit omhoog gaat en uw kosten omlaag?
- ? Wat zou de marketingafdeling ervan vinden als u uw tevreden klantencontacten ook commercieel kunt benutten?
- ? Hoe zou uw facilitaire partner het vinden als zij minder aan u kunnen verdienen?
- ? Hoe zou uw ICT-afdeling het vinden als u een ASP oplossing kiest, inclusief alle support?
- ? Wat zou u ervan vinden totale controle over efficiency en kwaliteit te hebben?

Wanneer u bij het antwoord op deze vragen geen prettige gevoel krijgt, dan moet u niet de Hylo.OneDesk gaan gebruiken.



Eén portal naar alle informatie, systemen en databases

Als uw Agents uw klanten helpen, hoeveel systemen hebben zij daarbij nodig? Uw CRM systeem, uw CIM applicatie, de Knowledge Base, intranet, een financieel systeem, een productencatalogus, de polisvoorwaarden, de ...? In al die systemen

moeten uw Agents thuis zijn. Net zo goed als dat ze moeten weten hoe zij informatie kunnen zoeken, welke trefwoorden ze moeten gebruiken. Het kan anders, want met Hylo.OneDesk krijgen uw medewerkers toegang tot alle informatie. Steeds op dezelfde manier, namelijk in de taal waarop de klant zijn vraag stelt en op het ervaringsniveau van uw medewerker.

Iedere klantvraag wordt feilloos beantwoord. Rekeninghoudend met hun ervaring, kennisniveau en vaardigheden, krijgen uw Agents snel en eenvoudig toegang tot de juiste antwoorden, oplossingen, procedures en informatie om zo efficiënt en correct de klant te helpen.

Dat vermindert training tot een minimum en geeft u de zekerheid dat altijd de juiste service wordt verleend. Uw ervaren medewerkers kunnen met Hylo.OneDesk efficiënt werken en uw jongste medewerker wordt stap voor stap begeleid.

Hylo.OneDesk is een dynamische werkplek, die iedere medewerker simpel naar zijn hand zet. Flexibiliteit bij indeling, keuze van functies en zelfs van de icoontjes. Slimme hulp, zoals de persoonlijke top 10 recent gezien, meest gebruikt en laatst gevraagd, links naar externe informatiebronnen en de automatische vastlegging (wrap-up) van iedere klantsessie, maken het werk efficiënt.

Hylo.Grids™, persoonlijke efficiency

De Hylo.OneDesk geeft iedere medewerker een persoonlijk “memory board”, de MyGrid. Medewerkers kunnen hiermee alle zaken naar hun voorkeur organiseren. Simpel drag & drop is voldoende om vragen, links, formulieren, oplossingen, procedures of mutatiepagina's in systemen te ordenen, zodat ze ook weer gemakkelijk terug gevonden kunnen worden.

Hylo.Grids voorkomen de persoonlijke notities, de lijstjes, de handboekjes, de persoonlijke databasejes waarin de informatie snel verouderd. Bovendien kunt u ook Grids gedeeltelijk voorbereiden voor uw medewerkers, zodat u én standaardiseert én vrijheid biedt aan iedereen om op zijn eigen ervaringsniveau de Grids als praktische hulpmiddel in te zetten.

Niet alleen informatie

Tijd die uw contentmanagers niet hoeven te besteden aan het structureren en organiseren van content, kunnen zij investeren om alles de Hylo Knowledge ToolBox te halen. Procedures, scripts en probleemanalyses zijn in een handomdraai gemaakt. Zij helpen u medewerkers in gesprekken, dwingen procedures af en ondersteunen bij het oplossen van problemen.

Participatie en motivatie

Content wordt in de regel overal in de organisatie gemaakt. Maar uw medewerkers weten wat nodig, goed en efficiënt is. Want zij spreken uw klanten, beantwoorden hun mails, en chatten met hen. Hun feedback en suggesties zijn daarom cruciaal in de kwaliteitscirkel om uw content op een optimaal niveau te houden. Participatie dus.

Op ieder zoekresultaat en antwoord kunnen uw medewerkers reactie geven. Niet dat zij hoeven te weten wie of welke afdeling verantwoordelijk is voor de desbetreffende content, dat zoekt Hylo wel uit.

De contentmanager of auteur kan reageren, notities toevoegen en aanvullingen publiceren. Alle medewerkers worden zo geïnformeerd over de reacties, de toevoegingen en de extra uitleg. Dit totdat de content opnieuw wordt aangepast. De bijdrage van uw medewerkers wordt zo ook direct zichtbaar. Dat motiveert om te blijven participeren in het continue proces van kwaliteitsverbetering.



Wie weet wat?

Hylo herkent iedere gebruiker aan zijn individueel of groepsprofiel. Profielen die gewoon in ongestructureerde Worddocumenten kunnen worden beschreven, zoals een CV.

Daarmee is het voor Hylo bekend wat de specifieke vaardigheden, kennis en ervaring van de medewerkers zijn. Op basis van deze profielen routeert Hylo

vragen en informatie, waarbij de zender zich geen zorgen hoeft te maken over wie de ontvanger moet zijn. Want, kennis zit niet alleen in systemen!

Kennis is overal

Kennis bestaat niet alleen in folders, systemen, databases en procedures. Kennis is overal, juist ook bij uw medewerkers. Daar zit onschatbare ervaring over hoe problemen op te lossen, hoe uitzonderingen aan te pakken, welke weg te bewandelen. Maar wie weet wat? Wat doen uw medewerkers als zij een vraag niet kunnen beantwoorden? Doorzetten naar de Back-office, een teamleider vragen, een collega lastig vallen? Met de Hylo.OneDesk AskMe functie kan de vraag uitgezet worden. Automatisch wordt bij iedereen die aan het profiel voldoet de vraag aangeboden. Wie het eerste tijd heeft, beantwoordt de vraag. Anderen kunnen volgen. Hylo leert automatisch van de extra kennis die hiermee vastgelegd wordt. Uw contentmanagers krijgen meer inzicht. Uw organisatie groeit en wordt rijker en rijker aan kennis.

Up-to-date en onder controle



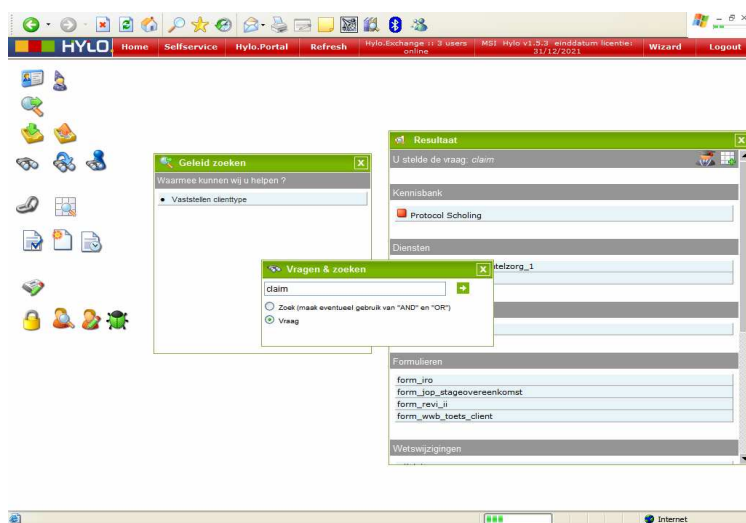
Content verandert continu. Op profielbasis worden uw medewerkers automatisch op de hoogte gebracht van veranderingen. Zo blijven ze up-to-date. Maar lezen uw medewerkers de nieuwe informatie wel? En begrijpen ze het ook? Natuurlijk hebt u als manager inzicht in de prestaties van uw medewerkers. Per slot van rekening kunt u met Hylo iedere vraag die uw medewerkers krijgen zien en de antwoordkwaliteit controleren. Beter is voorkomen, door een leesbevestiging te vragen en controlevragen uit te voeren. Zo weet u zeker dat uw medewerkers echt op de hoogte zijn en steeds meer kwaliteit te leveren.

Haalt u alles uit uw medewerkers?

Hylo.OneDesk is geen product of tool. Het is een totale service om voor u alles uit uw medewerkers te halen. Om uw medewerkers van alle kennis te voorzien, zodat zij optimaal kunnen bijdragen aan uw organisatie. Dus wilt u ook dat zij alles uit de Hylo.OneDesk halen. Want er zijn altijd weer onderwerpen die nieuw voor een medewerker zijn of niet begrepen worden. Die uitleg behoeven, of ondersteuning

vereisen. Hylo's HelpMe is het e-learning en online support programma voor de Hylo.OneDesk gebruikers.

Weten uw medewerkers het even niet meer, dan kunnen ze het online opzoeken met HelpMe. Of gewoon aan HelpMe hun vragen stellen. Deze vragen worden in eerste instantie gerouteerd naar de door u aangewezen beheerders. Zouden die ook niet weten hoe bepaalde Hylo functies werken, dan wordt dezelfde vraag doorgezet naar onze Hylo specialisten, die afhankelijk van het gekozen serviceniveau, 24x7 voor u klaar staan.



De hoofdfuncties van Hylo.OneDesk zijn:

- @ Flexibele indeling en functies naar keuze van de medewerkers
- @ Toegang tot alle content en systemen, in de taal en voorkeur van de medewerker
- @ Gebruik van Knowledge tools om problemen op te lossen, informatie te vinden, vragen te beantwoorden, keuzes te maken, processen te volgen etc
- @ MyGrids: persoonlijke Grids voor effectieve en snelle toegang tot alle functies en content
- @ ThankMe: participatie in het content en Knowledge optimalisatieproces
- @ AskMe: Communicatie met iedere medewerker, expert of groep naar keuze (Knowledge profiel routing) volgens het peer-to-peer principe
- @ TellMe: management communicatie en e-learning volgens het top-down principe
- @ UpToDate: wat is nieuw, wat is recent en wat is interessant; houdt iedere werknemer op de hoogte, afhankelijk van skills
- @ HelpMe: selfservice support en online support chat met specialisten
- @ Active Directory support (LDAP) voor centrale log-in
- @ Hylo.OneDesk functies zijn ook beschikbaar als XML service, voor integratie