

De Hylo.Monitor geeft u overzicht en de Hylo.Reporter geeft u inzicht. Met Hylo.Optimizer krijgt u controle en zet u de resultaten snel en eenvoudig naar uw hand.

Zelflerend

Met Hylo's zelflerende Knowledge technologie bereikt u tot bijna 100% nauwkeurigheid in zoekresultaten en vraagbeantwoording. In de meeste situaties groeit Hylo binnen 6 weken naar het optimale niveau (afhankelijk van het aantal vragen en zoekopdrachten). U hoeft dan ook nauwelijks wat te doen, tenzij u af en toe ook resultaten naar uw hand wilt zetten. Dat kan met Hylo.Optimizer, die u ook kunt gebruiken om in detail te controleren of alles perfect verloopt op uw website.

Resultaat analyse



Het begint met de analyse van de resultaten. Worden de vragen goed beantwoord? Zijn uw webbezoekers tevreden met de antwoorden? Ontbreekt er content of missen er antwoorden? Is het resultaat snel en duidelijk verkregen? Iedere vraag en zoekopdracht wordt door de Hylo.Optimizer geanalyseerd. Daarbij worden alle vragen in 4 categorieën verdeeld (goed, fout, kan beter, nakijken).



Eenvoudig beheer

In principe zijn er 3 acties waarmee de Knowledge Manager alle zaken snel naar zijn hand kan zetten: ❶ Content aanvullen of nakijken ❷ Thesaurus bijwerken ❸ Modelvragen beheren.

Content

De nummer 1 reden dat vragen en zoekopdrachten niet tot het gewenste antwoord leiden, is dat de content niet is geschreven met het oog op gerichte informatie, passend bij de interesse van de klant en het medium internet. Hylo.Optimizer geeft exact aan:

- welke content niet beschikbaar is, maar waarnaar wel gevraagd is en
- welke content volgens de webbezoekers niet past bij de vraagstelling of verwachting.

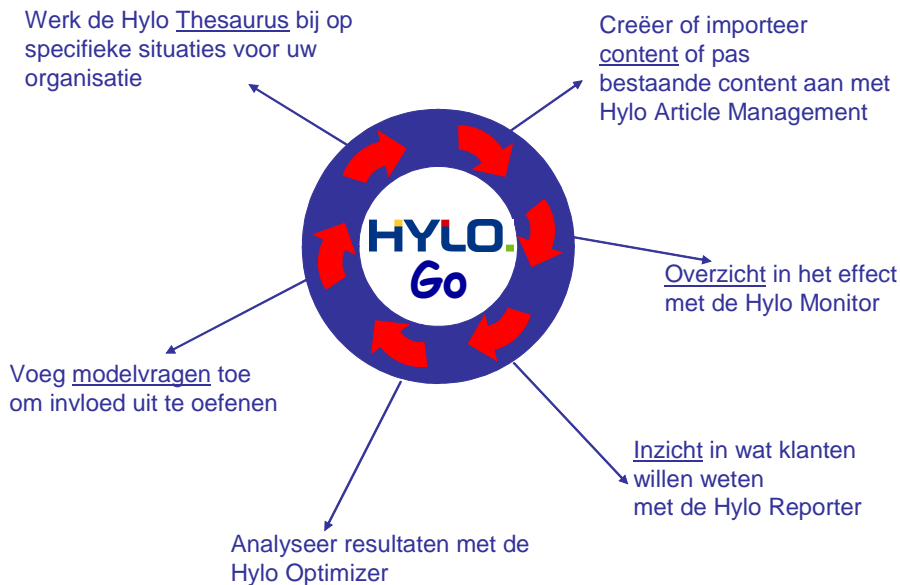
De Knowledge Manager kan direct de betreffende content aanpassen, nieuwe creëren of commentaar toevoegen. Ook kan er gebruik gemaakt worden van de integrale Hylo Content Management Workflow om de betrokken personen of afdelingen door Hylo te laten aansturen om de contentverbeteringen uit te voeren.

Thesaurus

Vooraf in de eerste periode, zal de Hylo Thesaurus bijgewerkt worden, passend bij de situatie van uw organisatie. Dat begint bij het creëren en importeren van content, waarbij Hylo o.a. alle tekstfouten, uw product- en dienstnamen en het vakjargon signaleert. Ook uw klanten zullen een stijl van uitdrukken hebben, die past - of juist niet - bij het jargon van uw onderneming of marktsegment. De ervaring leert dat Hylo het na de eerste 6 weken allemaal geleerd heeft.

Modelvragen

Voor alle content mag u aangegeven op welke vraag de betreffende content een antwoord of oplossing vormt. Modelvragen zijn representatief voor hetgeen u denkt dat uw klanten willen weten. Het is slechts een start. Want Hylo's Issue-technologie maakt van uw modelvraag en alle vragen die uw klanten gaan stellen een netwerk van onderwerpen met verfijnende termen, associaties en verwante relaties, die een fijnmazig net vormen dat inzicht geeft in wat uw klanten willen weten. Door beheer van modelvragen en gerelateerde antwoorden, beïnvloedt u eenvoudig de resultaten.



Knowledge ToolBox

De Hylo.Optimizer is de standaard management tool bij Hylo.Go.

Hylo biedt voor verschillende toepassingen additionele tools voor de Knowledge Managers. Zo kunt u Hylo.Go uitbreiden met ToolBox I voor het toevoegen van een Taxonomie en Concepten. Of de geavanceerde ToolBox II voor toevoegen van Scripting en Case Base Reasoning.



Noot:

De Hylo Content Manager, Hylo.Monitor, Hylo.Reporter en Hylo.Optimizer zijn standaard modules van Hylo.Go