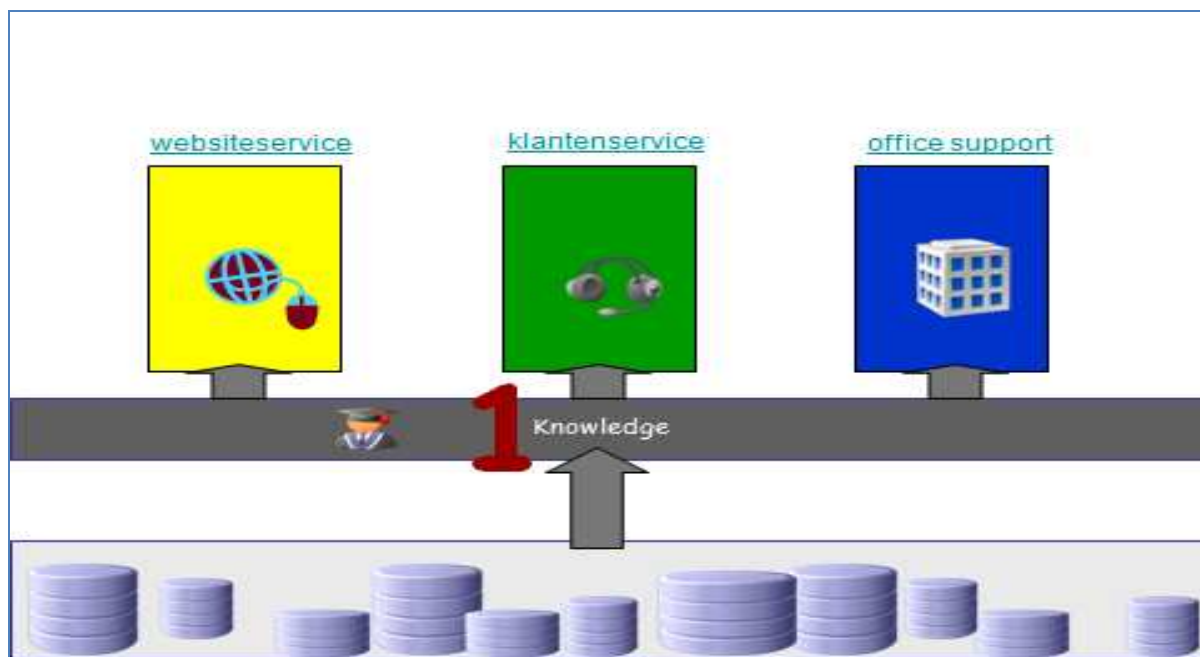


1 kennisplatform

Hylo biedt u 1 kennisplatform, waarmee u al uw informatie, databases en systemen kunt ontsluiten voor uw klantenservice, website en (back)office.



Scheiding van content en kennis

De kracht van Hylo's Knowledge Management begint bij de scheiding van kennis en content.

Dat heeft een aantal significante voordelen, want u kunt:

- Uw bestaande content gebruiken, zoals uw website of CMS, uw Knowledge Base, uw folders met Microsoft Office documenten, uw databases, uw CRM, uw DMS, uw
- U hoeft geen informatie te dupliceren, te verrijken met metadata of te structureren om een passende wijze van ontsluiting te creëren

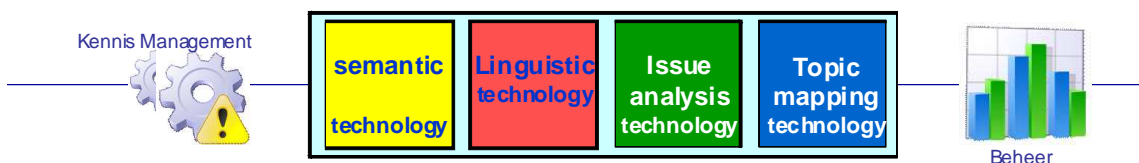
- U kunt uw bestaande contentprocessen en organisatie laten zijn zoals u dat optimaal vindt, zonder dat er nieuwe schakels of procedures geïntroduceerd dienen te worden die de flexibiliteit en doorlooptijd negatief beïnvloeden.

U bespaart dus tijd en geld bij de start en bij ieder moment dat er content verandert. Want kennis die u toevoegt aan het Hylo Knowledge platform blijft intact, blijft werken ook al wijzigt de content.

Virtuele Knowledge Base

Hylo's Knowledge platform ontsluit al uw informatie, systemen en databases. Content kunt u dus op vele plaatsen beheren. Kennis beheert u centraal. Op één plaats, met Hylo Knowledge. Door de te ontsluiten contentbronnen op de Hylo Grid te plaatsen maakt u het met Hylo Knowledge toegankelijk. Zo creëert u een virtuele Knowledge Base.

Een van die contentbronnen kan ook het Hylo Article Management zijn, waarmee u content kan creëren, importeren en beheren. Hylo Article Management wordt met alle Hylo modules meegeleverd.



Zelflerend

Hylo's zelflerende Knowledge technologie is opgebouwd uit een combinatie van 4 basis technologieën die enerzijds de content en anderzijds de vraag analyseren. Uit de synthese van vraag en contentanalyse leert Hylo zelf. Zo begrijpt en doet Hylo zelf wat de gebruiker wil. Dat betekent zo min mogelijk inspanning van de kennisbeheerder die alleen op managent-by-exception basis bijstuurt. Daarbij gebruikt de Knowledge Manager de Hylo Analyser en de Hylo Optimizer die inzicht geven in wat respectievelijk hoe snel en doeltreffend de finish in touch gegeven kan worden.

Invloed

U beïnvloedt de automatische analyse en synthesesresultaat door:

- gebruik te maken van de Hylo Knowledge ToolBox, een set kennisgereedschappen waarmee u kennis kunt toevoegen
- Content workflow (Hylo Article Management) of de Hylo Troopers (intelligente search agents) aan te sturen
- de Thesaurus bij te werken op nieuwe woordverbanden en woorden.

Daarbij wordt de Knowledge Manager ondersteund door het Hylo Online Exchange Programma, waarmee tips, ideeën en ervaringen ter zaken worden uitgewisseld tussen Knowledge Managers.

En daarnaast het Hylo HelpMe online support programma waarbij de Knowledge Manager kan rekenen op specialistische support om het optimale uit de kennis te halen.

Voor meer informatie over Hylo Article Management, Hylo Grids en Troopers of de Hylo Thesaurus verwijzen wij naar de Hylo website (www.hylo.nl) en de afzonderlijke pdf's.

Knowledge ToolBox

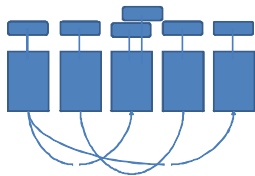
De Hylo ToolBox geeft de Knowledge Manager alle gereedschappen om de juiste oplossing te implementeren voor iedere situatie en doelstelling. Eenvoudig door kennis **toe te voegen**, als aanvulling op de kennis die Hylo zelf opbouwt door middel van de verschillende analyse en mapping technologieën. Ook deze kennistoevoeging vereist geen structurering of aanvulling van de content.



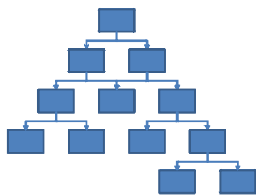
De belangrijkste gereedschappen die Hylo de Knowledge Manager biedt zijn:



De taxonomie is de basis voor classificatie, menu's en invloed op verfijningen en navigatie.



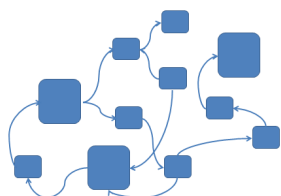
De modelvragen is een eenvoudige manier om vraag en antwoordcombinaties te forceren. Ook kunnen expliciete verbanden tussen content gedefinieerd worden.



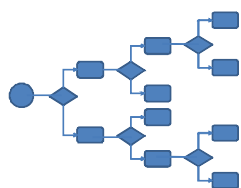
De beslisbomen zijn voor het bepalen van expliciete logische paden naar content te bieden naast de semantische verbanden die Hylo zelf vindt.



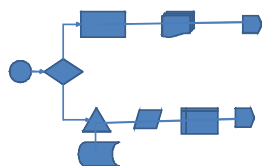
De Q/A structuur is voor het toevoegen van de traditionele vraag en antwoordpatronen in aanvulling op de Hylo Issue en Topic dialoog. De Knowledge Manager mag modelvragen creëren om specifieke situaties of soorten gebruikers te begeleiden



Concepten kunnen toegevoegd worden als de Knowledge Manager de resultaten naar zijn hand wil zetten ter verbetering van het resultaat.



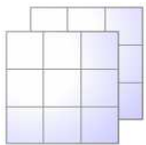
Scripting stelt de Knowledge Manager in staat complexe situaties te implementeren. Daarbij maken bijvoorbeeld vraag-en-antwoord dialoog met data-parsing en adapters voor data afhankelijke script-flows het mogelijk kennis vast te leggen over procedures en gebruik of update van content.



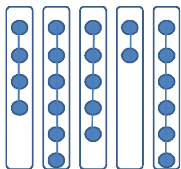
Hylo WorkFlow of een externe workflow engine kan worden aangestuurd vanuit Hylo Knowledge



Chatbot dialoog, speciaal voor Hylo Assitant en als front-end voor live-chat.



Hylo Grids geven de Knowledge Manager de mogelijkheid om content virtueel te ordenen.



Voor Hylo hebben wij Case Base Reasoning (CBR) technologie geïmplementeerd voor het faciliteren van

- Keuze vraagstukken,
- Adviseren en
- Probleem analyses

De voordelen van CBR over beslisbomen, scripts, menu's en Q&A dialogen is dat de ervaring en invalshoek van de gebruiker bepalend is voor de efficiency en eenvoud om tot het resultaat te komen.