

Ontsluit bestaande informatie

Hylo kent interne content en externe content.

Interne content wordt geïmporteerd, gecreëerd en beheerd met Hylo Article Management, de Hylo implementatie van een Knowledge Base.

Externe content wordt ontsloten via de Hylo Troopers, de Hylo implementatie van Search Agents die al uw bestaande content, databases en systemen voor u doorzoeken en informatie zo ontsluiten.



Hylo Grids

Uw kijk op bestaande informatie bepaalt u met de Hylo Grids. Hiermee kunt u informatie naar één of meerdere gewenste gezichtspunten organiseren, afhankelijk van doelgroepen en doelstellingen. Met Hylo Grids creëert u een multi-dimensionele virtuele presentatie van beschikbare informatie. Binnen de cellen van de Hylo Grids kan de

Content Manager de opdrachten aan de Troopers organiseren, zoals het verzamelen van informatie uit folders, systemen, databases en websites.

Soorten

Er zijn 2 soorten Troopers. Beide hebben gemeen dat de Knowledge Manager ze functioneel aanstuurt: frequentie, subselectie, classificatie, doelgroepen, restricties en zo verder. Beveiliging en feitelijke toegang tot de informatie, voorzover het geen vrij toegankelijke services betreft, worden door uw afdeling ICT bepaald.

De Hylo Troopers I kunnen standaard meer dan 200 formaten bestanden lezen: html, pdf, alle documenten van Microsoft Office, Novell en Lotus, de meeste grafische bestanden en gecomprimeerde bestanden. In meer dan 30 talen.

Meer dan 300 formaten en 100 talen

De Hylo Troopers II gaan verder. Ze lezen tot over 300 formaten, in bijna 100 talen en kunnen databases zoals Oracle, Ms SQL en Access makkelijk voor u ontsluiten. Bovendien zijn er optionele connectors voor populaire systemen zoals Siebel, Trinicom, eGain, SAP, Peoplesoft en Salesforce.



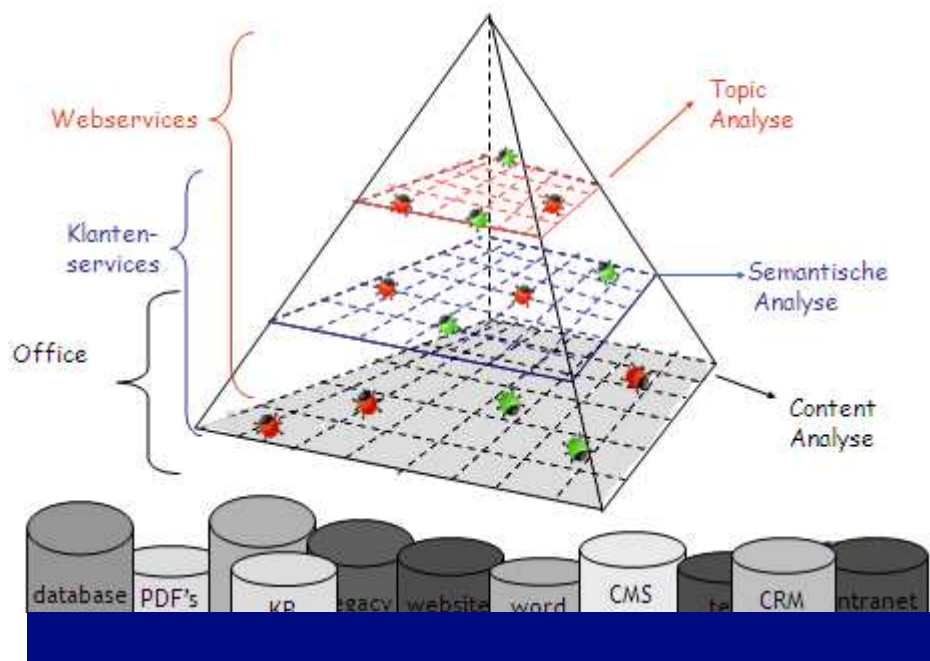
Zet alle bronnen voor uw websitebezoekers en voor uw contact center medewerkers op de Hylo service Grid. Hylo analyseert en bewerkt uw bestaande informatie automatisch tot 1 kennisplatform.



Kennisniveaus

Hylo biedt de Knowledge Manager de keuze om informatie op verschillende kennisniveaus laten prepareren. Zo wordt een efficiënt kennisplatform gecreëerd, passende bij het doel waarvoor de kennis wordt ingezet.

Immers, klanten die direct participeren in uw klantenservice (populair gezegd “selfservice”), stellen andere eisen dan de medewerkers van uw contact center die continue kennis gebruiken, terwijl de Back-Office medewerkers vaak specifieke behoeftes hebben en een diversiteit aan informatie gebruiken.



Automatisch verrijkt

Ook de frequentie waarmee Hylo Troopers externe bronnen onderzoeken op veranderingen is volledig onder het beheer van uw Content Manager. Hij bepaalt welke bronnen maandelijks, wekelijks, dagelijks, ieder uur of desnoods continue onderzocht en geanalyseerd moeten worden. Op die manier wordt er efficiënt gebruik gemaakt van de infrastructuurcapaciteit en worden automatisch alle veranderingen in content door Hylo meegenomen.

Omdat alle eigenschappen die de Knowledge Manager toekent aan een Trooper ook worden toegewezen aan alle externe informatie die virtueel wordt geplaatst op de Hylo Grid, wordt externe informatie verrijkt, zonder dat u aanpassingen aan de bron hoeft te plegen. Zo ontstaat een homogeen kennisplatform, dat u verder kunt bewerken met de kennisgereedschappen uit de Hylo Knowledge ToolBox.