

Met Hylo.Article Management geeft u uw webbezoekers en Agents gericht en gepaste informatie als antwoord op hun vraag of onderwerp van interesse. Want Hylo.Article Management is speciaal bedoeld voor het creëren en organiseren van klantcontact informatie, waarbij u natuurlijk ook kunt gebruiken wat u al heeft, zoals uw website en intranet pagina's, Worddocumenten en Pdf's.

Vervangen of aanvullen?

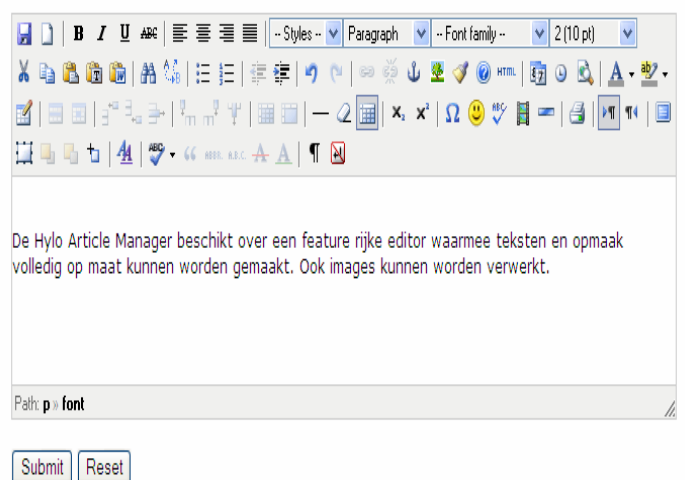
Met Hylo.Troopers kunt u iedere bron ontsluiten op uw website en voor uw medewerkers. Maar wilt u wel doorgaan met uw elektronische handboeken, intranet of uw huidige kennisbank? Met Hylo hoeft u niet te structureren. Heeft u geen specialisten nodig die informatie precies op de juiste plaats in een boom, menu of pagina zetten. Hylo ontsluit informatie op basis van content, semantiek en Topics en dat bespaart u heel veel tijd. Tijd die uw medewerkers kunnen besteden aan kwaliteit en optimale resultaten.

Hylo.Article Management biedt de specifieke beheerfuncties voor klantcontact informatie en is daarmee een ideale aanvulling op of vervanger van uw bestaande informatiebronnen.

Hylo.Article Management vervangt de klassieke kennisbank voor de "vraag en antwoord pagina" en sluit naadloos aan op Hylo.Go, Hylo.Dialog en Hylo.Assistant voor uw website. In combinatie met de Hylo.OneDesk vormt Hylo.Article Management voor u de ideale support Knowledge Base om uw Agents en BackOffice medewerkers perfect te ondersteunen.

Creëren, importeren of verwijzen

Met de Hylo.Article Management Editor kunt u eenvoudig FAQ's creëren en informatie toevoegen voor service-, support- of verkoopdoelstellingen, die geen onderdeel zijn van uw website maar wel uw klanten tevreden stellen en u e-mails en telefoontjes besparen. Behalve creëren kunt u ook bestaande Word en Pdf documenten, pagina's van uw website of intranet importeren, dan wel ernaar verwijzen. Links opnemen, illustraties toevoegen: alles wat u nodig heeft om de juiste informatie te bieden aan uw klanten en medewerkers.



Plaats uw informatie op de Hylo Grid™.

Hylo.Grid is de unieke methode binnen Hylo.Article Management om informatie voor gebruikers gemakkelijk inzichtelijk te maken. Want Internet maakt ongeduldig. Gebruikers willen binnen maximaal 3 stappen resultaat zien en uw medewerkers willen efficiënt werken. Dat bereikt u met Hylo.Grid.

Zonder dat vragen en zoekopdrachten gericht en compleet gesteld hoeven te worden, krijgen zij in 1 stap de juiste resultaten.

U kunt vrijelijk Hylo Grids definiëren om gebruikers een passende kijk op informatie te bieden.

Kwaliteit

Alle content wordt binnen Hylo.Article Management gecontroleerd op spelling en woordgebruik. Eigennamen, acroniemen etc kunt u direct fiatteren en een plaats geven binnen de Thesaurus. Onderlinge verbanden tussen artikelen worden getest en er wordt duidelijk aangegeven waar u problemen in het zoek- en vraagresultaat kunt verwachten. U mag verbanden beïnvloeden, zelfs expliciet maken, wat ideaal is voor x- en up-sell situaties. Wilt u de standaard faciliteiten van Hylo.Article Management uitbreiden met Decision trees, Concepten, Topic mapping, Scripts of Case Base Reasoning, dan kunt u uitbreiden met de Hylo Knowledge ToolBox I of II.

Collaboratie en Workflow

Hylo.Article Management is de spil in de content voor klantcontact informatie, waar kwaliteit en actualiteit bepalend is voor zaken als klantwaardering, verkoopsucces en kosten van klantcontacten. Hylo bewaakt automatisch revisie- en verloopdata, analyseert de feedback van webbezoekers en helpt u met het verwerken van commentaar en suggesties van de interne gebruikers. Alle zaken die essentieel zijn in de continue cyclus van het contentbeheer. Daarbij zorgt de Hylo WorkFlow voor de procesafhandeling bij contentcreatie, review, editing en approval. Het zorgt er ook voor dat uw medewerkers op de hoogte gebracht worden van nieuwe content en rapporteert of zij het gezien, gelezen en begrepen hebben. Zo weet u zeker dat u alles uit uw website en medewerkers haalt.