

T5 Hypersearch

Zoeken en vinden



always **e-available**

www.trinicom.be



Uw uitdagingen

Consumenten stellen steeds hogere eisen aan bedrijven ten aanzien van bereikbaarheid en serviceniveau.

Veel bedrijven maken daarom al gebruik van een Web Selfservice, E-mail response Management, Live Chat of Call Management oplossing, welke gekoppeld is aan een centrale kennisbank.

U wilt uw klanten zo snel mogelijk van het juiste antwoord voorzien. Maar sitebezoekers of contact center medewerkers kunnen tyfouten maken in hun vraag of stellen hun vraag niet expliciet genoeg om hen gelijk naar het juiste antwoord te kunnen leiden.

In een kennisbank komen veel vragen en onderwerpen voor die gelijksoortige termen bevatten. Denk aan 'polis' en 'claim' bij een verzekeraar of 'telefoon', 'verbinding' en 'abonnement' bij een telecom provider. De vragen die sitebezoekers stellen bevatten eveneens veel dezelfde (tref)woorden. Dit heeft tot gevolg dat er doorgaans teveel resultaten worden getoond, omdat er geen onderscheidende termen in de vraag staan.

Daarnaast moeten veel contact center medewerkers vaak veel verschillende bronnen raadplegen om de klant telefonisch of per e-mail van het juiste antwoord te voorzien.

Vind de juiste oplossing

T5 Hypersearch

Als de vraag in algemene termen wordt gesteld, stelt T5 Hypersearch u in staat om door middel van een dialoog meer informatie aan de klant te vragen, alvorens op zoek te gaan naar het juiste antwoord. T5 Hypersearch helpt automatisch bij het vinden van de juiste informatie en verbetert het vinden van het juiste antwoord, waardoor de sitebezoeker of agent kwalitatief betere antwoorden krijgt.

Door het aangaan van een dynamische dialoog kan de vraag dus worden verfijnd en begrijpelijker worden gemaakt. Niet zoeken maar vinden!

De T5 Hypersearch technologie omvat:

- De analyse van een vraag, waarbij spelfouten worden herkend en de vraag wordt teruggebracht tot de relevante woorden in de vraag. Tevens worden synoniemen herkend en toegevoegd.
- Het gebruik van 'kennisdissen' om gericht het antwoord voor de sitebezoeker of agent te vinden.
- Herkenning van de woordfunctie, bijvoorbeeld zelfstandig naamwoorden, werkwoorden, etc.

Daarnaast kan T5 Hypersearch het antwoord zoeken in externe bronnen buiten de T5 kennisbank, zoals Microsoft Sharepoint, de Google Search appliance, uw Content Management System of andere interne kennisbank.

T5 geeft u een volledige rapportage en analyse van het zoekgedrag, inclusief de doorlopen dialogen. U weet precies wat gevraagd wordt.

T5 Hypersearch is volledig geïntegreerd met T5 Web Selfservice, Chatbot, E-mail Response Management, Call Management en Live Chat.

Home | Inloggen | Registreren | Help

Goedemiddag, waarmee kunnen wij u helpen?

Ik zoek een verzekering Auto en motor

Overzicht van veelbekeken vragen (Auto en motor)

1. Online autoverzekering afsluiten
2. Geldt de no-claimkorting van mijn autoverzekering ook voor de motorverzekering?
3. Heb ik met mijn motorverzekering ook een eigen risico?
4. Kan een auto van 20 jaar oud ook nog Plus verzekerd worden?
5. Ik wil mijn autoverzekering wijzigen van WA Casco naar WA Plus

Er zijn meerdere mogelijkheden

Wat voor een verzekering bedoelt u?

- Auto
- Motor
- Pensioen
- Rechtshulp
- Reis
- Ziektekosten
- Een andere

▪ Stop dialoog en zoek antwoord

Ontdek de functionaliteiten

T5 Hypersearch

- Taalidentificatie – herkennen van de taal van de vraag
- Spellingcontrole – controleren van de tekst op spellingfouten en het aanbieden van alternatieven
- Taalanalyse – analyseren van de vraag en het categoriseren van de componenten, alsmede het aanbieden van synoniemen of alternatieven voor bepaalde termen
- Decompounding – splitsen van termen en relevante onderdelen van een woord, zoals bijvoorbeeld autoverzekering, wat wordt gesplitst naar auto en verzekering
- Tagging – categoriseren van woorden
- Dialoog – opzetten van dialoog matrixes
- Zoeken in externe bronnen

Profiteer van de voordelen

T5 Hypersearch

- Assistentie bij de detaillering van vragen door middel van het aangaan van de dialoog
- Toont de resultaten uit de kennisbank en stuur de query (na dialoog, taalcorrectie en met synoniemen) door naar T5 Kennisbank of andere kennisbron voor aanvullende resultaten
- Stellen van vragen in natuurlijke taal
- Gemakkelijke navigatie door informatie op het portaal
- Beschikbaar in verschillende talen
- Standaard integratie met de andere T5 oplossingen
- Inzicht in vragen en klantbehoefte

Snel implementeren

Trinicom voert de implementaties van de T5 software uit via een eigen projectmanagement methodiek. De door Trinicom toegepaste methode is een afgeleide van Prince2 en kenmerkt zich door samenwerking met de klant en een uitgebreide kennisoverdracht naar de eindgebruiker(s) binnen de organisatie waar de software geïmplementeerd wordt.

De filosofie achter de implementatie van de Trinicom software is dat de eindgebruikers na afronding van de implementatie volledig zelfstandig in staat zijn de Trinicom software te beheren. Tijdens de implementatie realiseren we dan ook "on the job" de inrichting en configuratie van het systeem samen met klant, waarbij de Trinicom projectmanager een coachende rol vervult.

The screenshot shows the Trinisure website interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Vraag het Trinisure', 'Mijn Trinisure', 'Zakelijk', and 'Particulier'. Below this is a search bar with the text 'Goedemiddag, waarmee kunnen wij u helpen?' and a search term 'Auto en motor'. The main content area is titled 'Overzicht van veelbekeken vragen (Auto en motor)' and lists 10 common questions. Below this, there are two columns of search results under the heading 'Gevonden verwijzingen 20'. The left column is titled 'T5' and lists 7 items related to insurance questions. The right column is titled 'vinden.nl' and lists 7 items related to online shopping and product reviews.

