

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

Dialogondersteuning

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!

Autosuggest

Het ingeven van een zoekopdracht in het T5 Web selfservice portaal kan tot veel gevonden resultaten leiden. Door het automatisch aanbieden van suggesties kan de sitebezoeker richting het juiste kennisitem geleid worden. Autosuggest biedt u de mogelijkheid om zelf te bepalen welke suggesties bezoekers aangeboden krijgen. Op deze manier kunnen bezoekers geholpen worden richting het juiste antwoord op hun vraag. Door het aanbieden van suggesties wordt direct de juiste zoekopdracht gegeven die ook daadwerkelijk tot gevonden resultaten leidt! Geen zoekopdrachten meer die tot te veel of juist geen resultaat leiden, maar direct keuze uit de juiste antwoorden!

Wanneer de bezoeker op het T5 Web selfservice portaal een vraag typt in de zoekbalk, dan verschijnt tijdens het typen een lijst met zoeksuggesties, bestaande uit vergelijkbare zoekzinnen. De zoekzinnen zijn zoekopdrachten die eerdere bezoekers van het portaal herhaaldelijk hebben gegeven. Als de bezoeker een zoeksuggestie selecteert, doorzoekt T5 de kennisitems op basis van de gestelde zoekzin. T5 rangschikt de zoekopdrachten automatisch op basis van frequentie. U kunt zelf de zoeksuggesties beheren. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om zoekopdrachten uit te schakelen of een hogere positie te geven in de lijst van suggesties.

Externe bronnen

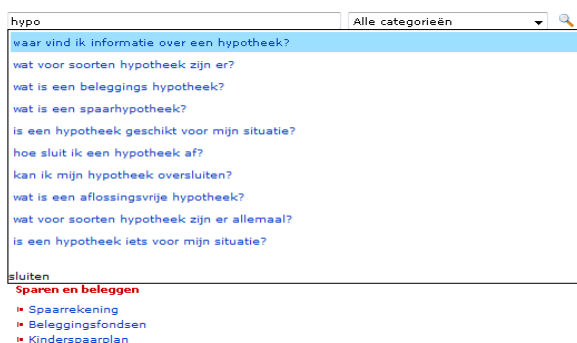
Om verschillende redenen kan de behoefte ontstaan om ook informatie uit andere bronnen, zoals de website, documenten of een interne kennisbank, toe te voegen aan de antwoordmogelijkheden. T5 Hypersearch maakt het mogelijk het antwoord te zoeken in externe bronnen buiten de T5 kennisbank. Dit gebeurt standaard met de Trinicom Indexing Service waarmee u eenvoudig externe bronnen zoals uw internet of intranet, databases en csv of xml gegevens kunt doorzoeken. Ook kunt u gebruik maken van een reeds aanwezige kennisbron zoals bijvoorbeeld Microsoft Sharepoint, uw content management systeem of een andere interne kennisbank. U kunt hiermee uw huidige content management processen behouden en toch alle relevante informatie tijdig en waar nodig beschikbaar stellen.

Natural Language Search

T5 Hypersearch analyseert een vraag, waarbij spelfouten worden herkend en de vraag wordt teruggebracht tot de relevante woorden in de vraag. Tevens worden synoniemen herkend en toegevoegd en herkent T5 de woordfunctie, zoals bijvoorbeeld zelfstandig naamwoorden, werkwoorden, etc.

T5 geeft u een volledige rapportage en analyse van het zoekgedrag, inclusief de doorlopen dialogen. Alle zoekopdrachten van bezoekers worden bewaard. U weet dus precies wat gevraagd wordt.

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



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

Autosuggest

- Auto aanvullen – tijdens typen aanbieden van suggesties
- Classificeren – zoektermen absoluut of met een vermenigvuldigingsfactor waarderen
- Activiteit bepalen – zoektermen uit kunnen sluiten
- Analyse – analyseren van gebruikte zoektermen op basis van frequentie
- Mogelijkheid tot aparte suggesties per gebruikersgroep
- Suggesties per taal mogelijk

Indexing Service

- Uitgebreide crawltechnieken waarbij gegevens uit verschillende en onbeperkt aantal bronnen ontsloten kunnen worden, gelijkwaardig gemaakt kunnen worden en zo in zoekresultaten reëel met elkaar vergeleken kunnen worden.
- Eenvoudig in te stellen zoekfilters
- Automatische verfijnsuggesties. Er wordt gezocht op computer en het zoekstelsel biedt automatisch verfijnsuggesties zoals laptop, hardware, software
- Zelflerende rankingsmethoden, automatisch meewegen in de volgorde van de zoekresultaten: bron statistieken, feedback van de klant en klikgedrag
Invloed van de beheerder op bronnen, index en zoekresultaat
- Inzicht in gebruik en de mogelijkheid om direct in te grijpen
- U kunt ingrijpen als het resultaat anders moet zijn dan automatisch gegeven of een extra bron met relevante informatie toevoegen voor de gebruiker.

Profiteer van de voordelen

Natural Language Search, Dialoogondersteuning en Externe bron adaptor

- 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

Autosuggest

- Bewaren van zoekopdrachten van bezoekers van het portaal
- Classificeren van zoekopdrachten
- Zoektermen versterken
- Bezoekers zoekopdrachten als suggestie aanbieden
- Uitsluiten van bepaalde zoektermen
- Analyse van zoekgedrag van portaal bezoekers
- Bezoekers helpen richting gezochte kennisitem(s)
- Betere controle op uitsluiting van typefouten

Indexing Service

- Toont de resultaten uit onbeperkte bronnen binnen een fractie van een seconde
- Ontlasting van uw backoffice door altijd en snel het gewenste antwoord te kunnen geven
- Uw bestaande content management proces voldoet om alle beschikbare informatie te ontsluiten
- Het direct kunnen tonen van acute en relevante informatie
- Vaakgestelde vragen sneller kunnen vinden/tonen door zelflerende rankingsmethoden
- Gemakkelijke navigatie door het simpel eenmalig instellen van gewenste zoekfilters
- Gebruiksvriendelijk en uitgebreide beheertool zodat u zelf de regie heeft over hoe u wenst dat de zoekmachine werkt, welke bronnen ontsloten moeten worden, welke resultaatvolgorde u toekent en welke informatie u in welke omgeving ontsluit
- Mogelijkheid om eenvoudig in te richten naar een zoekbox met kwalitatieve hoogwaardige zoekresultaten op uw website.

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.

