

T5 Hypersearch

Chercher et trouver



always **e-available**

www.trinicom.be



Vos défis

Les consommateurs imposent des exigences toujours plus contraignantes aux entreprises en ce qui concerne l'accessibilité et le niveau de service.

De nombreuses entreprises ont dès lors déjà recours à une solution Web Selfservice, E-mail Response Management, Live Chat ou Call Management couplée à une base centrale de données.

Vous voulez fournir le plus rapidement possible la réponse adéquate à vos clients. Mais les visiteurs d'un site ou les collaborateurs d'un centre de contact peuvent faire des fautes de frappe dans les questions ou ne pas poser leur question de façon suffisamment explicite pour pouvoir les diriger d'emblée vers la réponse correcte.

Une base de données comprend de nombreux sujets et questions contenant des termes similaires. Ne pensons qu'aux sujets « police » et « demande d'indemnisation » pour une compagnie d'assurances ou aux notions de « téléphone », « connexion » et « abonnement » chez un opérateur de télécommunications. Les questions que posent les visiteurs du site englobent également un grand nombre des mêmes mots(-clés). Cette situation entraîne généralement l'affichage d'un trop grand nombre de résultats parce que la question ne comprend aucun terme distinctif.

Les collaborateurs des centres de contact doivent en outre consulter fréquemment différentes sources pour pouvoir fournir la réponse adéquate au client par téléphone ou e-mail.

Trouvez la solution adéquate

T5 Hypersearch

Lorsque la question est posée en termes généraux, le module T5 Hypersearch vous permet de demander davantage d'informations au client par le biais d'un dialogue, avant de partir à la recherche de la réponse adéquate.

Le module T5 Hypersearch vous aide automatiquement à réunir les informations appropriées et améliore la définition de la réponse adéquate, permettant ainsi de fournir des réponses plus qualitatives au visiteur du site ou agent.

La question peut donc être affinée et rendue plus compréhensible en entamant un dialogue dynamique. Non pas chercher, mais trouver !

La technologie T5 Hypersearch englobe :

- L'analyse d'une question, processus au cours duquel le système identifie les fautes d'orthographe et ramène la question aux termes pertinents qu'elle contient. Les synonymes sont également identifiés et ajoutés.
- L'usage de « guides de connaissances » permettant de trouver de façon ciblée la réponse pour le visiteur du site ou l'agent.
- La reconnaissance de la fonction du mot, comme par exemple un substantif, un verbe, etc.

Le module T5 Hypersearch peut en outre rechercher la réponse dans des sources externes en dehors de la base centrale de données, comme Microsoft Sharepoint, l'application Google Search, votre système de gestion du contenu ou d'autres bases de données internes.

T5 vous fournit un rapport et une analyse complets du comportement de recherche, y compris les dialogues menés. Vous savez exactement ce que demande l'interlocuteur.

Le module T5 Hypersearch est totalement intégré aux modules T5 Web Selfservice, Chatbot, E-mail Response Management, Call Management et Live Chat.

Home | Inloggen | Registreren | Help

Goedemiddag, waarmee kunnen wij u helpen?

Ik zoek een verzekering

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

← TERUG CONTACT

Découvrez les fonctionnalités

T5 Hypersearch

- Identificatie van de taal - herkenning van de taal die wordt gebruikt om de vraag te stellen.
- Controle van de spelling - controle van de tekst op de aanwezigheid van fouten in de spelling en suggesties van alternatieven.
- Linguïstische analyse - analyse van de vraag en categorisering van de componenten, evenals de formulering van suggesties van synoniemen of alternatieven voor bepaalde termen.
- « Decomposing » - fractionering van termen en van belangrijke componenten van een woord, zoals bijvoorbeeld de fractionering van 'verzekering' in 'verzekering' en 'voertuig'.
- « Tagging » - categorisering van termen.
- Dialoog - ontwikkeling van dialoogdiagrammen.
- Zoeken in externe bronnen.

Implémentation rapide

Trinicom exécute l'implémentation du logiciel T5 selon sa propre méthode de gestion du projet. La méthode appliquée par Trinicom est dérivée de la méthode Prince2 et se caractérise par une collaboration étroite avec le client et un vaste transfert de connaissances aux utilisateurs au sein de l'organisation où est implémenté le logiciel.

La philosophie qui anime l'implémentation du logiciel Trinicom consiste à veiller à ce que les utilisateurs soient en mesure de gérer le logiciel Trinicom en toute indépendance après l'achèvement de l'implémentation. En cours d'implémentation, nous réalisons dès lors l'aménagement et la configuration du système sur site, en concertation avec le client, le chef de projet de Trinicom jouant un rôle d'accompagnement vis-à-vis du client.

Profitez des avantages

T5 Hypersearch

- Assistance dans le cadre de la démarche consistant à détailler les questions par le biais d'un dialogue.
- Affichage des résultats fournis par la base de données et transmission de la demande (après un dialogue, une correction linguistique et l'ajout de synoniemes) à la base centrale de données T5 ou d'autres bases de données en vue d'obtenir des résultats complémentaires.
- Questions posées dans un langage naturel.
- Navigation aisée parmi les résultats sur le portail.
- Disponible en diverses langues.
- Intégration standard aux autres solutions T5.
- Maîtrise des questions et besoins des clients.



