



## At søge svaret



*I takt med at internettet benyttes i stadig stigende grad, bliver virksomheder og organisationers website et vigtigt led i deres kommunikation. At de, der besøger websitet nemt og effektivt finder hvad de søger, bliver derfor en væsentlig del af virksomhedens ansigt udadtil.*

### Langt mellem guldkornene?

En FAQ-sektion (*Frequently Asked Questions*) på et website består typisk af en lang række spørgsmål-svar-par, der er definerede på forhånd. Selvom det er en god måde for virksomheden én gang for alle at svare på ofte stillede spørgsmål, er problemet med traditionelle FAQ'er, at brugerne bliver nødt til at lede på en lang liste af spørgsmål-svar-par for at se, om der findes noget der handler om det de gerne ville vide. I bedste fald er det muligt at finde noget man kan bruge, men ofte er det en tidskrævende og uoverskuelig proces.

### Vær effektiv og klar

Hvis det er vanskeligt at finde den information man søger og websitet er tungt for brugerne at arbejde med, kan det være svært for virksomheden samtidig at give indtryk af at være effektiv og dynamisk. Websitet er altså en meget vigtig del af virksomhedens kommunikation udadtil. Vil du gerne sikre, at de der besøger dit website, får bedst mulig service og at de oplever websitet som dynamisk og som skabt på deres præmisser, er iFAQ, fremtidens FAQ, måske noget for jer.

### Spørg og få svar

Ankiro har udviklet den intelligente FAQ, *iFAQ*, der omdanner den traditionelle FAQ til et effektivt kommunikationsredskab. Det betyder for jer, at i stedet for at brugerne skal finde et spørgsmål-svar par på en liste, skriver de bare deres spørgsmål med deres egne ord i spørge-feltet. Hvis spørgsmålet matcher et tidligere stillet spørgsmål, vil iFAQ gengive svaret. Hvis ikke, får du besked, så du kan tilføje det nye spørgsmål-svar-par i iFAQens database. Dermed sikrer du, at brugerne af jeres website får netop den information de søger – uden at skulle lede efter guldkornene.

### Med dine egne ord

Ankiro iFAQ bygger på vores unikke sprogbaseerede søgeteknologi. Ved at forbinde avanceret teknologi med viden om sproget og omverdenen, har vi udviklet en søgemaskine, der er baseret på *begreber frem for ord*. Er man f.eks. interesseret i at vide noget om *snerydning*, søger iFAQ-søgemaskinen f.eks. også på *glatførebekæmpelse* og *vintervedligeholdelse*, der er relaterede fagord. Man kan sige, at vi skaber bro mellem fagsprog og hverdagsprog. Det betyder, at man kan skrive sit spørgsmål i almindeligt hverdagsprog og så sørger iFAQ for at finde alt om det emne man er interesseret i, uanset hvordan man har formuleret spørgsmålet. Dette er særligt nyttigt for virksomheder med store websites med meget teknisk information, for kommuner og for ministerier, der ønsker at give brugerne bedst mulig service.

### Sproget er kernen

For at opnå optimale søgeresultater, har Ankiro sprogeksperter til at koble ord og begreber sammen i en sproglig og begrebsmæssig struktur. Dertil kommer vores omfattende indbyggede stavekontrol, der genkender selv alvorlige stave- og slåfejl. Disse egenskaber sørger for at søgningen

bliver på brugerens præmisser – websitet vil opleves effektivt og brugervenligt.

### Service på sitet

iFAQ fungerer som en central indgang til informationen på websitet. Brugerne behøver altså bare at stille deres spørgsmål ét sted, så finder iFAQ'en den relevante information. Uanset hvor meget information der ligger i iFAQ vil brugerne kun præsenteres for de svar der er relevante for deres spørgsmål. Dermed er et stort antal svar i systemet ikke begrænsende for brugervenligheden - tværtimod.

### Altid aktuel

Med Ankiro iFAQ kan du følge med i hvad dit websites brugere er mest interesserede i at vide noget om lige nu. Alle spørgsmål lagres i en *log* som du har adgang til. Således kan Ankiro iFAQ nemt holdes opdateret med de mest aktuelle emner.

### Kontakt

Hvis du vil vide mere om Ankiro iFAQ eller Ankiros søge- eller dialogteknologi i det hele taget, så kontakt os på tlf. 33 27 97 00, skriv en mail til salg@ankiro.dk, eller besøg [www.ankiro.dk](http://www.ankiro.dk) ■



## Ankiro iFAQ giver dig guldkornene!