

Dezide Advisor Support Server

Problem Çözümü ve İş Akış Optimizasyonu için Selfservis Akıllı Rehberler

Model-name: E-mail problems

Disable e-mail scanning in your antivirus program
Make sure your antivirus program is not configured for scanning e-mails. Refer to the manual of your antivirus program for instructions on how to do it in your program. Below is a guide for disabling e-mail scanning in Norton Antivirus.

Guide

Norton Antivirus 2003

- Start up Norton Antivirus
- Select options
- Select E-mail
- Make sure "Scan incoming Email" is not checked
- Make sure "Scan outgoing Email" is not checked
- Click OK
- Close Norton Antivirus

Does this action solve the problem?

yes
no
Unknown

Performed steps:

01. Which e-mail client are you using
I am using Microsoft Outlook Express

02. What is your problem?
I cannot receive e-mail

Causes	Probability
Antivirus software is scanning outgoing mail	24.7%
Antivirus software is scanning incoming mail	22.1%
Mailbox full	13.8%
Password incorrect	9.1%
E-mail address not specified	8.4%

Actions	Efficiency
Disable e-mail scanning in your antivirus program	46.8
Check whether "Leave a copy of message on server" is enabled	13.8
Specify Account name and Password	6.4
Specify E-mail address	8.4

Questions	Efficiency
Try writing yourself an e-mail	11.8
Are you being asked to specify your account name and password?	12.3

Dezide Advisor Support Server, yapay zeka temeline dayalı web tabanlı rehberlerle, problem çözümü ve yardımı için lider bir çözümdür.

Bu çözümü, problemlerine ve sorularına çözüm arayan binlerce kullanıcıyı eşzamanlı olarak yönetir.

Kurulan tek bir sunucu, müşteri ve dahili kullanıcı grupları için, farklı düzene ve işlevselliğe sahip birden fazla portali destekler.

Support server, tüm önde gelen veritabanı ve etiketleme sistemleri ile sorunsuz şekilde birleştirilir.



Dezide Advisor Support System büyük bir kullanıcı grubuna, kolay kullanımlı ve verimli selfservis sağlayan, Windows tabanlı bir sunucu yazılım çözümüdür.

Kullanıcılar, doğru tavsiyeyi, çözüme ulaşmak için izlenecek yolu veya bir problemin cevabını aramak için web-tabanlı kullanıcı arayüzüne erişirler.

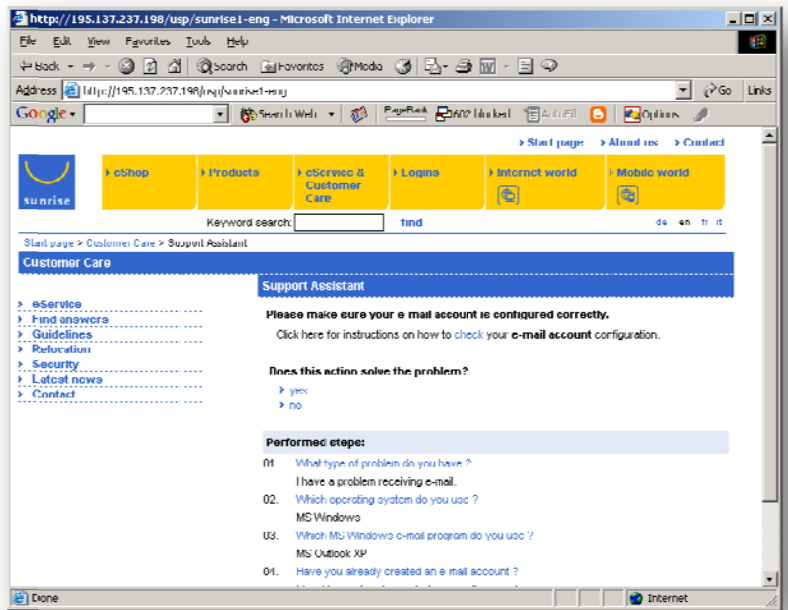
Danışman Destek Sunucusunun temelleri yapay zeka teknolojisine dayanır. Sunucu, en yüksek verimi alacak şekilde kullanıcıları, karmaşık problemlerin en etkin ve hızlı çözümlerini bulmaya yönlendirirken Bayes ağlarını kullanır.

Web tabanlı olan “Akıllı Rehber” çözümün çekirdek elemanıdır. Akıllı Rehber, problem çözümlenene ya da bir yanıt bulunana kadar kullanıcıya bir dizi soru sorarak, çeşitli çözümler önerir. Verilen koşullar altında, adımların sırası en uygun olması için sürekli olarak hesaplanır ve kullanıcı cevapları verdikçe devamlı olarak yeniden hesaplanacaktır. Yazılımla birleşik olan yapay zeka, rehberin **kendi kendini en iyileştirmesi** ama aynı zamanda da kullanıcılar tarafından kullanılırken, zaman içerisinde kendisini geliştirerek, **kendi kendine öğrenmesini** sağlar.

Danışman Destek Sunucusunun “akıllı rehberleri” yapay zekaya dayandığından, kullanıcı girdilerine karşı çok güçlü olabilirler. Doğrusu, kullanıcının her bir soruya cevap vermesinin gerek duyulduğu durağan akış şemalarına (soru ağaçları veya karar ağaçları) karşın Danışman Destek Sunucusu, kullanıcının cevaplayamadığı ya da cevaplamak istemediği **soruları atlama**sına izin verir. Sunucu tüm sorulara cevap almadan da çalışabilir, önemli sorular cevaplanmamış olsa bile yine de iyi çözümler sunabilir. Bu özellik, doğru çözüme ulaşana kadar, yüksek oranda kullanıcının baştan sona rehber üzerinde hareketine izin verdiğinden dolayı çok önemlidir.

Destek Sunucusu, kullanıcının rehber üzerinde birkaç adım ilerleyip bir sonuç bulamadığı durumda **eskalasyonu** destekler. Böyle bir durumda kullanıcı tek bir tuşa tıklayarak, olayı müşteri hizmetleri servisine gönderebilir. Bir üst seviyeye gönderilen olay, oturumun tüm geçmişini sorulan sorular ve alınan cevaplarıyla birlikte içerecektir ve yerel etiketleme sisteminden bir etiket alacaktır. Danışman Destek Sunucusu birçok önde gelen etiket ve yardım masası sistemiyle kolay bütünleştirilebilir.

Deneyimli kullanıcılar için, gelişmiş “uzman mod” kullanıcı arayüzü, işlemin durumu hakkında detaylı bir gelen bakış sağlar. Mevcut durumun, ilgi ve



verimliliğine göre sıralanan olası kök nedenlerini, çözümlerini ve soruları içeren listeler de buna dahildir. Bu listeler sorulara alınan yeni cevaplar ile sürekli olarak yeniden sıralanır ve kullanıcıya en alakalı seçeneklerin güncellenmiş bir görünümü sunacaktır. Bunun yanısıra “Uzman mod” arayüzü, uzman kullanıcının rehberin seçmesini beklemeden, soruların ve çözümlerin hemen önerilmesine imkan sağlamaktadır – bu özellik çoğunlukla konu hakkında fazla bilgi olduğunda geçerlidir.

Danışman Destek Sunucusu daha geniş bir destek veya selfservis altyapısının bir bileşeni olmak üzere geliştirilmiştir, dolayısıyla tüm arayüzler, grafiksel kullanıcı arayüzü ve veri giriş/çıkışı buna dahil olmak üzere, **XML** tabanlıdır. Grafiksel kullanıcı arayüzü XSLT ile gerçekleştirilmiştir ve veri girişi/çıkışı XML ile sağlanmaktadır. Rehberleri daha dinamik ve kişisel kılmak için, diğer sistemlerden gelen, rehberlikle ya da müşteri ilişkili bilginin (örneğin CRM sistemlerinden) birleştirilmesinde veri girişi faydalıdır.

Danışman Destek Sunucusu, teknik ürünleri içerisinde, büyük bir yardım bileşenine sahip firmalar için oldukça faydalı bir çözümdür. Müşteri taleplerini, işlevsellik konusuna veya teknik sorunlara getirdiği yanıtlar ile karşılayan, yardım masalarına sahip Telekom firmaları bu tür firmalara iyi bir örnektir.

Bu tür firmalar, Danışman Destek Sunucusu ile müşterilerine selfservisi önerebilir ve geliştirebilirler. Dezide, arama hacmini düşürmüş (>%20) ve servisle beraber müşteri memnuniyetini artırmış birçok müşteriye sahiptir.

Danışman Destek Sunucusu için gereken bilgi tabanı, ilgili Bilgi Yönetim Araçları ile geliştirilmekte ve sürdürülmektedir. [ürün sayfasına bakınız]

Akıllı rehberlik yeteneği, ağ bağlantısı olmayan, taşınabilir bir bilgisayar ya da pda üzerinde kullanılabilen, Windows tabanlı bağımsız bir araçta da kullanılabilir. [dezide Sorun Giderici için ürün sayfasına bakınız]

Dezide, toplanan tüm bilgiye dayalı istatistiksel raporları görmek için web tabanlı bir raporlama aracı da sunmaktadır. [web rapor üretici için ürün sayfasına bakınız]

Sistem Gereksinimleri:

Kullanıcı bilgisayarında yüklü standart bir gezgin
Sunucunun yüklenebilmesi için Windows NT veya 2000/2003 server
ODBC uyumlu herhangi bir veritabanı kullanılabilir (MySQL varsayılandır)
Web önucu için Apache/Tomcat. MS IIS de kullanılabilir.

Dezide ApS

Gasværksvej 5
DK-9000 Aalborg
Denmark
info@dezide.com
Phone: +45 96557330

Turkey: MANTIS

Hacettepe Teknokent 3.Ar-Ge Binası
No:20 06532 Beytepe Ankara
Turkey
dezide@mantis.com.tr
Phone: +90 (532) 565 59 23
<http://dezide.mantis.com.tr>

USA: Danex-Dezide

8 Cedar Farms Road
Medway, MA 02053-6207
USA
danex@dezide.com
Phone: (508) 254-4326

Japan: SriBean Corp.

1-30-16, Shinjuku, Shinjuku-ku
Tokyo, zip 160-0022
Japan
sribean@dezide.com
Phone: +81-3-5919-0130