

Edify 电子邮件应用

迎接客户电子邮件的挑战

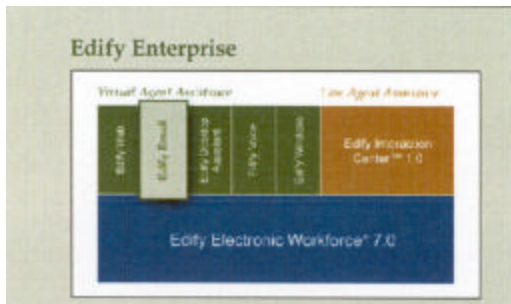
杰出的客户服务是您的企业的一个重要部分。但对每一项客户请求（包括电子邮件和电话）作出准确响应而不去雇用大量的客户服务代理人，可能是一项挑战。

这就是 Edify 开发 Edify Email™ 的原因。Edify 电子邮件是一个虚拟服务代表 (vCSR)™ 应用程序，它是目前市场上最精确的自动化响应系统。Edify 电子邮件将准确地自动应答收到的电子邮件信息。该系统可以读取来自您的客户的进站电子邮件，非常准确地理解其意思，然后创建一项适合每个电子邮件信息的回答。对于那些需要实际交互的信息，Edify 电子邮件通过桌面助理和 Edify 交互中心™ 以及服务代表的桌面上的一个配备响应库存功能的写作工具来提供协助响应能力。

内容分析

Edify 电子邮件使用目前最准确的文本识别技术——深层语言处理 (DLP)。DLP 处理文本的方式和人处理文本的方式一样。该系统检查每个句子或短语的语境及相关思想，并将其分解成语法部分。然后，DLP 将一个段落的主要概念与专为您的业务设计的语法集进行比较，从而理解出该段落的真正含义。这样使 Edify 电子邮件可以准确地对您的 50% 的进站电子邮件通信业务作出自动响应。

Edify 企业方案



“Edify 企业方案”是一项满足您的所有客户关系管理需要的完整的解决方案，它可以让你配置适合您的解决方案，并为您提供发展和扩充您的客户服务系统所需的所有元素。

- Edify 自助动力平台支持多个前端渠道，同时建立客户信息数据库，并提供自然语言技术、遗产连接和集成服务。
- Edify 交互中心是一组在自助动力平台上运行并且在客户交互期间支持您的真实代理人的软件部件。
- Edify vCSR 软件部件套件在自助动力平台上运行，以使“虚拟代理人”能够通过网络、电子邮件、语音和无线渠道来帮助您。vCSR 通过记住客户的历史记录，理解客户讲话或键入的内容，实时满足他们的请求，以及在他们面前成为您的企业的一个人性化的支持者，来巩固客户对您的忠实度。

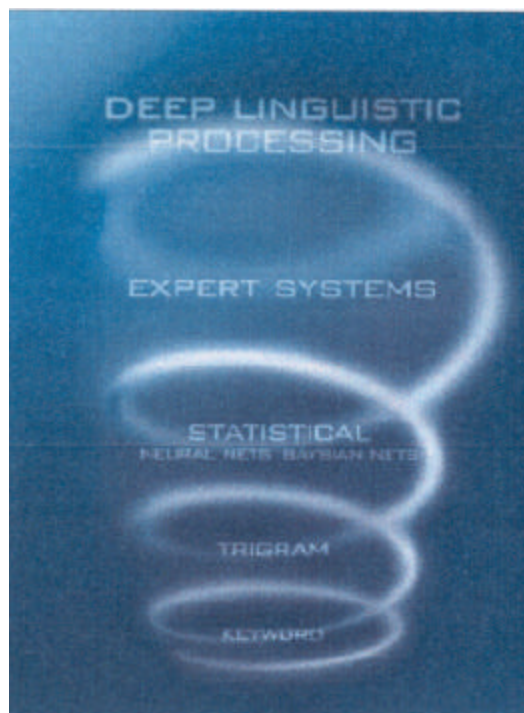
对 DLP 而言，多个话题并不是什么难题。因为我们的技术能够把思想置入语境中，所以 DLP 知道您的客户是在谈一个新的话题还是谈以前的那个主题。单词拼写错误也不是什么问题。当一个单词意义不清时，DLP 和人一样可以根据上下文来确定其含义。

最重要的是，DLP 知道自己有些东西不知道。所以它不会提供一个错误的回答。如果它只理解一个电子邮件的部分内容，那么 Edify 电子邮件就会将其发送给一个真实代理人，并为它所理解的那部分提供一个建议性回答。另外，附在每项自动应答上的一个 ID 可以让您的公司跟踪通信联系，并在必要时继续进行通信。

Edify 电子邮件语言服务器可处理内容分析。在分析并理解了一个电子邮件信息之后，它便把一个可扩充标记语言 (XML) 对象以及原来的电子邮件信息发给 Edify 自助动力 (EWF) 平台进行处理。

Edify 电子邮件应用

迎接客户电子邮件的挑战



The accuracy of Deep Linguistic Processing (DLP)

精确的深层语言处理 (DLP)

回答和选项

自助动力平台从语言服务器那里收到 XML 信息，并且就如何回答或发送电子邮件信息作出智能化决策。因为 EWF 可以使用 Java- XML- COM- ODBC 和 DLL 之类的协议或主机-终端模拟，集成到任何后端系统之中，电子邮件信息能够立即得到动态回答。

EWF 也可以利用业务规则逻辑来作出知情决策，比如：如果它不能回答，那么需要将信息发往何处；或者如果电子邮件被退给发件人，那么需要更新哪发送要求回答的信息

发送要求回答的讯息

Edify 电子邮件能够以几种方式来发送信息：

- 通过 EWF 平台的简单转发
- 通过与 Edify 交互中心通用排队模块的集成发往实际客户服务代理人，提供或不提供一项建议回答
- 将电子邮件发给一个第三方系统

与 CSR 桌面软件集成

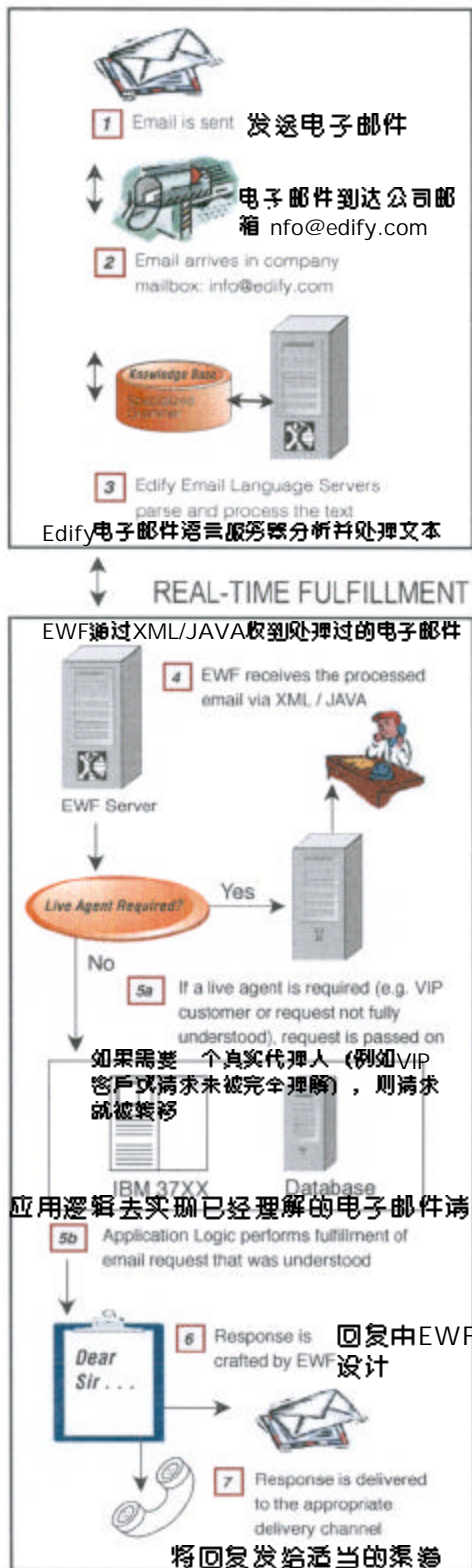
Edify 电子邮件能够轻松地与其它的 Edify 应用程序集成，以提供一项完整的客户交互解决方案。

在该交互中心内，一个代理人可以通过排队要求获得工作项目，例如，可以将一个电子邮件发给真实代理人以引起亲自关注。

关于电子邮件发送者的相关信息显示在桌面上的一个单独区域——客户语境对象。您的代理人可以使用这些关于客户的历史、简介和价值的背景信息，以智能化方式来回答该电子邮件。这个桌面部件提供了一个写作窗口，可以让您的 CSR 对客户请求迅速作出响应。它也包括精选的一些事先准备好的回复，以保证速度和一致性；同时它还包括一个拼写检查程序，以做到准确无误。



对请求进行内容分析 CONTENT ANALYSIS OF REQUEST



您的全面电子邮件解决方案

Edify 电子邮件在任何其它的自动化或路由选择系统之前处理输入的电子邮件。这项有效的 DLP 技术可以处理任何入站电子邮件文本, 回答它能理解的那些信息, 然后把它不能理解的信息发给一个适当的客户服务代表。甚至只完成了一部分的信息也以现有的任何电子邮件管理系统的最高准确性来发送。

Edify 电子邮件在 Windows® NT 上运行, 与顺从 POP3 和 SMTP 的电子服务器一起工作, 而且不需要任何特殊的硬件, 所以你能继续使用你目前的系统。

利用 Edify 电子邮件提供的快捷一致的服务, 您的客户现在可以立即得到其需要的回复, 而且你可以为您的电子邮件通信获得一项成本合算的解决方案, 并提高了客户满意度和客户收入。

建议最低要求

- EWF 7.x
- Edify 自然语言服务器:
- Windows NT 4.0/Windows 2000
- 邮件服务器: 顺从 POP3 和 SMTP
- 建议接入两个电子邮件帐户: 一个从中检索信息的帐户用于处理, 另一个帐户用于行政管理邮件
- MS Internet Explorer 5.x 或更高的版本, 以便桌面集成

