



## Edify 语音

### 每时每刻 最佳服务

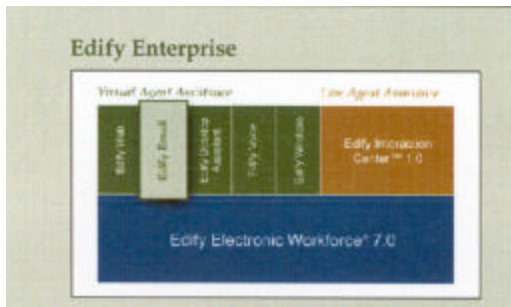
现在的客户要求每次与您的企业联系均能获得最佳服务，而这可能意味着您的公司遇到的呼叫的数量多得惊人。越来越复杂的请求无法由老式的自动化呼叫系统来处理，而且您的客户不想为了和一个人交谈而等待很长时间。为了满足您的不断增加的客户交互需要，Edify 开发了 Edify Voice™ 自助式软件。

Edify 语音是 Edify 虚拟客户服务代表 (vCSR)™ 应用成套软件的一部分，它把自动化推向了更高的水平。Edify 语音建立在已被证明的客户交互平台——自助动力™ (EWF) ——之上，可以帮助您的呼叫中心发展成为集成式客户交互中心。由于采用了像自然语言的语音识别、讲话者身份验证和高级文本至语音转换这样的技术，Edify 语音可以让客户迅速、舒适和准确地与您的公司进行交互。

### Edify 语音自助式解决方案

Edify 语音能够使复杂、详细和变化的交互实现自动化。由于采用了自然语言的语音识别（可提供 20 多种语言）技术，客户现在可以使用自己的话语与您的电话系统进行交互。通过使用高级文本至语音转换技术，呼叫者可以听到友好的、人性化的口语信息。Edify 语音应用软件甚至仅仅根据呼叫者的声音就能来识别一个呼叫者。通过 EWF，Edify 可以去任何后端数据源那里找到您的客户需要的信息。对于那些仍然需要与一个真实客户服务代理人交谈的呼叫者，Edify 语音能够把它知道的有关该呼叫者的信息提供给您的客户服务代理人。

#### 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，以及在您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。

Edify 语音的主要特性包括：

- DTMF（双音色多频）和自然语言的语音识别
- 讲话者身份验证
- 高级文本至语音转换功能
- 传真集成
- 与自助动力的本机集成

让您的客户选择与您的交流方式

Edify 语音可以让呼叫者以其希望的方式与您进行交互。说出一个 PIN（个人身份号码）是不是不太舒服？你可以使用电话键盘。交互复杂吗？只需正常讲话就行了——Edify 听得懂。

# Edify 语音

## 每时每刻 最佳服务

DTMF 是实现呼叫自动化的传统方式，对某些简单应用来说，它是减少呼叫中心成本的一种理想方式，所以 Edify 语音提供了一项完整的 DTMF 解决方案。但 DTMF 并非总是足以处理日益增加的呼叫量和更加复杂的交互。

客户希望以一种自然的、智能化的方式与您的企业进行交互。Edify 自然语言识别技术可以让呼叫者与一个自动化系统进行交互，就像他们与一个实际的呼叫中心代理人交流一样。

Edify 自然语言识别技术可以理解日常口语，不能是什么语法、音量或方言。它支持许多语言，而且可以将新词汇匆匆地增加到基本语法之中。Edify 自然语言也具有高度的准确性，拥有 12000 多个单词的很大的定制词汇量，其准确程度超过了 95%。

Edify 语音识别软件通过把客户的询问与一个专为您的业务设计的语法集进行比较，从而理解出其询问的意思。然后，EWF 使用正确的应用来完成您的客户请求。通过使用 Edify 语音和 EWF，你不仅可以更好地理解客户的意思，而且可以更快地作出回答。

## 舒适安全的讲话者身份验证

Edify 语音仅根据一个呼叫人的声音就能识别他，使您的客户可以从容舒适地进行安全的交互。讲话者身份验证是您的 Edify 语音解决方案的一项可选功能，可以为您的呼叫者节省时间并避免失望。

说话人身份验证也能减少欺诈行为，消除 PIN 请求，使交互体验个性化，并且缩短了呼叫时间——为您的客户和企业节省了时间，并避免了头痛的问题。

## Edify 以自然声音与您的客户交流

智能化的客户交互涉及到听和说。一些简单的礼貌行为，如正确地说出一个人的名字，有利于让客户感到高兴。Edify 高级文本至语音转换技术提供了目前市场上最自然的人类发声的从文本变成语音的声音。

Edify 文本至语音技术使用并置算法：即将实际的人类声音段存储起来，并将其用来把文本转化为语音。深入的、语言特有的语言学知识，提供了各种可变输入信息的智能化发音。Edify 文本至语音技术可以让您的客户与您的自动化系统进行交谈，而不是仅仅听其录制好的回答。

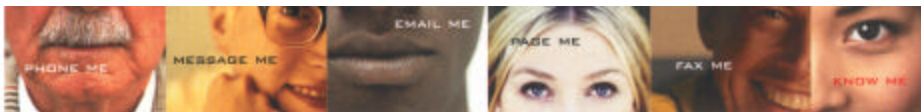
## 无需额外设备的随需随用传真

客户工作繁忙，而且他们希望很方便地与您的企业进行通信。Edify 集成式软件传真选择，能够立即生成动态的定制传真，无需任何其它设备。传真可以由呼叫者，甚至由 EWF 根据预先设置的时间或事件来启动，并通过现有的电话体系结构来发送，作为一项企业级传真解决方案。

## 与自助动力无缝集成

Edify 语音建立在 Edify 自助动力——一个已被证明的用于开发几乎任何自助式解决方案的平台——之上。

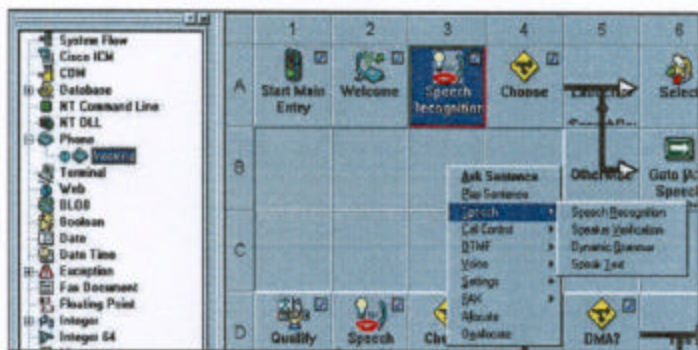
自助动力对象是自助动力的心脏：即能够合并起来开发特征丰富的自助式应用的预制软件对象。自助动力对象与各种数据库、客户机/服务器和传统系统无缝集成，以提供对客户需要的信息的点存取，无需购买一个全新的计算机系统。它们也与电话部件、网络服务器、电子邮件、寻呼机等集成，以便同您的客户和员工进行通信。



将自助动力对象结合起来，能够使您的开发商开发出横跨多个媒介和系统的应用程序，以便动态地处理客户查询并对这些查询作出响应。

## 系统要求

- EWF 7.x
- 微软 Windows NT 4.0
- 可扩充性：每台服务器可达到 384 个端口
- 支持的电话协议：
  - - Loopstart
  - - E&M Wink
  - - OPS
  - - ISDN
  - - DPNSS
- 支持的语言
  - - 语音识别：21 种语言
  - - 讲话者身份验证：15 种语言
  - - 高级文本至语音：11 种语言



Integration with EWF

## 与 EWF 集成

## 一项完整的客户交互解决方案

Edify 语音可以根据您的企业规模进行扩充，并且与多个通信渠道如万维网、无线通信、寻呼机和电子邮件集成，为客户交互提供了一种完整一致的体验。自助动力平台也很容易与后端数据源如数据库、网络服务器、主机及其它应用连接，以存取数据，更好地为您的客户服务。

Edify 语音可以帮助您的呼叫中心提供杰出、有效的服务，提高客户的忠诚度。您的客户获得了其寻求的服务，而你也利用 Edify 获得了一项满足您的所有客户交互需要的成本合算的解决方案。

