

Edify 网络

电子商务的成功之路

电子商务的成功取决于拥有一个用户友好的站点，使您的客户可以方便地航行，并能迅速、有效和安全地处理其网上交易。而且所有这一切都是利用最新的信息来完成的。

Edify 网络拥有一个网络交互构架以及网络导航功能，正好可以让你实现这一目的。它帮助你更好地了解您的客户，懂得他们现在的需要，并预见到其未来的需求。此外，Edify 还帮助你识别最好和最有价值的客户，并定制你为他们提供的界面和服务，以便与他们保持业务往来。



The Web Interaction Framework

网络交互构架

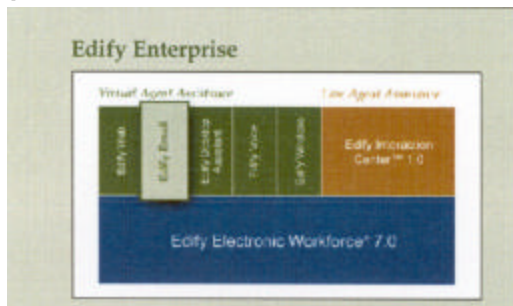
网络集成构架

这种基于网络的应用构架为开发、管理和维护复杂的交易处理应用提供了集中化功能。它包括两个主要部件——网络配置器和业务规则编辑器，可以让你迅速开发适合您的业务需要的应用程序。这些部件很容易随着您的公司的发展和变化而进行修改，以处理越来越多和越来越复杂的工作。

Edify 网络的业务规则编辑器可以建立状态表，为开发人员提供一个独特的环境，使他们能够决定何时收集数据、执行处理工作、或者向用户提供动态数据。

HTML 用户界面模板可以在业务规则之外独立创建，允许并行开发并加快上市时间。Edify 会话管理功能可确保不管您的服务器多忙，您的客户永远不会在进行交易处理时失去连接。你和您的客户可以放松心情，因为你们都知道，即使是复杂的业务处理，也可以完成业务。

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。

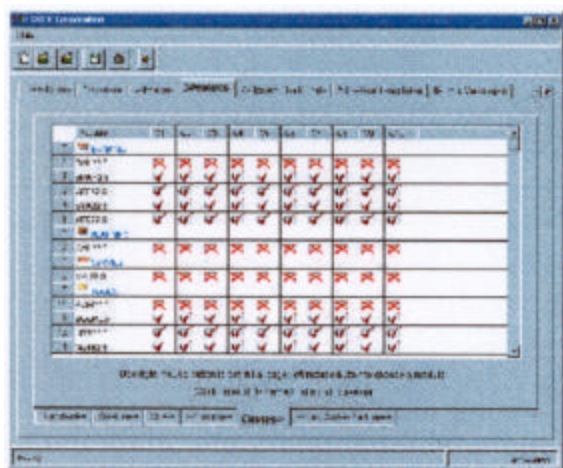
- Edify 自助动力平台支持多个前端渠道，同时建立客户信息总数据库，并提供自然语言技术、遗产连接和集成服务。
- Edify 交互中心是一组在自助动力平台上运行并且在客户交互期间支持您的真实代理人的软件部件。
- Edify vCSR 软件部件套件在自助动力平台上运行，以使“虚拟代理人”能够通过网络、电子邮件、语音和无线渠道来帮助您。vCSR 通过记住客户的历史记录，理解客户讲话或键入的内容，实时满足他们的请求，以及在他们面前成为您的企业的一个人性化的支持者，来巩固客户对您的忠实度。

网络编辑器

网络编辑器使管理员能够完全定制用户界面，并确定哪些服务客户可以访问。管理员可以在某处位置上为全球客户配上反映其公司特色的应用模块，并且能够执行关于如何对服务进行分类以及如何提供服务的决策。

Edify 网络

电子商务的成功之路



Class of Service Management

服务级别管理

这种功能可以用来将您的客户分成不同的“服务级别”，以提供不同的模块，并为不同的客户组提供不同的外观。这样可以使将优质服务面向最佳客户，并向您的所有客户提供适当的服务。

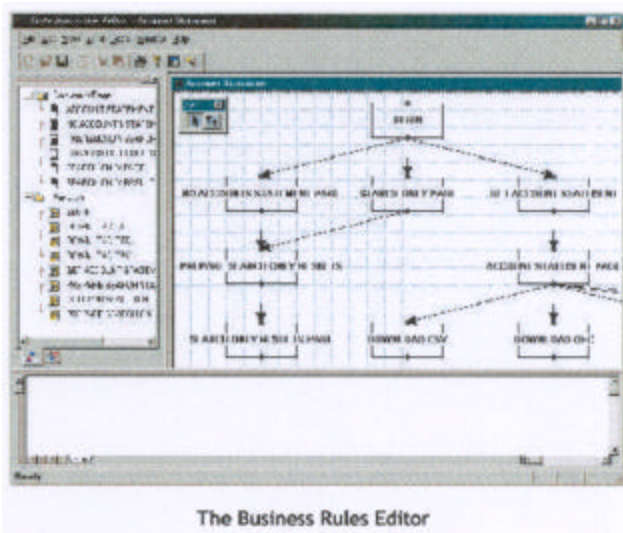
Edify 的客户语境对象可以将业务处理和会话信息存储起来，并让你将这一信息与来自您的后端系统的帐号信息结合起来。可以使用它来跟踪您的用户，并确认值得特别服务的忠诚的高价值客户。Edify 服务级别体系结构可以让你根据你所喜欢的任何标准将您的客户分成 100 个不同的级别。对于每个级别，您的界面可以呈现出一种不同的外观、不同的广告，甚至提供不同的应用。人性化的服务可以使您的客户感受到您的关怀。

通过使用配置功能以及您的公司在 Edify 的客户语境对象中对客户的了解，你可以提供最高级别的定制化和基于客户对您的公司的价值的服务。配置器甚至可以使创建高度定制化的应用也变得简单和直观。模块库浏览器为开发人员提供了一种让系统可利用或不可利用模块的便利方式。

业务规则编辑器

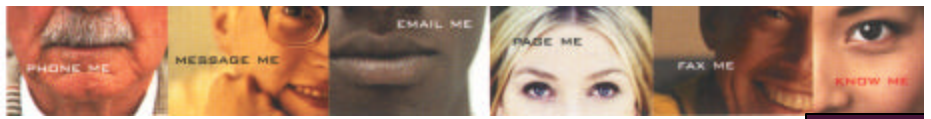
业务规则编辑器在创建和定制提供给客户的服务方面为公司带来了前所未有的灵活性。业务规则编辑器可以创建应用逻辑并将其存储到一个状态表中，使发送页面与执行数据收集或处理工作区分开来。因为你能将每项服务的功能与 HTML 页面分开，所以网站管理员可以对服务模块的布局进行修改。

开发人员在一个可视环境中工作，可以把功能和 HTML 页面合并到客户服务之中——这与传统的应用开发程序相比大大提高了开发效率。主要的 HTML 写作工具和 Java 开发工具均得到支持，所以，开发人员也能使用最好的第三方开发工具并将内容并入新的应用模块之中。开发人员只需在业务规则编辑器内定义 HTML 页面，实时应用数据将在运行时被并入该模块之中。



The Business Rules Editor

业务规则编辑器



动态变化

在配置器和业务规则编辑器中所做的改变可以在运行时被动态应用，而且这些变化会立即生效。

变化可能包括：

- 在您的所有客户或选择的部分，让模块进入或退出生产
- 改变一个页面的布局
- 改变一项应用的流动

网络安全性和 CGI 加密

网络交互构架与您当前的安全系统完全适应。您的公司可以使用加密套接字协议层 (SSL) 在浏览器和网络服务器之间提供验证和加密/解密。该项应用为网络服务器和 Edify 应用服务器之间的通信使用了一条加密链路，这条链路位于公司防火墙的后面。

应用服务器在网络服务器上只需要很小的一个代码。这样减少了您的网络服务器的负载，同时通过把信息发往 Edify 应用服务器从而加强了安全性。网络服务器和 Edify 应用服务器之间的通信可以由 CGI、ISAPI 和 NSAPI 来执行。

为了加强安全性，Edify 网络在需要时甚至可以被双重托管，利用一个不同的网卡在网络服务器和应用服务器以及应用服务器和后端系统之间进行连接。

注册页面和所有应用页面均可动态生效，如果某个人离开了其桌面，这些页面不会继续留在桌面上供人访问。

帐号别名

网络交互构架可以通过一个别名来发送实际帐号数字，而不用通过因特网来传输像帐号这样的私人号码。所以，即使一个 SSL 协议的会话被拦截并成功解密，客户的帐号也不会受到损害。

智能化的 SSL 支持

网络交互构架提供了智能化的 SSL 支持，可以让应用开发人员把网站中需要 SSL 加密安全的特殊功能及特征隔离，同时让非保密区域对所有人的开放。通过限制对需要这种安全级别的功能所提供的 SSL 支持，可以提高性能。

可扩充性

Edify 的网络交互构架支持可以扩充至很多用户的大型应用。这项解决方案已经被三家不同公司使用，这三家公司的联合用户基数超过了 30 万——其中两家公司超过了 50 万个用户（译注：原文数字如此），并且正在迅速增加其安装用户基数。该系统在应用服务器的网络环境中支持 N+1 冗余性，而且数据库可以驻留在任何现有的数据库服务器上。

自然语言导航

Edify 网络导航使用目前最精确的文本识别技术——深层语言处理 (DLP)。我们的自然语言网络界面可以让您的客户与计算机正常交谈，而不是使用笨拙的计算机术语。用户会感到更加舒适，而且网上交互时间大大缩短了，因为 DLP 可以帮助他们快捷方便地找到他们想要的东西。

DLP 之所以如此精确，是因为它处理单词的方式和人处理单词的方式一样。它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。您的客户用自己的话提出自己的请求，并直接前往他们所寻找的信息那里。

利用深层语言处理，您的客户可以请求获得多个来源的信息，并看到所有数据显示在一个页面上。DLP 能够分辨出一个用户是在寻找更多信息，还是已经开始了一个新的话题，不管用户的请求是以什么顺序输入的。单词拼写错误也不是什么问题。当一个单词意思不明时，DLP 和人一样将其放到语境中来理解其意思。

Edify 语言服务器可进行内容分析。在分析并理解了一条信息之后，它便将一个可扩充标记语言 (XML) 对象传到 Edify 自助动力平台，以告诉系统下一步发送哪个页面。

对 DLP 不能回答的那些问题，Edify 可以将网络用户与 Edify 交互中心内的 CSR 桌面连接起来。集成这些模块为您的企业提供了一项针对因特网客户服务的完整的、成本合算的解决方案。

您的全百网络解决方案

Edify 网络与其它的 Edify 产品集成，以帮助你完全控制您的业务。可选择 Edify 作为所有客户联系渠道的客户交互解决方案。作为在网络、语音、无线通信和电子邮件上集成并处理您的客户交互的已被证明的开放平台应用。并作为加强客户关系、提高客户保持力和增加企业盈利能力的解决方案。

Edify 网络为您的企业提供了目前最好的网络软件。由于拥有现有的最高级的自然语言技术、快速有效的数据存取、可定制的应用、以及 Edify 集成新旧系统的独特能力，所以 Edify 网络是一项成本合算的解决方案。

建议最低要求

- EWF 7.x
- Edify 自然语言服务器：Windows® NT 4.0/Windows 2000*
- 支持的网络浏览器：
- MS Internet Explorer 3.0 或 3.0 以上版本
- Netscape Navigator 3.0 或 3.0 以上版本

*需要用于自然语言的 Web 导航服务

