

Edify 无线通信

在无线通信上取得成功

由于近来无线设备——个人数字助理、移动电话、无线电子邮件——的蓬勃发展，人人都希望能够随时随地通过最便利的方式立即获取所需信息。他们也期望访问对他们有意义的信息，而不仅仅是一般内容，而且期望从事一些有用的工作，如支付账单和购买股票。

这些新的期望给您的企业带来了新的挑战。你准备好在无线世界提供杰出、安全的服务吗？有了 Edify 无线通信™，你就会准备就绪。

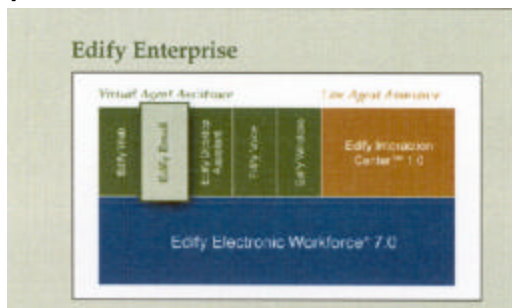
Edify 无线通信让你保持联系

真正的多渠道的 Edify 解决方案可以让您的客户选择如何以及何时访问信息并与您的企业进行交互。而且，有了 Edify 无线通信，他们也可以选择无线接入设备。

Edify 无线通信无缝地支持所有可用手机和无线连网技术，所以您的客户可以选择他们的接入设备，而你不必选择支持哪些设备。Edify 无线通信以正确的格式和语言为每个用户显示数据。这样使你只需开发一次无线客户服务应用程序就可以将其部署到全世界的网络和设备上。

而且，正如我们为您的客户提供了更多选择一样，Edify 无线通信也可以让你选择适合您的业务的解决方案。

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你。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诚度。

无线通信的安全性

数据存取必须是安全的，不管您的客户使用什么设备或网络。Edify 与业内主要伙伴一起合作，开发了一项可以使任何用户在任何设备上实现端到端安全的业务处理的世界级解决方案。Edify 是唯一一家在软件解决方案中实现了四项主要的无线安全目标的公司：

保密

每个会话都用加密套接字协议层 (SSL) 或无线传输层安全 (WTLS) 技术加密，不管最终用户如何同你联系。

完整性

Edify 无线通信会话管理可确保端到端的完整性，并为您的企业提供了在需要时检查每个会话交互的管理工具。

Edify 无线通信

在无线通信上取得成功

验证

所有传输数据均使用公用密钥基础设施 (PKI)、数字签名和会话管理技术在两端得到验证。

认可

Edify 是唯一将语音和无线验证技术结合起来的无线移动通信商务公司。它可以让你使用公私密钥和语音验证来确保您的已经完成的客户事务得到正确执行。你也会知道它们已经得到了实际最终用户的验证。

人人安全

Edify 独特的多渠道体系结构可以让 Edify 无线通信识别客户用来访问您的数据的浏览器类型——网络、无线还是语音，并为那种设备建立一个安全的会话。专有的 Edify 会话管理解决方案能够仅在需要的时间内保证安全性。例如，一个存取电子邮件的最终用户会要求在呼叫期间拥有安全的会话，而一个移动的商业交易处理也许只要求在输入信用卡时拥有安全的会话。Edify 无线通信能够认识到这一点，并确保交易处理拥有必要的安全性。

万维网

对基于网络的浏览器——包括 Compact HTML、iMode 和 Palm Clipping 应用——以及启用网络的移动设备，在安全要求期间，建立了一个完全安全的 SSL 会话。

无线应用协议

对于无线应用协议 (WAP) 浏览器，Edify 在手机和您的企业之间提供了完全的 WTLS 加密。Edify 无线通信通过使用安全企业代理 (SEP) 服务器，能够为任何手

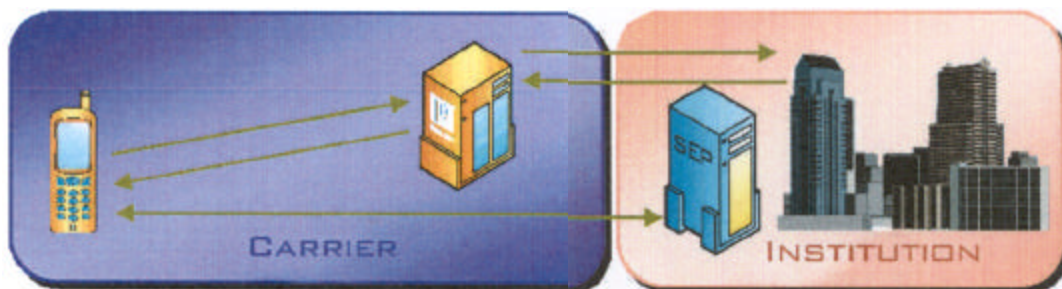
机做到这一点。SEP 允许 1.2 或 1.2 版本以上的、与 WAP 兼容的手机创建一个完全加密的 WTLS 会话。对于早期版本的 WAP 规范，您可以使用 WTLS 隧道技术为会话加密。

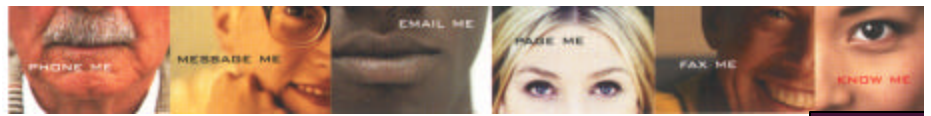
语音

对基于语音的浏览，Edify 使用的是语音验证技术。所以，当一个用户首先在一台语音设备上与您的企业连接时，Edify 解决方案可以确认这一点，并通过把用户的声波纹与您存档的声波纹进行比较来核实其身份。如果彼此相符，则用户被允许继续呼叫，并访问其数据或完成一项事务。

无线集合服务

客户知道自己需要什么数据：从电子邮件到语音数据；从新闻和体育等一般内容到资产重组动向、银行帐号细节或旅行安排等特别内容。Edify 无线通信使用一些主要的內容集合引擎，让您的客户通过语音、无线或有线连接在任何地方都可以访问那些内容。你甚至也能提供与实时数据和服务之间的完全交互。因为您的客户可以随时随地以自己希望的方式获得信息，所以这对客户来说更加方便，也意味着客户会对你忠诚。





自由选择

客户可以使用其选择的任何无线服务提供商：
Edify 支持所有主要的內容集合引擎。

用户只需通过使用网络界面来选择他们希望访问的內容。在进行连接并被验证之后，用户就能看到其想要的數據被动态生成并格式化到他们使用的设备中。

Edify 无线通信适合您的企业

你可以选择使用 Edify 无线通信作为一个独立模块，或者作为一项现有的虚拟客户服务代表（VCSR）[™]网络或无线解决方案的一个无缝附件。将它并入一个企业级体系结构之中，并允许无线访问任何数据，或者独立使用它。

Edify 拥有你现在需要的解决方案，也拥有支持将来您的业务发展的灵活性，它既适合您的企业，也适合您的客户。

建议的最低要求

- EWF 7.x
- 安全企业代理：
 - 配有 170 MHz Ultra SPARC 处理器的 Sun 企业服务器
 - 256 兆 RAM
 - 4 GB 自由磁盘空间
- 支持的网络：
 - CDMA
 - TDMA
 - PCS
 - PHS
 - GSM
 - POA
 - GPRS

- 支持的协议：

- 来自 NTT DoCoMo 的交互模式 (iMode)
- 无线应用协议 (WAP) 1.x
- Compact HTML
- HTML
- 短信息服务 (SMS)
- Palm Clipping 应用