

产品概述



自助动力

在客户服务上取得成功

交互中心的自助服务功能有助于使一家公司提供的产品或服务与众不同，扩大其市场份额，并确保其将来取得成功。因为越来越多的交互可以实现自动化，所以自助服务是整个客户交互战略的一部分。

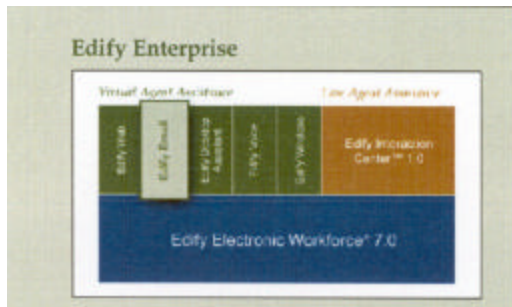
协助服务或真实客户服务代理人服务，对那些需要或希望得到另外帮助的人、或者对那些更喜欢拥有个人特色的人来说，也是有效的客户关系管理组合的一个重要部分。不过，为了提供最佳服务，您的客户服务代表（CSRs）需要在桌面上拥有深入的客户知识。

为了在这两个层面上提供有效的交互，并为您的所有客户交互提供真正的价值，企业服务解决方案需要具有足够的灵活性和健壮性，以做到以下几点：

- 通过各种客户交互渠道随时随地提供方便
- 提供与各种来源的公司数据的无缝集成
- 使用集成式、主动的和人性化的解决方案提供与众不同的服务
- 提供快速开发、修改和维护
- 大力部署可扩展的、安全可靠的和可管理的解决方案

提供能够让您的客户用自己的话语进行交互的自然语言功能

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。

自助动力 (EWF)

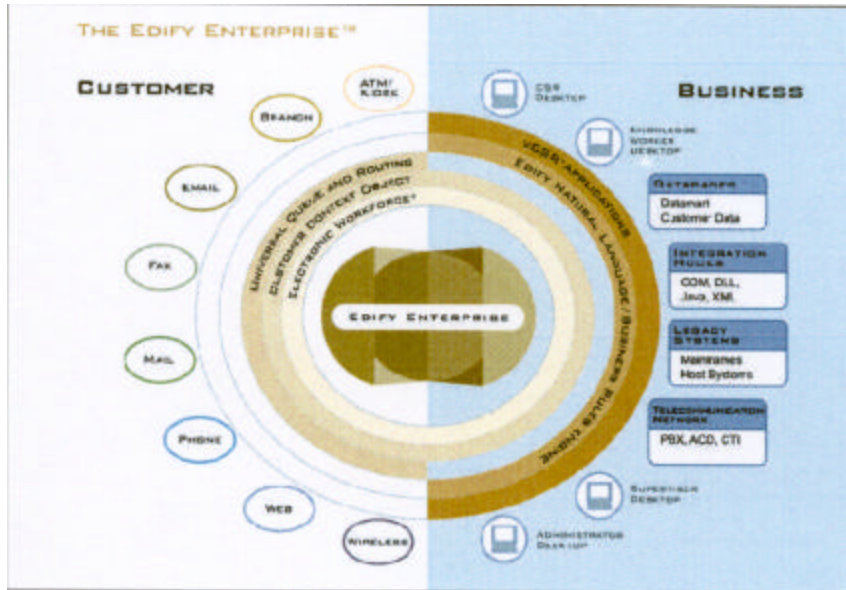
Edify 的自助动力® (EWF) 是一个已经被证明的用于开发可靠的、易于管理的客户自助应用和协助应用程序的平台。EWF 提供了一个以部件开发、简化部署和可靠管理为特征的灵活的开发环境，并且支持像 COM/DCOM、XML 和 Java 这样的开放系统连接。

EWF 是一个可用于开发几乎任何客户服务解决方案的平台。该产品拥有三个主要部件：自助动力对象、自助动力应用编制器™和自助动力应用服务器——一个用于应用管理和部署的环境。

此外，客户语境设定对象可以将交易处理、语境和客户历史记录存储起来。由于它能够让任何 Edify 应用程序存取，所以它为您提供了你所需要的客户知识，以便向您的客户提供其现在和将来想要而且需要的东西。无缝地集成到您的公司的 MIS 环境之中，可以让你支持活数据，而不需要改变您的业务经营方式。

自助动力

在每一个渠道提供最佳服务



“Edify 企业方案”是满足您的所有客户关系管理需要的最完整的解决方案，它可以让你配置完全适合您的解决方案，并为您提供需要用来说发展和扩大您的客户服务系统的所有元素。

使所有东西一起运行的集线器

因为该平台支持您的客户想用来与你联系的所有通信渠道，所以 EWF 可以让你实现真正无缝的服务集成，为您的客户提供一种统一的体验——不论他们以什么方式与你联系。EWF 将所有这一切聚集到一起的方式就是利用下述一些特征：

- **强大的后端连接**——即通过 COM、DLL、Java 等从程序到程序，把 ODBC 界面放在数据级，甚至在表示级，使用终端模拟来接入现有的传统系统。
- **脱离前后端接口**——建立一次后端接口并以你所希望的任何媒介方式将该信息提供给您的客户。
- **本地存储的客户环境**——快速存取和分析你所需要的关键的客户信息，以便更好地了解他们的需要。

通过将客户专有的历史记录和交易处理信息与业务中最好的后端数据存取结合起来，EWF 为你提供了一个了解您的客户的前所未有的视图。你也可以向您的 CSRs 和您的客户提供同样的数据存取。因为 EWF 是一个既用于交互中心又用于自助应用的单一平台，所以，您的客户服务代表可以花费一些时间与您的客户谈论他们真正关心的问题或者一些新的相关产品和服务，而不是再次索要他们的电话号码。您的 CSRs 因此提高了效率，而您的客户则感到更加高兴。

强大的开发及管理环境

作为 EWF 平台的一部分，自助动力应用编制器提供了定义和定制自助应用和协助应用的唯一的全可视开发环境。EWF 与强大的测试、调试和定制工具相结合，可以让你以比传统编程更快的速度来开发应用程序。



自助动力对象——功能强大的预制软件对象——可以被联合起来以开发特征丰富的应用程序。每个编程的自助动力对象在一系列自动化服务功能中确定一项步骤。这种创建应用逻辑的可视方式加快了应用开发速度，而且它使非技术人员容易提供关于该项应用需要做什么以及怎样去做信息。

为了简化自助应用的管理和交付，EWF 为你提供了一个使用它的综合可靠的运行环境。自助动力应用服务器安排资源和活动、管理资源的使用、跟踪应用状态、处理资源竞争，并对变化的情形作出响应。一项管理工具可以让你迅速有效地获取有关你的系统在多个节点和多个地点的情况的运行信息，也可以让他们迅速有效地使应用进入和退出生产。

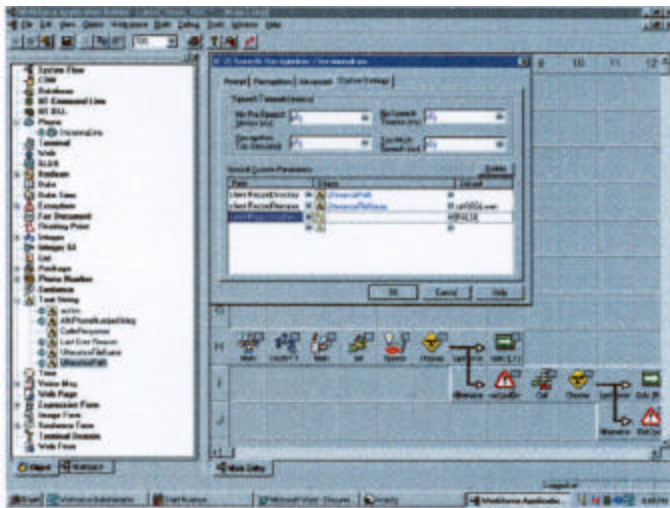
这些核心的 EWF 特征结合起来可以提供：

- **信息存取**——与各种数据库、客户机/服务器、在 Edify 交互中心的 CSR 桌面构架内运行的桌面、以及与现有的传统系统进行无缝集成，以提供点信息存取。
- **通信接入**——与两个网络浏览器、无线设备、电话、传真机、电子邮件、寻呼机、个人电脑和公用电话间等无缝集成。
- **过程自动化**——包括由时间和事件驱动的服务、有条件的应用执行、动态数据处理以及分析和个性化在内的业务规则和工作流运行。

为完成关键任务系统设计的结构

EWF 为分布式关键任务系统提供了一个杰出的体系结构。这种体系结构可以让你开发能够满足网络的最苛刻的性能及可用性要求、并支持 XML 和 WML 等新技术的电子商务应用。它还支持在一个已被证明的系统基础设施上部署灵活的、基于部件的应用。像客户机连接管理、可靠的信息发送、负载均衡和分布式事务管理这样的一些特征，提供了主机级的系统可管理性、可靠性和可扩充性。

EWF 为动态配置、监控及调整你的分布式应用提供了完整的功能——把操作员的干预减少到了最低限度。



Workforce Application Builder

自助动力应用编制器

面向未来的特征

EDIFY 在企业自助及协助服务的运行时间上居业内领先地位，并提供了完整性和选择机会。它可以你与您的集成式自助及协助应用的企业后端系统连接，以促进现有的技术。EDIFY 还提供了来自主机、遗产及定制应用、数据库和封装应用的很容易扩充的连接。主机适配器提供了双向连接服务，使 WEF 应用和主机应用部件能够作为一个集成式应用，在用于企业应用和业务过程集成的分布式系统上运行。

EDIFY 拥有从客户设备到后端交易处理及数据管理系统的端到端安全的诸多服务，以便你能保证您的应用资源的安全。EDIFY 也支持为一个健壮的客户机/服务器通信系统进行端到端单一开始的加密套接字协议层 (SSL) 加密。

数据中心级管理功能可以让你实现自动化管理。EDIFY 在一个分布式系统中使许多主要管理功能自动化。有了 EDIFY，您可以在您的点管理策略中使用符合业内标准的 SNMP 或增值 APIs 作为您的程序接口。

最低平台要求

- Microsoft® Windows NT/Windows 2000
- 微软硬件兼容目录中的任何系统均可使用*
- 在所有 EDIFY 应用中使用统一代码，并能对双字节数据源提供支持

* 特殊系统要求 (处理器速度、存储器等) 依通信业务量和应用复杂性而变化。