

# 解决方案概述



## Edify 交互中心

### Edify 方式的交互

#### 成本合算的客户服务

由于近来通信技术的革命，客户现在希望能够随时随地从任何一台设备上获取其需要的信息。客户希望以更快的速度获得更多的服务。虽然他们希望得到自动化所带来的便利，但他们仍然要求具有个人特色。他们要求保密，但希望你记住他们并预见到他们的需要。

提供这种级别的客户支持已经成为企业成功的一个越来越关键的部分。不过，虽然良好的客户服务可以使您的企业与众不同，但当今的竞争环境也要求你以成本合算的方式来提供这些服务。

此外，你也许还需要迅速推出新的程序，以对直接邮寄广告或广告宣传活动作出响应，处理电话销售，或者提供新型服务。失去活力的公司、合并企业、资产分派公司以及其它一些重组公司，也可能意味着你必须降低成本，提高效率。但仍然希望你达到主要性能指标，如收入、从潜在客户到客户的转换率，以及服务质量。Edify 交互中心™在这方面可以起到帮助作用。

#### Edify 提供培养忠实客户的智能化解决方案

Edify 帮助你培养比客户关系更有效的成分：*客户亲切感*。我们帮助您的客户随时以其希望的方式与你保持联系。我们能够让客户使用自己的话语而不是使用提示来提出事务请求。我们可以让你了解一个客户的历史记录和每次交互情况、他们对您的服务的满意度、以及他们对您的重要价值。只要他们一给你打电话、发传真、发送电子邮件或信息，你就马上知道这一切。我们以智能化方式将自动化与真实代理人的协助结合起来，使你不再被淹没在客户交互之中。

#### Edify 方式的交互

Edify 交互中心使你目前的所有客户交互更有效率，而且成本更加合算，同时提供了满足未来发展需要的灵活性。

##### 触点独立性

Edify 交互中心可以让您的服务工作人员通过电话、网络或电子邮件从同一桌面上处理语音和数据查询。一个独特的体系结构使界面层与商业逻辑分开。这样可以让你提供一致的服务，不论客户使用什么联系方式。它也使你随着业务的扩大和技术的发展能够快速简单地增加新的交互渠道，或者使你迅速、简单地把合并企业或重组公司的解决方案及设备集成起来。

要想减少真实客户服务代理人的通信业务量，可使用 Edify 的虚拟客户服务代表 (VCSR)™ 作为您的客户交互解决方案的一部分，并让您的客户选择自助选项以获取其想要的信息。客户感到放心，因为他们知道他们能够随时向一个真实代理人请求得到支持。

## 你所需要的客户知识

Edify 交互中心收集有关客户喜好和客户交互的信息，以帮助你了解你的客户。你的代理人能够以更快的速度提供更好的服务，因为所有的信息就在他们面前。详细的数据报表和一个完整的客户信息数据库，也能支持管理决策并帮助优化业务程序。

## 便利的实时信息

利用 Edify 自助动力® (EWF) 的功能，你可以增强现有的数据基础设施，以将多个信息源合并到一个屏幕上，供你的真实代理人使用。代理人不用浪费时间搜寻他们所需要的信息来回答客户询问——信息会立即出现在他们的桌面上。

## 为您的企业带来真正的好处

Edify 交互中心通过为业务程序实现一项标准化方法来提高企业生产率。代理人 and 员工可以通过电话、网络和电子邮件从同一桌面上处理语音和数据。所有联系信息均被排定优先次序并以同一方式发送。让客户使用任何设备随时与你联系并获得其需要的信息，可以大大提高你对客户的价值。

Edify 交互中心可以利用下列特性更有效地实现更高级的客户服务：

- **一致性**——客户可以同样地无缝存取其需要的信息，不管他们以何种方式与您的企业联系
- **简易数据存取**——使用 EWF 作为您的 Edify 交互中心解决方案的一部分，可以让你从任何实时来源提取信息
- **简单操作**——管理及监督工具允许从一个集成桌面上对所有事件、设备和部件进行管理
- **发展和可扩充性**——将 Edify 部件组合起来，以满足您的需要并为您的企业提供最有效的解决方案
- **投资保护**——在您的 Edify 交互中心继续使用您的现有系统
- **共享式技术**——标准通信界面允许任何顺从的第三方软件从 Edify 平台特征中受益
- **部署速度**——Edify 交互中心解决方案可以在很短时间内开发和部署

## Edify 的优势

Edify 交互中心与 Edify 自助动力平台集成，可以有效、一致而且成本合算地处理所有的客户交互需要。Edify 解决方案利用能够提高所有客户交互效果的客户关系管理系统，为您的客户提供了灵活性，也为您提供了灵活性。