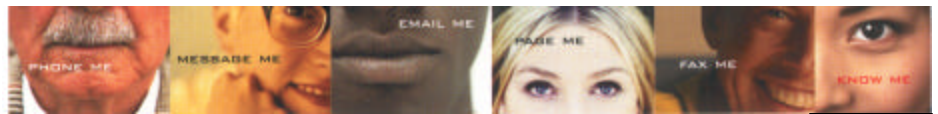


# 解决方案概述



## Edify 自然语言

### 服务语言

作为其《2000 年全球网上零售报告》的一部分，Ersnt & Young 公司发现美国去年有 74% 的因特网用户在网购买商品或服务，而 87% 的因特网用户预计在今后的 12 个月里会这样做。不过，他们也声称，为了充分利用多渠道零售的潜力，公司必须将其精力集中在改善客户体验上面。

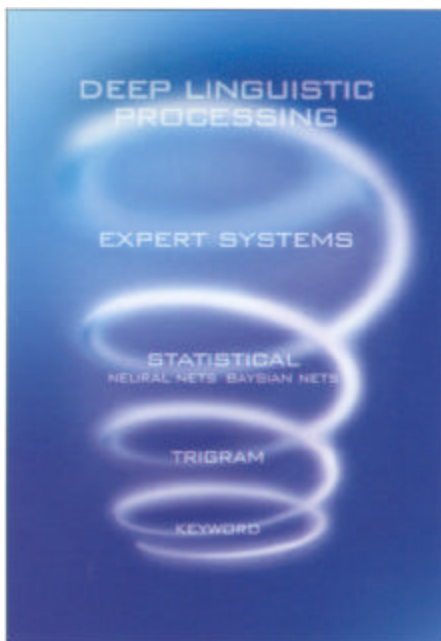
但是，由于网站越来越大，而且越来越复杂，网站导航可能会成为销售的一个障碍。会话时间的延长，增加了站点的通信量并降低了性能，但由于客户未能找到其需要的东西，完成交易处理的数量实际上可能会下降。

当来自失望的用户的电子邮件堆积起来时，交互中心代理人和管理人员也许会发现自已不知所措。而客户可能发现他们自己由于电子邮件的响应时间很慢而极其灰心丧气。

为了缓和服务问题，企业正求助于客户关系管理系统来满足越来越精明的客户的需要。但如何对每项客户请求迅速、准确地作出响应，而且不必雇佣大量真实客户服务代理人来提供越来越多的联系方式，可能成为一项难题。

### 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您保持联系。我们能够让客户使用自己的话语而不是使用脚本提示提出事务请求。我们可以让你了解一个客户的历史记录及每次交互情况、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。



The accuracy of Deep Linguistic Processing (DLP)

精确的深层语言处理 (DLP)

被纳入我们的虚拟客户服务代表 (VCSR)™ 应用套件的 Edify 自然语言技术能起到帮助作用。我们的自然语言解决方案使客户能够在您的站点上快捷、简单地请求——并寻找——其需要的东西。它们也能帮助您的企业提供人性化的和精确的自助式解决方案。

#### 深层语言处理

Edify 电子邮件使用目前最精确的文本识别技术——深层语言处理 (DLP)。DLP 处理文本的方式和人处理文本的方式一样。DLP 可以让一个网络用户启动一项智能化查询，以精确地找到其寻找的东西，不论是单一主题还是多个主题。它也能引导一个客户完成一项特殊的交易处理。

# Edify 自然语言

## 服务语言

因为客户可以用日常语言来请求获得其需要的东西，所以他们不必航行于站点索引之间，试图想出哪个术语适用于他们正努力要做的事情，客户也看到适合其询问的内容的网页。如果一个用户询问哪种灯泡适合某种固定装置，以及哪些经销商销售该产品，Edify 就会显示第一项询问的答案，并将第二项询问的答案附在第一个答案的后面。这样，顾客永远不会失去他们最初请求获得的信息。实质上，Edify 在与网络用户进行一项智能化的对话。这种对话对每个用户来说显然是不同的，所以 Edify 提供了以动态方式显示静态内容的能力。

为了处理文本查询，DLP 审查每个句子或短语的语境和相关思想，将其分解成语法部分，并将一个段落的主要概念与专为您的业务设计的语法规则进行比较，从而理解出该段落的真正含义。

对于 DLP 来说，多个议题并不是什么问题。因为我们的技术能够将思想置入语境之中，所以 DLP 知道您的客户是在谈一个新的话题还是在谈以前的那个话题。单词拼写错误也不是什么问题。当一个单词意思不清楚时，DLP 和人一样，可以根据语境来确定其含义。

最重要的是，DLP 知道自己有些东西不知道。所以它不会提供一个错误的回答。另外，附在每项自动应答上的一个 ID 可以让您的公司跟踪通信联系，并且在必要时继续进行通信。

例如，一个使用电子邮件作为一种通信方式来安排其即将进行的休假的旅行社客户发了一封在最后关头才决定的电子邮件，说他在第二天出发之前要来取很多文件。这份邮件也许这样写道：“我明天要顺便过来取我的护照、旅行支票和旅行计划。我也需要兑换 1200 美元的法郎。我明天中午之前能拿到吗？”

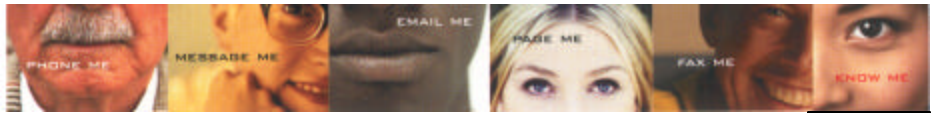
利用 Edify 自然语言 (ENL)，该系统了解到客户将会顺便过来以及何时到来，并了解到客户到来之后会需要很多东西。但最重要的是，该系统能够准确理解词意，知道客户想将 1200 美元换成法郎，而不是要求仅仅向他提供法国货币。该系统然后回答客户说，他的文件和钱都将准备就绪，并表示中午 12 点之前没问题。

## 广泛的业务好处

有效的自然语言解决方案的结果是显而易见的。客户可以立即发现其寻找的信息，并能问一些有关其需求的问题。网上会话时间以及技术和客户支持请求将会被减少，而客户满意度不会有任何下降。事实上，它最有可能帮助解决购物小推车被弃的问题，并提供一种更好的网上体验。

将这种智能化的网上查询与电子邮件回复一起使用，可以让你促进在这两种应用上的语法开发。不论一个用户在网上可能问什么问题，都会有一个不同的用户通过电子邮件提出同一问题。Edify DLP 系统对这两个问题都能理解。

Edify 电子邮件使用 DLP 向输入的电子邮件信息发送准确、自动的回答。该软件可读取您的公司的进站电子邮件，非常准确地理解它们，然后创建一项适合每个电子邮件的回复。对于那些需要实际交互的信息，Edify 通过 vCSR 桌面助理提供了一项协助响应功能，以及一个在服务代表的桌面上可以获得利用的写作工具。这项工具快速、简易、准确，而且它可以使您的客户服务代表腾出时间从事其它任务。



## 可量化结果

通过对 50% 的进站电子邮件实现自动应答，Edify 电子邮件解决方案能够为你节省时间和费用。



金——不论你全部用真实代理人还是使用另一个电子邮件应答系统。您的 Edify 电子邮件解决方案的成本为每封电子邮件不到一美元。

使用 Edify 自然语言为网络实现智能化查询，将会使您的客户更容易快速找到其寻找的东西。客户也能在网上获得其问题的答案——不必呼叫一个真实代理人。对于 DLP 无法回答的那些查询，Edify 可以将这个网络用户与交互中心的代理人桌面连接起来。因为重要的集成工作完成，所以你得到了一项成本更低完整的解决方案。

## Edify 的优势

通过使用自然语言技术，Edify 提供了一个比当前任何其它可用系统更精确的电子邮件管理系统：Edify 电子邮件管理系统不仅仅将信息发往正确的技术队列并提供固定回复。我们的解决方案还与一个功能完好的平台及交互中心集成，并向进站客户服务请求提供准确、动态的实时回答。

Edify 自然语言技术也为网上导航和查询提供了一项成本更为合算的解决方案。我们的语言学方法实现了真正意义上的用户请求，而与我们的实时后端的集成为你和您的客户提供了简易的信息存取。