

# 解决方案概述



## 电子商务

### 电子商务：立足现在又面向未来的商务

毫无疑问，网上商务将会继续下去。国际数据公司（IDC）预测，到2004年，在网上处理银行业务的美国家庭的数量将会迅速增加到2280万。而据PhoCusWright公司称，欧洲在线旅游市场预计在今后两年里将增长300%。

波士顿咨询集团/哈里斯交互公司估计，在2000年圣诞节及新年期间，通过网上购买礼物的用户达5100万。另有1600万名顾客试图通过网上购买礼物，但未能成功。

在这个蓬勃发展的市场里，成功取决于拥有一个为用户提供处理客户交易的工具，使其能够迅速有效地航行的网站。你的客户希望迅速有效地完成网上交易。而你希望知道他们是谁，预见到他们的需要，并超越他们的期望。

### 满足客户的需要

网络是从事交易的一个有效场所，但公司没有从中获得其投资所带来的价值。客户想要什么而没有得到呢？

- 他们希望迅速有效地获取信息
- 他们希望其寻找的信息是最新的
- 他们希望你能满足其现在的需要，并预见到其未来的需求
- 他们希望拥有一个适合他们的界面

用户希望网络为他们服务，而不是相反。他们希望在网上做的所有事情不仅速度更快，而且效率更高。

你想为你的所有客户服务并使他们感到满意，也想知道你的最佳客户是谁，并为其提供一流的服务。为此，你需要可以帮助你更好地了解你的客户的应用程序，使你能够不断地满足客户的需要——甚至在客户还不知道自己有这种需要之时。你所需要的就是Edify Web™。

### Edify 提供培养忠实客户的智能化解决方案

Edify可以帮助你培养一种比客户关系更有效的成分：客户亲切感。我们能够帮助你的客户随时以其方便的方式与你保持联系。我们能够让客户以自己的语言而不是用文稿提示来提出请求。我们可以让你了解一个客户的发展历程和每次业务交易情况、他们对你的服务的满意度、以及他们对你的重要价值。他们一给你打电话、发传真、发送电子邮件或信息，你立马就能知道这一切。我们以智能化方式将自动化与实际客户服务代理人的协助结合起来，使你不再被淹没在客户互动之中。

Edify Web是我们的虚拟客户服务代表(vCSR)™应用套件的一部分，它能够：

- 帮助你更好地了解你的客户，使你能够预见并满足其需要
- 帮助你的客户快捷方便地找到所需要的东西
- 从多个不同渠道获得你的客户想要的数据库
- 提供根据你的客户的价值而定制的服务
- 开发一个适合你的企业需要的有效网络界面



电子商务

### 使电子商务取得成功的其它因素

### **帮助你的客户导航**

我们推出的自然语言网络导航界面是业内最佳界面。它可以让你的客户使用自己的话语而不是使用笨拙的计算机语言与计算机交流。你的用户会感到更加舒适，而且他们可以快速获得需要的信息。

### **向客户显示实时数据**

利用 Edify Web，你可以提供各种渠道的信息，如库存可用性、当日事务处理——均以实时方式显示。你的客户不仅仅得到响应，而且还会得到答复。

### **了解你的客户**

收集客户信息的工具可以帮助你了解你的客户。这种了解可以让你预见到他们的需要，并且继续控制你的市场的变化。你的最佳客户是你的宝贵财富。Edify 可以帮助你了解他们是谁，并帮他们定制界面和服务。

### **快速提供服务**

Edify Web 可以让你迅速建立一个为满足你的顾客及业务需要而定制的网络界面。我们的独特构架能够使外观、业务逻辑和规则以及后端集成同时进行平行开发，以便使您能把您的电子商务解决方案快速推向市场。

改进也是一样的快速简单，使你能够对市场作出响应。Edify Web 可以让你进行动态修改，当一名客户下次申请获得实时响应时，这些修改就会生效。

## **为您的业务带来真正的成效**

Edify 电子商务解决方案与其它产品集成，以使你的业务保持畅通运行。共享信息数据库使每个人均可立即获得重要的客户信息。

2000 年 12 月，一家网上零售商使用一项 Edify 解决方案订购了 21 万多件商品，价值高达 3200 万美元。Edify 将这些订购信息从网站转移到了现有的老化的订单输入系统之中。

如果你的客户需要帮助，Edify Web 也可以使用 Edify 互动中心™ 软件将他们与你的客户服务器连接起来。利用 Edify，来自所有渠道的客户互动均可得到一致和有效的处理，为你提供了一项成本合理的集成解决方案，而且不再会有任何客户感到束手无策了。

## **助你取得真正的成功**

Edify Web 使用最好的自然语言解决方案，帮助你的客户快速找到其需要的东西。它可以让客户获取他们需要的信息，并将你为客户提供更佳服务所需的信息收集起来。Edify Web 解决方案为你的客户提供了其目前所追求的速度、效率和访问，而且帮助你预计到他们的未来需要。

