

Mejore la satisfacción del cliente y reduzca los costos de soporte con Cisco WebEx Remote Support

Cisco WebEx Support Center Remote Support
Descripción general del producto



Aspectos destacados de Cisco WebEx Remote Support

- Incremente la productividad de los representantes de soporte técnico.
- Proporcione soporte más personalizado con video de alta calidad.
- Acelere el diagnóstico y la resolución de problemas trabajando directamente en los escritorios remotos de los clientes.
- Aumente la resolución en la primera llamada y reduzca los tiempos de llamada, la cantidad de visitas a las instalaciones y los costos totales de soporte.
- Alcance y supere los objetivos de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y aumente la satisfacción del cliente.

“Hace poco, teníamos un equipo en Asia que necesitaba solucionar un problema para un usuario ubicado en una isla remota de Indonesia. Habría costado miles de dólares viajar a la isla, pero con la tecnología WebEx pudimos conectarnos con la computadora de forma remota y solucionar el problema”.

– Adam Bricker, director de TI, World Vision

© 2015 Cisco y/o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Proporcione respaldo práctico sin visitas costosas

Minimice la necesidad de viajar ofreciendo soporte y servicio al cliente de forma remota, tanto para los empleados internos como para los clientes. Acelere la resolución de problemas y reduzca los costos mediante la oferta de un servicio personalizado con transmisión de VoIP y video de alta calidad. Supervise, ponga en colas y redireccione las solicitudes de soporte fácilmente con un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) Cisco® WebACD, totalmente integrado. Mejore la satisfacción del cliente gracias al soporte de alta calidad y la solución de problemas en la primera llamada. Resuelva y arregle los problemas directamente en el equipo de escritorio remoto del cliente. Invite a un experto en la materia a unirse a una sesión inmediatamente.

Optimice el soporte con la grabación y la generación de informes

Brinde un nivel superior de atención al cliente y mejore el cumplimiento con la grabación por red para documentar sesiones, acelerar la resolución de incidentes y capacitar al nuevo personal

de soporte. Acceda a grabaciones con facilidad desde su sitio de Cisco WebEx®. Analice y mejore los procesos de soporte con la función de generación de informes detallados.

Cuente con Cisco para disfrutar de un servicio WebEx seguro y escalable que funcione a través de todos los firewalls

Los servicios de Cisco WebEx se prestan a pedido a través de la nube global Cisco WebEx Cloud. Como no requieren la instalación de software ni de hardware, pueden implementarse y ampliarse fácilmente a medida que varíen las necesidades. La seguridad de sus sesiones de soporte se puede garantizar con tecnologías de cifrado, como SSL y AES. Más allá de sus estrictos procedimientos internos propios, la oficina de seguridad de Cisco involucra a varios terceros independientes para realizar auditorías rigurosas de las políticas internas, los procedimientos y las aplicaciones todos los años. Estas auditorías validan requisitos de seguridad críticos, tanto para implementaciones comerciales como gubernamentales.

Cisco
webex



Obtenga las funciones que necesita para ofrecer soporte de alta calidad a un costo menor

Antes de la sesión

Solicitud en línea entrante: Conexión con un solo clic

Simplifique el inicio de sesión de los clientes con un botón en su sitio web, producto o firma de correo electrónico. Dirija automáticamente las solicitudes de soporte a la cola de un representante de soporte técnico o a un formulario de solicitud personalizado.

Solicitud saliente

Inicie una sesión desde un correo electrónico o el cliente de escritorio de Cisco WebEx.

Devolución de llamadas y tiempos de espera

Brinde a los clientes la opción de solicitar la devolución de la llamada y comuníqueles el tiempo de espera estimado. El representante de soporte y el cliente pueden entrar en una audioconferencia después de recibir una devolución de llamada inmediata desde Cisco WebEx.

Durante la sesión

Acceso a aplicaciones y escritorio

Vea y controle las aplicaciones o el escritorio de un cliente, o permítale ver o controlar los suyos.

Scripts personalizados

Guarde una biblioteca de scripts de uso frecuente. Ejecute scripts con un clic para aplicar parches y actualizaciones con facilidad.

Transferencia de archivos

Arrastre y suelte archivos desde o hacia el sistema de un cliente para aplicar un parche o una actualización.

Inicie sesión en el escritorio de un cliente como administrador

Inicie sesión en el equipo de un cliente como administrador.

Cisco WebEx Support Center Remote Support se actualiza periódicamente para satisfacer las últimas necesidades en cuanto a compatibilidad de sistemas. Visite el sitio www.webex.com.mx/ para conocer los requisitos de sistema.

El sistema admite los siguientes idiomas: alemán, chino (simplificado y tradicional), danés, español (europeo y latinoamericano), francés, holandés, inglés, italiano, japonés, portugués (Brasil), ruso y turco en la plataforma de Microsoft Windows. La experiencia en reunión de Mac está disponible solo en inglés.

* Se admite únicamente en el entorno Microsoft Windows



Impresión remota

Imprima desde la computadora de un cliente a una impresora local.

Voz sobre IP (VoIP) integrada y video de alta calidad

Hable con clientes por teleconferencia o VoIP integrada. Proporcione soporte más personalizado con video de alta calidad en vivo.

Chat

Chatee con varios representantes de soporte técnico y clientes al mismo tiempo.

Cliente multisesión

Ofrezca soporte a varios clientes al mismo tiempo y de un modo sencillo, desde una interfaz de cliente con pestañas.

Información del sistema

Recopile información del sistema con un clic. Imprima y guarde la información para referencia futura.

Reinicio y reconexión

Mantenga la misma sesión incluso después de reiniciar y en modo seguro.

Buzón de agente

Obtenga una notificación cuando un cliente esté en su cola. Controle la configuración personal y el estado de disponibilidad.

Estado en tiempo real de otros agentes

Los representantes de soporte pueden ver las colas y la disponibilidad de los demás agentes para mayor simplicidad de escalamiento.

Notas y encuesta posterior a la sesión

Realice encuestas a los clientes y guarde las notas de la sesión del representante de soporte técnico.

Herramientas del administrador

Cisco WebACD Queue Manager

Configure colas con direccionamiento basado en reglas, por disponibilidad o habilidades. Distribuya una gran cantidad de solicitudes asignándolas a colas secundarias por porcentaje.

Cisco WebACD Manager Dashboard

Supervise todas las sesiones y la actividad de los agentes en los niveles de cola y representante de soporte.

Grabación y edición de sesiones

Grabe las sesiones de soporte de manera manual o automática.

Generación de informes de administración

Mida las estadísticas de soporte y de la mesa de ayuda, incluso la cantidad de sesiones, el tiempo de las sesiones y los comentarios sobre la sesión.

Arquitectura

Compatible con firewalls

Funciona con la mayoría de los firewalls mediante el uso de puertos HTTP y HTTPS estándares.

Integración con CRM

Inicie sesiones directamente desde Salesforce.com, Remedy y otras aplicaciones de administración de las relaciones con los clientes (CRM).

Más información

Para obtener más información sobre Cisco WebEx Support Center, visite:

www.cisco.com/c/es_mx/products/conferencing/index.html

<http://www.webex.com.mx/>

Obtenga más información sobre Cisco WebEx Support Center y otras soluciones de Cisco WebEx. Hable con un especialista en soluciones en el siguiente número: 001-888-605-2367.