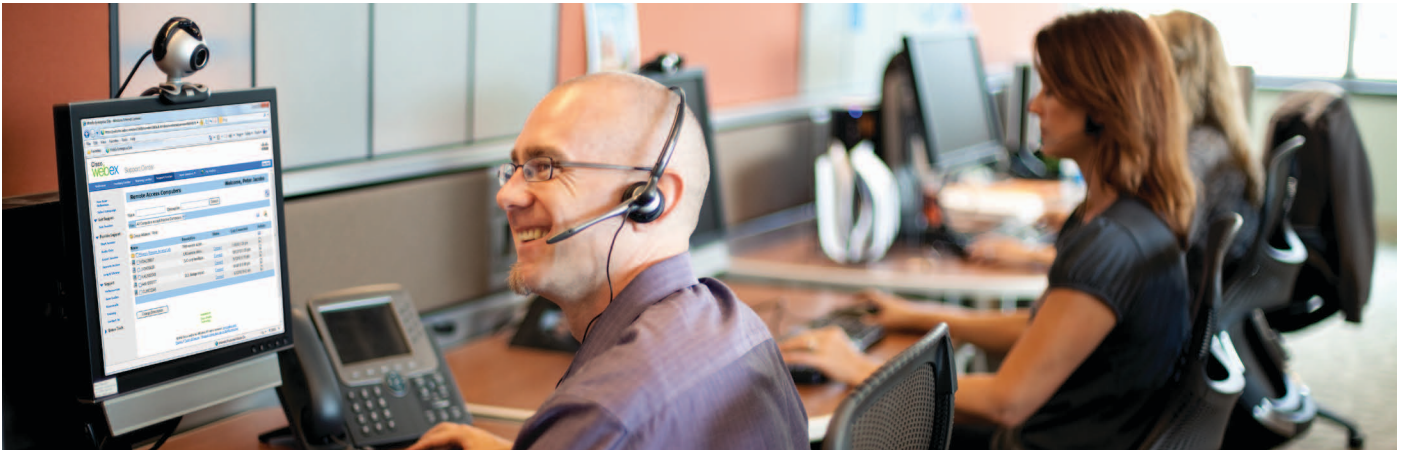


Steigern Sie die Kundenzufriedenheit und senken Sie Ihre Support-Kosten mit Cisco WebEx® Remote Support

Cisco WebEx Support Center
Remote Support
Produktübersicht



Wichtige Merkmale von Cisco WebEx Remote Support

- Erhöhte Mitarbeiterproduktivität im technischen Support
- Auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnittener Support mit Video von hoher Qualität
- Beschleunigung der Diagnose und Problemlösung durch direktes Arbeiten an Kunden-Desktops.
- Gesenkte Gesprächsdauer, häufigere Lösungsermittlung beim ersten Gespräch, Minimierung der Zahl der Kundenbesuche und Senkung der Supportkosten insgesamt
- Einhaltung oder Übertreffung der Ziele in Service Level Agreements (SLA) und höhere Kundenzufriedenheit

„Vor kurzem musste ein Team in Asien ein Problem für einen Benutzer auf einer entlegenen indonesischen Insel lösen. Es hätte tausende von Dollar gekostet, die Insel zu besuchen, doch dank WebEx-Technologie konnten wir uns von unserem Standort aus bei dem Computer anmelden und das Problem aus der Ferne beheben.“

– Adam Bricker, CIO, World Vision

Bieten Sie tatkräftige Unterstützung ohne teure Vor-Ort-Besuche.

Reduzieren Sie mit Remote-Kundensupport und Service für eigene Mitarbeiter und Kunden den Reiseaufwand auf ein Minimum. Beschleunigen Sie die Problembhebung und senken Sie Kosten durch die Bereitstellung individuell zugeschnittener Serviceleistungen per VoIP- und Video von hoher Qualität. Mit einem voll integrierten WebACD-System können Sie Supportanfragen mühelos überwachen, in Warteschlangen einreihen und weiterleiten. Steigern Sie die Kundenzufriedenheit durch hochwertigen Support und rasches Beheben von Problemen schon beim ersten Kundenkontakt. Beheben Sie Fehler und Probleme direkt auf dem geografisch entfernten Desktop Ihres Kunden. Laden Sie einen Fachexperten ein, spontan der Sitzung beizutreten.

Optimieren Sie den Support durch Aufzeichnungen und Berichte.

Leisten Sie besseren Kundendienst und verbessern Sie Die Einhaltung Ihrer Richtlinien durch netzwerkbasierete Aufzeichnungen zur Sitzungsdokumentation, beschleunigen Sie den Lösungsprozess und weisen Sie

neue Support-Mitarbeiter ein. Greifen Sie über Ihre WebEx-Seite problemlos auf Ihre Aufzeichnungen zu. Analysieren und verbessern Sie die Support-Abläufe mit Hilfe der detaillierten Berichtsfunktion.

Verlassen Sie sich auf Cisco für einen sicheren, skalierbaren WebEx-Dienst, der auch über Firewalls hinweg funktionsfähig ist.

WebEx-Dienste werden auf Anfrage über die globale Cisco Collaboration Cloud bereitgestellt. Es muss keine neue Software oder Hardware installiert werden, sodass sich die Dienste mühelos implementieren und Ihren sich verändernden Anforderungen entsprechend skalieren lassen. Für die Sicherheit Ihrer Support-Sitzung sorgen Verschlüsselungstechnologien wie SSL und AES. Über seine eigenen strikten internen Prozesse hinaus beauftragt das Cisco Office of Security Jahr für Jahr zahlreiche unabhängige Dritte mit der Durchführung rigoroser Prüfungen auf der Basis interner Richtlinien, Vorgänge und Applikationen. Diese Prüfungen sollen die wichtigen Sicherheitsanforderungen für Implementierungen bei Unternehmen und Behörden überprüfen.

Nutzen Sie die für hochwertigen Support benötigten Funktionen zu geringeren Kosten

Vorerfassung der Sitzung

Eingehende Online-Anfrage:

Click-to-Connect

Erleichtern Sie Ihren Kunden mit einer Schaltfläche auf Ihrer Website, in Ihrem Produkt oder in Ihrer E-Mail-Signatur das Starten einer Sitzung. Leiten Sie den Kunden automatisch in die Warteschlange eines TSR oder zu einem angepassten Anfrageformular weiter.

Ausgehende Anfrage

Starten Sie eine Sitzung per E-Mail oder über den Cisco WebEx One-Click-Desktopclient.

Rückruf- und Wartezeiten

Geben Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, einen Rückruf zu verlangen, und zeigen Sie ihnen die geschätzte Wartezeit. Nach einem sofortigen Rückruf von WebEx können der TSR und der Kunde einer gemeinsame Audiokonferenz beitreten.

In Sitzung

Zugriff auf Desktops und Anwendungen

Rufen Sie den Desktop oder Anwendungen eines Kunden auf und steuern Sie diese, oder lassen Sie den Kunden Ihren Desktop samt Anwendungen aufrufen oder steuern.

Angepasste Skripts

Speichern Sie eine Bibliothek häufig verwendeter Skripts. Versenden oder führen Sie Skripts mit nur einem Click aus, um Patches und Aktualisierungen zu vereinfachen.

Datei-Transfer

Verschieben Sie Dateien im Drag-und-Drop-Verfahren zwischen Ihrem System und dem System des Kunden für Patches und Aktualisierungen.

Anmeldung als Administrator bei Desktop des Kunden

Melden Sie sich als Administrator beim Desktop des Kunden an.

Cisco WebEx Support Center Remote Support wird regelmäßig aktualisiert, um immer den neuesten Systemkompatibilitätsanforderungen zu genügen. Bitte besuchen Sie www.webex.de zum Kennenlernen der Systembedingungen

Unterstützte Sprachen: Brasilianisches Portugiesisch, Chinesisch (vereinfacht und traditionell), Niederländisch*, Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Russisch* und Spanisch (europäisch* und lateinamerikanisch) WebEx Remote Support ist eine Komponente von WebEx Support Center, einer Suite von webgestützten Support- und EDV-Applikationen.

* Unterstützung nur in der MS Windows-Umgebung

Ferndruck

Drucken Sie Dokumente vom Computer eines Kunden auf einem lokalen Drucker aus.

Integriertes VoIP und Video von hoher Qualität

Sprechen Sie über Telekonferenz oder integriertes VoIP mit dem Kunden. Das Live-Video mit seiner hohen Qualität sorgt für ein besonders persönliches Supporterlebnis.

Chat

Chatten Sie mit mehreren TSRs und Kunden zugleich.

Mehrfachsitzungs-Client

Unterstützen Sie über eine Client-Schnittstelle mit Registerkarten problemlos mehrere Kunden auf einmal.

Systeminformation

Sammeln Sie Systeminformationen mit nur einem Mausklick. Sie können dann zur späteren Verwendung gespeichert oder ausgedruckt werden.

Neustart und Wiederverbindung

Bleiben Sie auch nach einem Neustart und im abgesicherten Modus in der laufenden Sitzung.

Agent-Eingang

Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn sich ein Kunde in Ihrer Warteschlange befindet. Legen Sie persönliche Einstellungen und Ihren Verfügbarkeitsstatus fest.

Echtzeit-Status anderer Agenten

TSRs erhalten Einblick in die Warteschlangen und die Verfügbarkeit aller anderen Agents, um das Weiterleiten einfacher zu gestalten.

Fragebogen im Sitzungsanschluss und Anmerkungen

Lassen Sie Ihre Kunden Fragebogen ausfüllen und speichern Sie TSR-Sitzungsanmerkungen.

Manager-Tools

WebACD Queue Manager

Richten Sie Warteschlangen mit regelbasierter Weitervermittlung nach Verfügbarkeit oder Kompetenzen ein. Verteilen Sie ein großes Anfrageaufkommen durch die Zuweisung von Unterwarteschlangen nach prozentualem Anteil.

WebACD Manager Dashboard

Überwachen Sie sämtliche Sitzungen und die Aktivität der Mitarbeiter sowohl auf Warteschlangen- als auch auf CSR-Ebene.

Aufzeichnung und Bearbeitung von Sitzungen

Zeichnen Sie Support-Sitzungen manuell oder automatisch auf.

Managementberichte

Erfassen Sie Helpdesk- und Support-Statistiken, darunter die Anzahl der Sitzungen, die Sitzungsdauer und die Kundenrückmeldung zur Sitzung.

Aufbau

Keine Behinderung durch Firewalls

Durch die meisten Firewalls gelangen Sie mit standardmäßigen http- und https-Ports.

CRM-Integration

Starten Sie Sitzungen direkt von Salesforce.com, Remedy und anderen CRM-Applikationen aus.

Lernen Sie mehr über das Cisco WebEx Support Center und andere WebEx Lösungen von Cisco, rufen Sie einen Lösungsspezialisten an unter 0800 101 2071 oder +49 (0)811 554 3558 oder besuchen Sie www.webex.de/loesungen.

