

Mejore la satisfacción de sus clientes y reduzca el gasto en soporte con Remote Support de Cisco WebEx

Cisco WebEx Support Center
Remote Support
Descripción general del producto



Aspectos destacados acerca del soporte remoto de Cisco WebEx

- Fomente la productividad representativa del soporte
- Proporcione un soporte más personalizado con vídeo de alta calidad.
- Acelere la resolución y el diagnóstico de problemas trabajando directamente en los escritorios remotos del cliente.
- Reduzca los tiempos de las llamadas, aumente la resolución de problemas en la primera llamada, reduzca el número de visitas a las instalaciones físicas y, sobretodo, los gastos de soporte.
- Conozca y supere los objetivos del acuerdo de nivel de servicio (SLA) y aumente la satisfacción del cliente.

"Hace poco, contábamos con un equipo en Asia que necesitaba solucionar un problema para un usuario que se encontraba en una isla perdida de Indonesia. Habría costado miles de dólares desplazarse hasta allí, pero gracias a la tecnología WebEx pudimos acceder a su ordenador de forma remota y solucionar el problema".

— Adam Bricker, CIO, World Vision

Proporcione soporte de manera práctica y sin costosas visitas a las instalaciones físicas

Reduzca los desplazamientos gracias al soporte remoto tanto a empleados internos como a clientes. Aumente la resolución de problemas y recorte el gasto que ello supone ofreciendo un servicio personalizado con VoIP en streaming y vídeo de alta calidad. Supervise, ponga en cola o enrute las solicitudes de soporte con el sistema de distribución de llamadas automático (Automated-call-distribution, ACD) de Cisco WebACD totalmente integrado. Mejore la satisfacción del cliente proporcionándole un soporte de alta calidad y resolviendo sus problemas en la primera llamada. Solucione las incidencias directamente en el escritorio remoto de su cliente. Invite a un experto en la materia a que se una a su sesión de manera inmediata.

Optimice el soporte mediante las grabaciones y los informes.

Proporcione un servicio al cliente más eficiente y mejore el cumplimiento de normas a través de la grabación basada en la red para documentar las sesiones,

acelerar la resolución de los problemas y formar al nuevo personal de soporte. Acceda a las grabaciones fácilmente desde la página de Cisco WebEx®. Analice y mejore los procesos de soporte mediante la función de informes detallados.

Cuente con Cisco para recibir un servicio WebEx escalable y seguro que hace uso de firewalls.

Los servicios de Cisco WebEx se llevan a cabo a demanda en la Cisco WebEx Cloud global. No es necesario instalar ningún software ni hardware, lo cual facilita la implementación y ampliación de estos servicios según sea necesario. La seguridad de sus sesiones de soporte se garantiza mediante tecnologías de cifrado como SSL y AES. Más allá de sus estrictos procedimientos internos, cada año la oficina de seguridad de Cisco contrata a varias empresas externas para realizar rigurosas auditorías de políticas internas, procedimientos y aplicaciones. Estas auditorías validan requisitos de seguridad críticos tanto para aplicaciones comerciales como gubernamentales.

Cisco
webex



Obtenga las prestaciones que necesita para proporcionar un soporte de alta calidad por menos

Antes de la sesión

Solicitud de entrada online: clic para conectar

Facilite a los clientes el inicio de sesión mediante un botón en su sitio web, en su producto o en su firma de correo electrónico. Remita las solicitudes de soporte de manera automática a la cola de espera de un técnico responsable o personalice el formulario de solicitud.

Solicitud saliente

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

Tiempos de espera y de la devolución de llamada

Proporcione a los clientes la opción de devolver sus llamadas y muéstrelas el tiempo de espera previsto. El representante de soporte y el cliente pueden unirse a una audioconferencia tras recibir una devolución de llamada inmediata de Cisco WebEx.

Durante la sesión

Acceso al escritorio y a las aplicaciones

Visualice y controle el escritorio o las aplicaciones de un cliente o permita al cliente que visualice o controle las suyas.

Scripts personalizados

Guarda en una biblioteca los scripts utilizados con más frecuencia. Ejecute los scripts con un clic para facilitar la aplicación de partes y las aplicaciones.

Transferencia de archivos

Arrastre y suelte archivos a y desde el sistema del cliente para parchear o actualizar aplicaciones.

Inicie sesión en el escritorio del cliente como administrador.

Regístrese en el dispositivo de un cliente como administrador.

Cisco WebEx Support Center Remote Support se actualiza periódicamente para satisfacer las necesidades más recientes de compatibilidad del sistema. Visite www.webex.es para consultar los requisitos del sistema.

Los idiomas en los que actualmente está disponible este producto son chino (simplificado y tradicional), danés, holandés, inglés, francés, alemán, italiano, japonés, portugués (brasileño), ruso, español (de España y de Latinoamérica), y turco en la plataforma de Microsoft Windows. Esta posibilidad de reuniones en Mac solo está disponible en inglés.

* Únicamente posible en el entorno de Microsoft Windows.

Impresión remota

Imprima desde el ordenador del cliente en una impresora local.

VoIP integrada y vídeo de alta calidad

Hable con los clientes mediante teleconferencia o VoIP integrada. Proporcione un soporte más personalizado mediante vídeo de alta calidad en directo.

Chat

Hable mediante Chat con varios representantes de soporte y clientes al mismo tiempo.

Cliente multisesión

Proporcione soporte a varios clientes al mismo tiempo desde una interfaz de cliente compuesta por pestañas.

Información del sistema

Recopile información del sistema con un simple clic. Imprima y guarde la información para poder consultarla en el futuro.

Reinicio y reconexión

Mantenga la misma sesión incluso después del reinicio y en modo seguro.

Buzón de entrada del agente

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

Estado en tiempo real de otros agentes

Los representantes de soporte pueden ver las colas de espera y la disponibilidad del resto de los agentes para realizar derivaciones fácilmente.

Encuesta y notas posteriores a la sesión

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

Herramientas de administración

Cisco WebACD Queue Manager

Configure las colas con una distribución basada en reglas, disponibilidad o habilidades. Distribuya un gran número de solicitudes colocándolas en las subcolas por porcentaje.

Cisco WebACD Manager Dashboard

Supervise todas las sesiones y actividad de los agentes, tanto en cola como en los niveles de representantes de soporte.

Grabación y edición de sesiones

Grabe sesiones de soporte de manera manual o automática.

Informes de gestión

Evalúe las estadísticas del soporte técnico, incluido el número de sesiones, el tiempo y los comentarios de la sesión.

Arquitectura

Compatible con firewalls

Trabaje con la mayoría de los firewalls utilizando puertos HTTP y HTTPS estándar.

Integración de CRM

Inicie las sesiones desde Salesforce.com, Remedy y otras aplicaciones de CRM.

Para obtener más información

Para conocer más a fondo Cisco WebEx Support Center, visite el siguiente enlace:

http://www.cisco.com/c/es_es/products/conferencing/index.html

<http://www.webex.es/products/remote-support.html>

Obtenga más información sobre Cisco WebEx Support Center y otras soluciones de Cisco WebEx diseñadas por Cisco. Consulte con un especialista en este número de teléfono: +34 (0) 91788 9641

