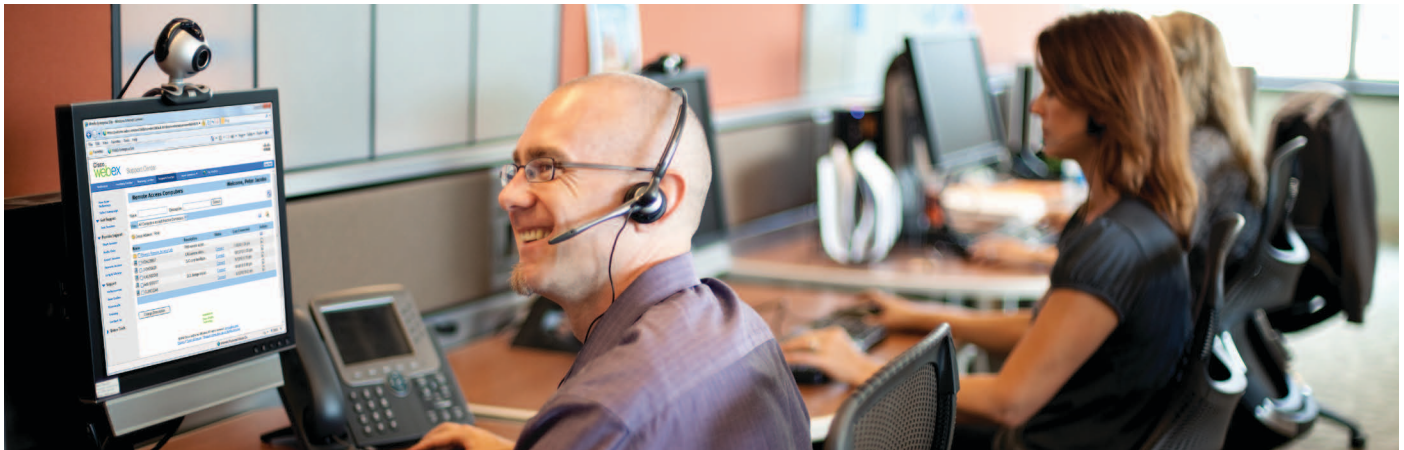


Améliorez la satisfaction de vos clients et réduisez les frais d'assistance grâce Cisco WebEx® Remote Support

Remote Support du Cisco WebEx
Support Center
Aperçu du produit



Caractéristiques principales de Cisco WebEx Remote Support

- Augmentez la productivité des techniciens
- Proposez une assistance plus personnalisée grâce à une vidéo de haute qualité.
- Accélérez le diagnostic et la résolution des problèmes en travaillant directement sur les ordinateurs des clients à distance.
- Diminuez les temps d'appels, augmentez la résolution lors du premier appel, minimisez les visites sur site et réduisez globalement les frais d'assistance.
- Respectez ou dépassez les objectifs d'accord sur le niveau de service (SLA) et augmentez la satisfaction des clients.

« Récemment, nous avons eu une équipe en Inde qui a dû dépanner un problème chez un utilisateur situé sur une île au fin fond de l'Indonésie. Le déplacement jusqu'à l'île aurait coûté des milliers de dollars, mais grâce à la technologie WebEx, nous avons pu nous connecter à distance à l'ordinateur et résoudre le problème ».

— Adam Bricker, CIO, World Vision

Proposez une assistance pratique sans intervention à domicile coûteuse.

Réduisez les déplacements en proposant à vos clients comme aux employés, une assistance et un service clients à distance. Résolez les problèmes plus rapidement et éliminez les frais, en proposant un service personnalisé au moyen de la vidéo haute qualité et de la Voix sur IP en streaming. Surveillez, dispatchez et tracez facilement les demandes d'assistance avec un système WebACD entièrement intégré. Améliorez la satisfaction de vos clients avec une assistance de qualité et une résolution des problèmes dès le premier appel. Analysez et résolvez les problèmes à distance, directement sur l'ordinateur de votre client. Faites intervenir un expert en la matière pendant votre session, à tout moment.

Optimisez l'assistance avec des enregistrements et des rapports.

Proposez un meilleur service clientèle et améliorez la conformité avec les enregistrements NBR sur le réseau pour documenter les sessions, accélérer la résolution des problèmes et former les nouveaux agents d'assistance. Accédez facilement aux enregistrements à partir de votre site WebEx. Analysez et améliorez les procédés d'assistance à l'aide de la fonctionnalité de rapports détaillés.

Faites confiance à Cisco pour un service WebEx sécurisé, extensible, qui fonctionne sans modifier les pare-feux.

Les services WebEx sont fournis à la demande via le Cisco Collaboration Cloud global. Aucun ajout de logiciel ou de matériel supplémentaire n'est nécessaire - les services sont simples à implémenter et s'adaptent aux fluctuations des besoins de votre entreprise. La sécurité de vos sessions d'assistance est assurée par des technologies de cryptage comme SSL et AES. En plus de ses propres procédures internes rigoureuses, le bureau de la sécurité Cisco fait minutieusement auditer chaque année ses politiques internes, les procédures et les applications, par des instances indépendantes. Ces audits ont pour but de valider les exigences critiques de sécurité pour les applications commerciales comme pour les applications gouvernementales.

Obtenez ce dont vous avez besoin pour fournir une assistance de qualité à moindre coût

Avant la session

Requêtes en ligne entrantes :

Une connexion en un clic

Facilitez le démarrage d'une session pour les clients avec un bouton sur votre site internet, un produit ou une signature électronique. Acheminez automatiquement les demandes d'assistance vers la file d'attente d'un agent ou un formulaire de requête personnalisé.

Requête sortante

Démarrez une session à partir du courrier électronique ou du client Cisco WebEx One-Click.

Rappels et délais d'attente

Offrez aux clients la possibilité de demander un rappel et indiquez-leur le délai d'attente estimé. L'agent d'assistance et le client peuvent prendre part à une conférence audio après avoir reçu un rappel instantané de WebEx.

Session en cours

Partage d'applications et d'ordinateur

Visualisez et contrôlez l'application ou l'ordinateur d'un client, ou autorisez-le à visualiser ou contrôler le vôtre.

Scripts clientèle

Sauvegardez une bibliothèque des scripts fréquemment utilisés. Poussez et exécutez des scripts en un clic pour les correctifs de base et les mises à jour.

Transfert de fichiers

Faites glisser les fichiers vers et à partir du système d'un client pour retoucher ou mettre à jour.

Connexion sur l'ordinateur d'un client en tant qu'administrateur

Connectez-vous sur le bureau d'un client en tant qu'administrateur.

Le Remote Support du Cisco WebEx Support Center Remote Support est régulièrement mis à jour pour répondre aux exigences les plus récentes des systèmes en matière de compatibilité. Veuillez visiter le site www.webex.fr pour connaître la configuration du système requise.

Langues supportées: anglais, allemand, chinois (simplifié et traditionnel), coréen, espagnol (européen* et latino-américain), français, italien, japonais, néerlandais*, portugais brésilien, russe*. L'application WebEx Remote Support fait partie de WebEx Support Center, une suite d'applications technologiques et d'assistance par Internet.

* uniquement supporté sous MS Windows

Impression à distance

Imprimez à partir de l'ordinateur de votre client vers votre imprimante locale.

VoIP et vidéo haute qualité intégrées

Discutez avec des clients par téléconférence ou par Voix sur IP intégrée. Proposez une assistance plus personnalisée grâce à la vidéo haute qualité en direct.

Messagerie instantanée

Discutez par messages instantanés entre plusieurs agents et clients à la fois.

Client multisessions

Assistez facilement plusieurs clients à la fois à partir d'une interface client à onglets.

Information système

Recueillez des informations sur le système en un seul clic. Imprimez-les et enregistrez-les pour une utilisation ultérieure.

Redémarrage et reconnexion

Conservez la même session même après avoir redémarré ou en mode sans échec.

Boîte de réception des agents

Recevez un avis lorsqu'un client est dans votre file d'attente. Contrôlez les paramètres personnels et l'état de disponibilité.

Statut en temps réel des autres agents

Les agents peuvent voir toutes les files d'attente des autres agents et leur disponibilité pour faciliter le traitement.

Enquêtes et notes après la session

Questionnez les clients et sauvegardez les notes de sessions des agents.

Outils de gestion

Gestionnaire de files WebACD

Configurez des files d'attente avec des paramètres d'affectation (disponibilité, compétences). Gérez un grand nombre de demandes en les attribuant à des sous-files d'attente par pourcentage.

Tableau de bord du gestionnaire WebACD

Surveillez toutes les sessions et toutes les activités des agents au niveau des files comme au niveau des agents.

Enregistrement et édition des sessions

Enregistrez des sessions d'assistance en mode manuel ou automatique.

Rapport de gestion

Évaluez les statistiques des services d'assistance avec le nombre de sessions, leur durée et les commentaires s'y rapportant.

Architecture

Supporte les pare-feux

Travaillez, sans désactiver la plupart des pare-feux, via les ports http et https standards.

Intégration des systèmes de gestion de la relation client (CRM)

Débutez des sessions à partir de Salesforce.com, Remedy et bien d'autres applications CRM.

Pour plus d'informations sur Cisco WebEx Support Center et les autres solutions WebEx® de Cisco, contactez un spécialiste des solutions au 0800 945 177 ou au +33 (0)1 70 99 35 10, ou visitez www.webex.fr/solutions.

