

Steigern Sie die Kundenzufriedenheit und senken Sie Ihre Kundendienstkosten



**Support
CENTER™**

Warum WebEx Support Center?

- ▶ Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung, indem Sie die Zeit bis zur Problemlösung verkürzen.
- ▶ Die positivere Wahrnehmung durch die Kunden führt zu Wettbewerbsvorteilen.
- ▶ Bauen Sie die Selbstbedienung in Informationsdatenbanken aus, und dämmen Sie die Eskalation an Support-Mitarbeiter ein, indem Sie Multimedia-Inhalte mit aufgezeichneten Sitzungen erstellen.
- ▶ Sorgen Sie für drastische Kostenersparnisse bei Call-Centern, indem Sie komplexe Probleme online lösen. Dadurch vermeiden Sie kostenintensive Besuche vor Ort, Anruf-Eskalation, und lange Bearbeitungszeiten.
- ▶ Verbessern Sie Ihre Kommunikation zu Problemen und Verwendbarkeitsfragen mit dem Entwicklungsteam.

WebEx™ Support Center™ erlaubt Ihren Support-Mitarbeitern, Probleme direkt und einfach online einzusehen, zu diagnostizieren und zu lösen – bei jedem Nutzer, überall auf der Welt. Support Center erhöht die Kundenzufriedenheit und senkt Kosten, indem es jedem Support-Mitarbeiter eine sichere, verlässliche und interaktive Kunden-Support-Umgebung zur Verfügung stellt, für die lediglich ein Browser benötigt wird.

Mit WebEx Support Center sind Ihre Support-Mitarbeiter zur Problemlösung nicht mehr auf Telefongespräche oder sogar auf Kundenbesuche angewiesen. Stattdessen können Ihre Support-Mitarbeiter mit WebEx Support Center direkt von ihren Desktops aus interaktive Fernsitzungen starten. Mit bedarfsorientierten Ansichten und Fernsteuerung nach entsprechender Genehmigung können Support-Mitarbeiter Probleme aktiv und ohne Verzögerungen, unnötige Eskalation und zusätzliche Kosten direkt auf dem Desktop des Kunden lösen.

WebEx Support Center arbeitet über http/https-Standardports und funktioniert mit praktisch allen Firewalls. WebEx Support Center ist rundum auf Sicherheit ausgelegt. Die Daten werden mit standardkonformer 128-bit SSL-Verschlüsselung über normale https-Ports übertragen. Die Kunden müssen jeden Arbeitsschritt genehmigen und haben jederzeit die volle Kontrolle über die jeweilige Sitzung. Support-Sitzungen lassen sich automatisch aufzeichnen und für eine spätere Verwendung archivieren.

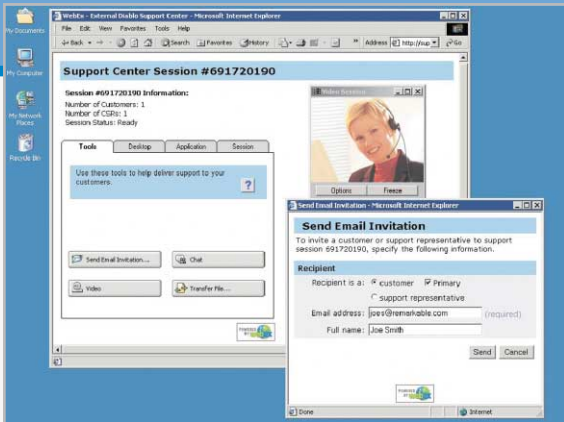
Vertrauen Sie WebEx und seiner sicheren, maßstabsgerechten und globalen Lösung

Nur WebEx verwendet die WebEx MediaTone™-Technologie, ein globales Hochgeschwindigkeitsnetz, das speziell für Webkommunikation in Echtzeit ausgelegt ist und Skalierbarkeit, Sicherheit, Leistung und Zuverlässigkeit rund um die Welt gewährleistet. Aufgrund seiner einzigartigen Technologie zur Informationsvermittlung, seinen Multimedia-Funktionen und den standardisierten APIs macht MediaTone den Weg frei für Support und Kommunikation über das Web.

„Bei der heutigen Rate von 1200 WebEx-Sitzungen pro Monat ergibt sich eine jährliche Ersparnis von fast 600.000 \$ und eine Rendite von über 700 %!“

Jeff Quast,
Leiter für Qualitätsprogramme, Lawson Software

Features und Vorteile von WebEx Support Center



WebEx Support Center bietet Support-Mitarbeitern alle benötigten Tools, um Probleme effektiv und effizient online zu lösen.

MINDESTSYSTEMANFORDERUNGEN:

Windows 95, 98, NT, 2000, XP:
Intel Pentium, 166 MHz
32 MB RAM
Microsoft Internet Explorer 4.x, 5.x, 6.x
Netscape Communicator 4.x
JavaScript und Cookies aktiviert
56K-Internetverbindung

Weitere Information zu WebEx Support Center erhalten Sie unter www.webex.com/applications

webex[™]
Bringing the support to you.[™]

Features

Gegenseitiges Gewähren der Kontrolle und Ansicht von Desktop und Applikationen

Dateitransfer

Ferndruck

Aufzeichnung und Bearbeitung

Fernkontrolle

Video

Anpassung an Bildschirmauflösung

Anruf-Eskalation

Kommentare

Kopieren und Einfügen

Beständigkeit nach Neustart

Keine Behinderung durch Firewalls

Rückmeldung zu Sitzungen

Chat

Übertragung und Konferenz

Managementberichte

Vorteile

Ein Support-Mitarbeiter kann die Ansicht oder Kontrolle des Kundendesktops anfordern. Kunden-Support-Mitarbeiter können umgekehrt den Kunden die Ansicht oder Kontrolle ihres eigenen Desktops gewähren. Die Kunden haben die Möglichkeit, nur ausgewählte Applikationen mit den Support-Mitarbeitern teilen, um vertrauliche Daten zu schützen.

Dateien können zum und vom System des Kunden übertragen werden. Die Kunden-Support-Mitarbeiter können während einer Sitzung Patches und Updates installieren oder Datendateien von Kunden zur gründlicheren Analyse beziehen.

Support-Mitarbeiter können die Druckfunktion auf dem Kunden des Computers auf einen lokalen Computer umleiten, um eine Offline-Analyse durchzuführen.

Daten und Audiodaten können für Archivierungs- oder Schulungs-von Sitzungen zwecke aufgezeichnet werden. Sitzungen können auch automatisch aufgezeichnet werden.

Support-Mitarbeiter können nach Erlaubnis durch den Kunden die Fernkontrolle über das System oder einzelne Applikationen des Kunden übernehmen, um Probleme zu beheben, während der Kunde dies verfolgen und daraus lernen kann.

Das System ermöglicht Live-Video-Streams, damit Support-Mitarbeiter Support-Sitzungen personalisieren und Hardwareprobleme lösen können.

Support-Mitarbeiter können den Desktop des Kunden ohne Bildlauf einsehen, so dass sich die Bearbeitungszeit verkürzt.

Kein Anruf muss ohne Ergebnisse enden. Bei Bedarf können problemlos weitere Support-Mitarbeiter oder Spezialisten hinzugezogen werden.

Support-Mitarbeiter und Kunden können Bildschirmansichten kommentieren, um das Problem besser zu erklären und die Lösung voranzutreiben.

Erhöhen Sie die Effizienz durch einfaches Kopieren und Einfügen von Daten zwischen den Computern, statt Dateien zu übertragen.

Der Kunde kann selbst nach einem Neustart wieder an derselben Sitzung teilnehmen.

Support Center arbeitet mit http- und https-Standardports und funktioniert daher auch mit den meisten Firewalls, ohne dass zusätzliche Ports freigegeben werden müssen.

Sie können Kunden nach Abschluss der Sitzung befragen und Berichte über die Umfragedaten erstellen, um die Leistungsfähigkeit des Kunden-Supports zu ermitteln und zu verbessern.

Nutzen Sie in den Sitzungen den Chat mit Kunden und Support-Mitarbeitern, um die Kommunikation zu verbessern.

Erhöhen Sie die Zahl der Problemfälle, die auf Anhieb gelöst werden, indem Sie das Problem an andere Support-Mitarbeiter oder -Experten übertragen oder diese in die Sitzung einbeziehen.

Stellen Sie Help-Desk- und Call-Center-Statistiken auf, einschließlich der Anzahl der Sitzungen, der Sitzungsdauern und dem Sitzungs-Feedback, um die Leistungsbilanz zu ermitteln und zu verbessern.

WebEx Communications Deutschland GmbH, Prinzenpark, Prinzenallee 7, 40549 Düsseldorf.
Tel: +49 (0)211 523 91 523. Fax: +49 (0)211 523 91 200.

Europa: WebEx Communications BV, Zekeringstraat 48-1, 1014 BT Amsterdam, Niederlande.
Tel: +31 (0)20 410 8700. Fax: +31 (0)20 410 8732.

Weitere Informationen sowie Angaben zu lokalen Ansprechpartnern erhalten Sie unter www.webex.com/de

© 2004 WebEx Communications, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. WebEx und das WebEx-Logo sind eingetragene Marken der WebEx Communications, Inc.