

## Diagnostique y resuelva los problemas con los clientes de manera más rápida con el soporte de acceso remoto.

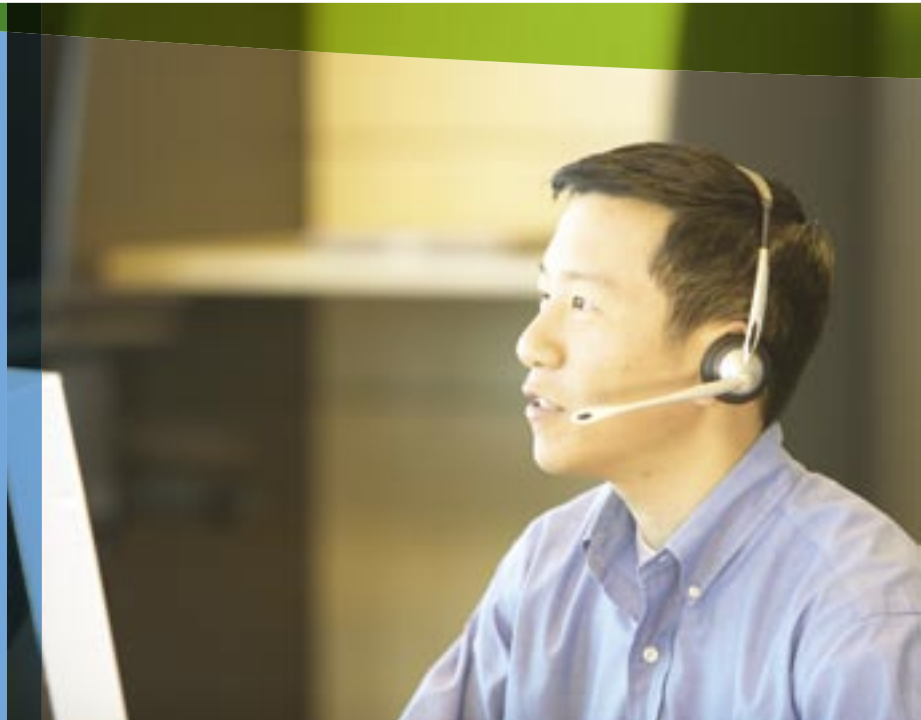
Mejore la productividad de representantes de soporte técnico con las capacidades de soporte remoto de fácil uso.

Acelere el diagnóstico y la solución de problemas viendo y controlando los escritorios del cliente.

Reduzca los tiempos de espera, aumente la resolución de la primera llamada, minimice las costosas visitas a domicilio y reduzca los gastos globales de soporte.

Cumpla o exceda los objetivos del acuerdo de nivel de servicios (SLA) y aumente la satisfacción del cliente.

Ofrezca a los clientes el soporte de acceso remoto más seguro, fiable y fácil de gestionar.



Mejore la velocidad y la calidad de su soporte incluso aunque reduzca los costes de éste. Refuerce su equipo de soporte con WebEx™ Support Center.

Invite a los clientes a las sesiones de soporte y vea y controle sus escritorios remotos en tiempo real. Cargue archivos para instalar parches y actualizaciones o descargue archivos para análisis en profundidad. Pida a expertos en la materia que se unan a las llamadas de manera instantánea. WebEx Support Center facilita y mejora la productividad considerablemente así como la satisfacción del cliente.

### **Resuelva problemas remotos en la primera llamada.**

Lance rápidamente una sesión de soporte desde la aplicación CRM o el explorador para ver exactamente lo que está ocurriendo en un escritorio remoto. Demuestre funciones o proporcione un arreglo inmediato. Sus clientes consiguen soporte inteligente sin tener que realizar múltiples llamadas para diagnosticar simples problemas.

### **Ofrezca soporte de prácticas sin las costosas visitas.**

Ahórrese la necesidad de viajar y evite las frustrantes conversaciones telefónicas de los clientes en busca de soluciones. Reducirá drásticamente tanto las veces de las llamadas para la resolución del problema como los costes de soporte. Utilice la generación de informes detallada de Support Center para analizar y optimizar los procesos de soporte para mejorar los resultados.

### **Cuente con WebEx para obtener una solución segura y adaptable.**

WebEx Support Center se entrega a demanda en WebEx MediaTone™ Network, una red global privada. No se necesita un nuevo software o hardware, de modo que el servicio es fácil de implementar y de ajustar a los cambios de sus necesidades. WebEx MediaTone Network ofrece más del 99,99% de fiabilidad además de proporcionar una seguridad muy sólida. La información nunca se almacena persistentemente en nuestros servidores y el sistema de encriptación AES y SSL de 128 bits le garantiza que sus llamadas son privadas y seguras. Y WebEx está certificado por SAS 70 y WebTrust™.

*“La capacidad para ver lo que está ocurriendo en la máquina del usuario con WebEx es bastante potente. Los clientes piden WebEx porque pueden ser productivos rápidamente. En sólo un centro de llamadas ahorramos más de 100 horas al mes de tiempo de llamada.”*

— Harry Coit, Director de soporte técnico, Epicor



# Consiga las funciones que necesita para resolver más problemas de soporte técnico en menos tiempo.



## Visualización o control bidireccional de escritorio y aplicación

Vea o controle el escritorio de un cliente o permita a un cliente ver o controlar su escritorio. Los clientes pueden compartir aplicaciones de manera selectiva para mantener la intimidad.

## Transferencia de archivos

Transfiera archivos a y desde el sistema del cliente para aplicar parches y actualizaciones o recuperar archivos de datos del cliente para análisis en profundidad. Proceso muy sencillo. Arrastre y suelte.

## Conéctese al escritorio del cliente como administrador

Entre en el ordenador del cliente como administrador para acceder e instalar nuevas aplicaciones y realizar otras actividades que requieran privilegios de administrador.

## Edición y grabación de sesiones

Registre sesiones manualmente o automáticamente para auditoría o archivado.

## Impresión remota

Redirija impresiones desde el ordenador del cliente a un ordenador local para realizar un análisis sin conexión.

## Vídeo integrado

Transmita vídeo en vivo para personalizar o reforzar el soporte.

## Ajuste de tamaño

Visualice el escritorio del cliente sin tener que desplazarse para agilizar el proceso de soporte.

## Panel de control TSR flotante

Acceda a todos los controles de sesión durante la compartición de aplicación o escritorio sin bloquear vistas o cambiar pantallas.

## Mejora de las llamadas

Contacte a expertos en la materia al instante cuando lo necesite.

## Chat

Comuníquese fácilmente con los clientes u otros TSR durante una sesión.

## Transferencia y conferencia

Transfiera llamadas o hable en conferencia con otros TSR y expertos en la materia para una resolución más rápida.

## Información del sistema

Capture información del sistema con un clic. Guarde o imprima la información del sistema para que le sirva de referencia.

## Anotación

Permita tanto al cliente como al TSR anotar la pantalla para explicar y resolver problemas de manera más eficaz.

## Reinicio persistente

AEl cliente puede entrar en la misma sesión incluso después de reiniciar.

## Compatible con servicios de seguridad

Trabaje a través de firewalls sin abrir puertos adicionales. Support Center funciona a través de puertos estándar http y https.

## Encuesta post sesión

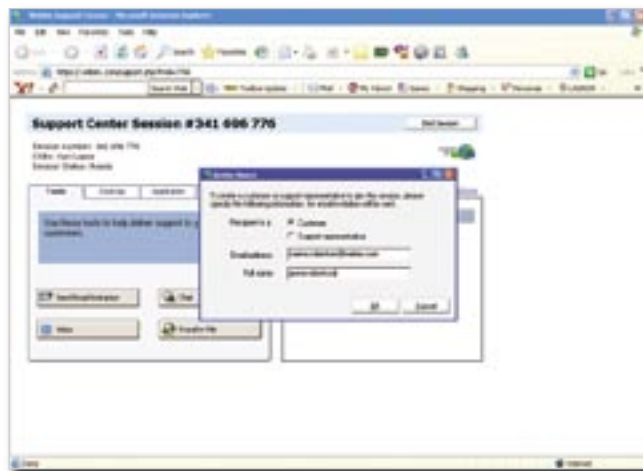
Encueste a los clientes al final de las sesiones y utilice datos para mejorar el rendimiento de TSR.

## Informe de gestión

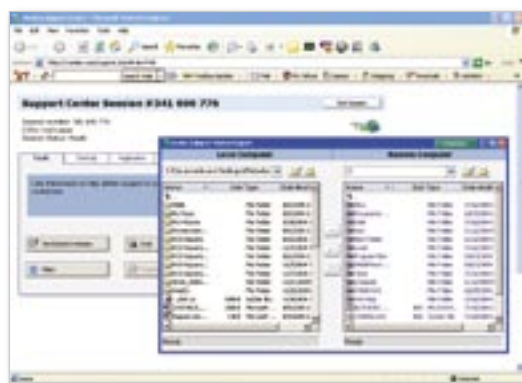
Evalúe las estadísticas del servicio de ayuda y el centro de llamadas, incluyendo el número de sesiones, la hora de la sesión y los comentarios de la sesión para realizar un seguimiento y mejorar el rendimiento.

## Integración CRM

Inicie la sesión de soporte directamente gracias a la solución CRM. Consiga la integración inmediata con Salesforce.com y Remedy.



*Es increíblemente fácil iniciar una sesión de soporte utilizando WebEx. Envíe una invitación rápida a su cliente para que se reúna con usted en línea.*



*Transferir archivos y carpetas en un instante. Simplemente arrastrando.*

## Requisitos mínimos de Windows

Windows 98 y posterior, procesador de 400MHZ con 128MB RAM, conexión a Internet de 56K. Compatible con explorador Web: Internet Explorer 5.x y 6, Mozilla 1.6, Netscape 4.7, 7.

## Otras plataformas admitidas

Mac OSX 10.2 o posterior, Linux, Solaris 8 y 9. Para los últimos requisitos de plataforma, visite nuestra página web.

**Obtenga más información acerca de WebEx Support Center y otras aplicaciones de reuniones web en [www.webex.com/applications](http://www.webex.com/applications).**