

Faça o diagnóstico e solucione problemas dos clientes de maneira mais rápida com recursos do suporte remoto.

Melhore a produtividade dos representantes de suporte técnico com recursos de suporte remoto fáceis de usar.

Acelere o diagnóstico e a solução de problemas visualizando e controlando os desktops dos clientes.

Reduza o tempo das chamadas, aumente a resolução na primeira chamada, minimize as dispendiosas visitas aos locais dos clientes e reduza os custos gerais com suporte.

Alcance ou exceda os objetivos do contrato de nível de serviço (SLA) e aumente a satisfação dos clientes.

Ofereça aos seus clientes o suporte de acesso remoto mais confiável, gerenciável e seguro.



Melhore a velocidade e a qualidade do seu suporte e, ao mesmo tempo, reduza os custos de suporte. Torne a sua equipe de suporte mais eficaz com o WebEx™ Support Center Remote Support.

Convide os clientes para sessões de suporte ou forneça um link "clique para se conectar" no seu produto, site ou assinatura de e-mail, para que eles possam iniciar uma sessão. Depois, visualize e controle os seus desktops remotos em tempo real. Carregue arquivos para instalar patches e atualizações ou baixe arquivos para uma análise mais aprofundada. Solicite a especialistas no assunto que entrem nas chamadas instantaneamente. O WebEx Remote Support torna isso muito simples, além de melhorar visivelmente a sua produtividade e a satisfação dos clientes.

Solucione mais problemas remotos na primeira chamada.

Inicie uma sessão de suporte rapidamente para ver exatamente o que se passa em um desktop remoto. Depois, demonstre as funções ou tome providências para fornecer uma correção imediata. Os seus clientes recebem suporte rápido e inteligente, sem terem de passar por múltiplas chamadas para diagnosticar problemas simples.

Ofereça suporte prático sem dispendiosas visitas ao local.

Elimine a necessidade de deslocamento até o local para a maioria dos problemas, e evite as frustrantes conversas telefônicas dos clientes em busca de soluções. Reduza significativamente tanto o número de chamadas para a resolução dos problemas como os custos de suporte. Utilize a função de relatórios detalhados do WebEx Remote Support para analisar e otimizar os seus processos de suporte, de forma a obter resultados ainda melhores.

Conte com a WebEx para uma solução segura e escalável.

O WebEx Remote Support é fornecido sob demanda pela WebEx MediaTone™ Network, uma rede global privada. Não é necessário nenhum software ou hardware novo, facilitando a implementação e a escalabilidade de acordo com as suas necessidades de suporte. A MediaTone Network oferece uma confiabilidade superior a 99,99%, bem como uma segurança sólida. As suas informações nunca são armazenadas permanentemente nos nossos servidores, e a criptografia AES e SSL de 128 bits assegura a privacidade e a segurança de todas as suas chamadas de suporte. Além disso, a WebEx possui certificações SAS 70 e WebTrust™.

Grave sessões de suporte e acesse-as com facilidade do seu site WebEx. A gravação baseada em rede é uma excelente forma de documentar sessões, agilizar a resolução de incidentes e fornecer treinamento a novos funcionários.

“O WebEx nos oferece a possibilidade de ver o que está ocorrendo na máquina do usuário final. Os clientes pedem o WebEx porque podem recuperar sua produtividade em menos tempo. Em apenas uma única central de atendimento, estamos economizando mais de 100 horas por mês em tempo de chamada.”

— Harry Coit, diretor de suporte técnico, Epicor

Obtenha os recursos necessários para resolver mais problemas de suporte técnico em menos tempo.



ANTES DA SESSÃO

Solicitação on-line recebida: Clique para se conectar

Coloque um link no seu site, produto ou assinatura de e-mail, para que seja mais fácil iniciar uma sessão de suporte. Distribua solicitações automaticamente para uma fila individual ou as encaminhe em um formulário de solicitação personalizado.

Solicitação enviada

Inicie uma sessão a partir de um cliente de desktop com um clique, ou a partir do seu aplicativo de e-mail.

NA SESSÃO

Controle ou exibição bidirecional de aplicativo e desktop

Veja ou controle o desktop ou os aplicativos de um cliente ou permita a um cliente ver ou controlar o seu desktop ou os seus aplicativos.

Transferência de arquivos

Transfira arquivos instantaneamente de e para o sistema de um cliente, para aplicar patches e atualizações ou recuperar dados do cliente para uma análise aprofundada. É só arrastar e soltar.

Faça logon no desktop do cliente como administrador

Entre na máquina do cliente como administrador para acessar e instalar novos aplicativos e executar outras atividades que exigem privilégios administrativos.

Impressão remota

Redirecione impressões da impressora do cliente para uma impressora local para análise off-line.

Vídeo e VoIP integrado

Transfira vídeo por streaming em tempo real para personalizar ou melhorar o suporte. Converse com os clientes com VoIP integrado em plataformas Windows, Mac, Linux e Solaris.

Bate-papo

Comunique-se facilmente com clientes e outros TSRs durante uma sessão.

Informações sobre o sistema

Colete informações sobre o sistema com um clique. Imprima e salve as informações para referência futura.

Reinicialização e reconexão

Permita que o cliente entre na mesma sessão, mesmo em modo de segurança.

Caixa de entrada do agente

Receba notificação instantânea quando houver um cliente na sua fila. Cada agente pode controlar configurações pessoais, definir seu status de disponibilidade e ver o status de outros agentes.

Status de disponibilidade em tempo real de outros agentes

Permita que todos os agentes vejam todas as filas e os status de todos os CSRs, para que possam repassar uma chamada para o 2º ou o 3º nível, convidando alguém para entrar na chamada ou a transferindo.

Pesquisa pós-sessão

Faça uma pesquisa com os clientes no fim das sessões e utilize os dados para melhorar o desempenho do TSR.

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO

Gerenciador de filas WebACD

Configure filas com encaminçamento baseado em regras (disponibilidade, conjunto de habilidades) para maximizar a produtividade.

Painel dos gerentes WebACD

Monitore todas as sessões e a atividade dos agentes em nível de fila e de CSR.

Gravação e edição de sessão

Grave sessões de suporte manual ou automaticamente para fins de arquivamento ou treinamento.

Relatórios de gerenciamento

Avalie estatísticas do suporte técnico ou da central de atendimento, incluindo número de sessões, tempo da sessão e comentários sobre a sessão, para controlar e melhorar o desempenho.

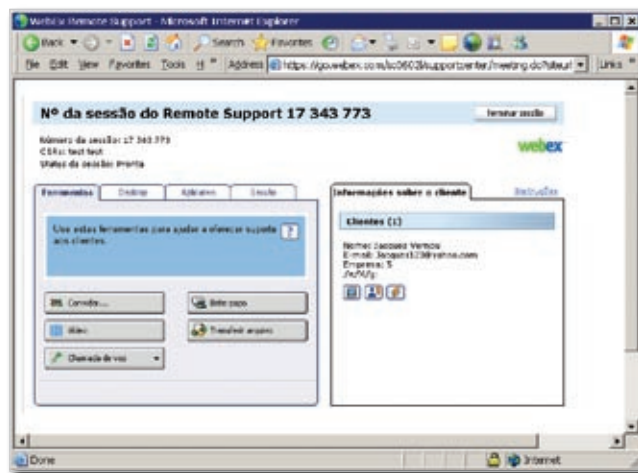
ARQUITETURA

Compatibilidade com firewalls

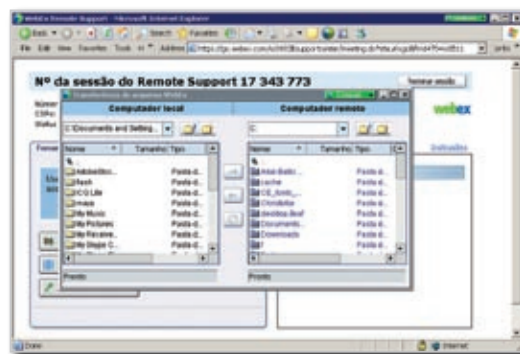
Trabalhe através da maioria dos firewalls usando as portas http e https padrão.

Integração com CRM

Inicie sessões diretamente do Salesforce.com, do Remedy e de outros aplicativos CRM.



É incrivelmente fácil iniciar uma sessão de suporte utilizando o WebEx. Basta enviar um convite rápido para que o seu cliente se reúna com você on-line.



Transfira arquivos e pastas num instante. É só arrastar e soltar.

O WebEx Remote Support é atualizado com regularidade para atender as mais recentes necessidades de compatibilidade do sistema. Visite nosso site em www.webex.com.br para obter uma listagem atual dos requisitos de sistema

Idiomas suportados:

inglês, espanhol, português do Brasil, francês, alemão, japonês, chinês (simplificado e tradicional) e coreano.

O aplicativo WebEx Remote Support é parte do WebEx Support Center, uma suíte de aplicativos de suporte e de gerenciamento de sistemas baseados na Web. Veja como as suas equipes de suporte de TI e de suporte técnico ao cliente podem proporcionar serviço mais rápido e econômico visitando www.webex.com/applications.