

# Améliorez la satisfaction des clients et diminuez les coûts grâce aux fonctions de télé-assistance de Cisco WebEx

Cisco WebEx Support Center  
Assistance à distance  
Présentation du produit



## Points forts de l'assistance à distance

- Vous renforcez la productivité de vos agents.
- Vous proposez un service plus personnalisé grâce à la vidéo haute qualité.
- Vous accélérez le diagnostic et la résolution des problèmes en travaillant directement sur les ordinateurs des clients.
- Vous diminuez la durée des appels, améliorez le taux de résolution lors du premier appel, réduisez le nombre de déplacements et minimisez les coûts globaux.
- Vous dépassez les objectifs de qualité de service et augmentez la satisfaction du client.

« Nous avons travaillé récemment avec une équipe d'Asie qui devait résoudre le problème d'un utilisateur se trouvant sur une lointaine île indonésienne. Se rendre sur l'île aurait coûté des milliers de dollars, mais avec WebEx, nous avons pu nous connecter à distance à l'ordinateur et résoudre le problème. »

— Adam Bricker, directeur des systèmes d'information, World Vision

© 2015 Cisco et/ou ses entités affiliées. Tous droits réservés.

## Des interventions sans déplacement coûteux

Diminuez les déplacements en offrant un service de télé-assistance à vos employés comme à vos clients. Accélérez les délais de résolution des problèmes et réduisez les coûts en offrant un service personnalisé grâce à la VoIP en streaming et à la vidéo haute qualité. Gérez en toute simplicité le suivi, la mise en attente et l'acheminement des demandes d'assistance grâce au système de distribution automatique des appels (WebACD) entièrement intégré. Améliorez la satisfaction de votre clientèle en offrant un service d'assistance de grande qualité et réglez les problèmes dès le premier appel. Analysez et réglez les problèmes à distance, directement sur l'ordinateur du client. Invitez un spécialiste à se joindre à la conversation.

## Optimisez le service d'assistance avec des enregistrements et des rapports

Améliorez votre service à la clientèle et le respect des procédures en utilisant la fonction d'enregistrement de session permettant de garder les traces des échanges, d'accélérer les délais de résolution des problèmes et de former les nouveaux agents.

Accédez facilement à vos enregistrements sur votre site Cisco WebEx®. Analysez et améliorez les processus d'assistance grâce à la fonction de création de rapports détaillés.

## Faites confiance à Cisco pour un service sécurisé et évolutif

Les services sont fournis à la demande depuis le cloud mondial Cisco WebEx. Ne nécessitant pas l'installation de logiciels ou de matériels supplémentaires, ces services sont faciles à mettre en œuvre et évoluent en fonction de vos besoins. La sécurité des échanges est assurée par des technologies de chiffrement telles que SSL et AES. En plus de ses procédures internes extrêmement rigoureuses, le Bureau de la sécurité Cisco travaille avec plusieurs organismes indépendants pour, chaque année, conduire des audits rigoureux sur ses applications, procédures et politiques internes. Ces audits ont pour but de valider les fonctionnalités essentielles utilisées par les entreprises et les administrations publiques.

Cisco  
webex



# Toutes les fonctions pour offrir un service d'assistance de grande qualité pour un coût moindre

## Avant la session

### Réception de demande après connexion en un clic

Donnez à vos clients les moyens de démarrer facilement une session, en cliquant sur un bouton sur le site web, sur un produit ou une signature d'e-mail. Acheminez automatiquement les demandes vers la file d'attente d'un agent ou un formulaire de demande personnalisé.

### Traitement de demande

Démarrez une session à partir d'un e-mail ou du client Cisco WebEx.

### Rappels et délais d'attente

Offrez aux clients la possibilité de demander un rappel et indiquez le délai d'attente estimé. L'agent et le client peuvent être mis en relation après le rappel immédiat de Cisco WebEx.

## Pendant la session

### Accès aux ordinateurs et applications

Contrôlez l'ordinateur ou les applications du client, ou permettez au client de contrôler le vôtre.

### Scripts personnalisés

Constituez une bibliothèque de scripts fréquemment utilisés. Déployez et exécutez des scripts en un clic pour des mises à jour et correctifs faciles à mettre en place.

### Transfert de fichiers

Glissez-déplacez des fichiers vers ou à partir de l'ordinateur du client pour effectuer une mise à jour ou appliquer un correctif.

### Connectez-vous à l'ordinateur du client en tant qu'administrateur

Connectez-vous à la machine distante en tant qu'administrateur.

### Impression à distance

Lancez une impression depuis l'ordinateur du client vers une imprimante locale.

### VoIP intégrée et vidéo de haute qualité

Initiez une réunion en ligne ou utilisez les fonctions de VoIP intégrées pour échanger avec les clients. Proposez un service plus personnalisé grâce à la vidéo haute qualité.

### Chat

Chattez avec plusieurs agents et clients au même moment.

### Prise en charge de sessions multiples

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

### Informations sur le système

Recueillez et enregistrez en un clic les informations sur le système. Enregistrez et imprimez-les pour les utiliser ultérieurement.

### Redémarrage et reconnexion

Gardez la même session même après un redémarrage et en mode sans échec.

### Boîte de réception des agents

Recevez une notification lorsqu'un client attend que vous vous occupiez de lui. Contrôlez les paramètres personnels et le statut de disponibilité.

### Statut en temps réel des autres agents

Les agents peuvent voir la file d'attente des autres agents et savoir s'ils sont disponibles. Ceci permet de facilement engager les procédures d'escalade.

### Sondages et notes

Après la session, envoyez un sondage au client et enregistrez les notes prises par l'agent.

## Les outils de gestion

### Gestionnaire de file d'attente

Établissez des règles de routage des demandes vers les files d'attente en fonction de la disponibilité des agents ou de leur spécialité. Gérez un grand nombre de demandes en les répartissant dans des sous-files d'attente selon les pourcentages définis.

### Tableau de bord du gestionnaire de file d'attente

Suivez l'activité des agents et l'ensemble des sessions au niveau de la file d'attente et de l'agent.

### Enregistrement des sessions

Enregistrez manuellement ou automatiquement les sessions.

### Rapports de gestion

Établissez des statistiques sur les services d'assistance en tenant compte du nombre de sessions, de leur durée et des commentaires s'y rapportant.

## L'architecture

### Une solution compatible avec les pare-feu

L'utilisation de ports HTTP et HTTPS standard permet de traverser la plupart des pare-feu.

### Une solution qui s'intègre aux CRM

Lancez une session à partir d'une application de gestion des relations avec la clientèle telle que Salesforce.com, Remedy et autres.

### Informations complémentaires

Pour plus d'informations sur Cisco WebEx Support Center, visitez :

<http://www.cisco.com/c/en/us/products/conferencing/webex-support-center>

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

Les fonctionnalités d'assistance à distance de Cisco WebEx Support Center sont mises à jour régulièrement et conformément aux exigences de compatibilité des systèmes. Visitez <http://www.webex.fr/> pour connaître la configuration de système requise.

Les langues actuellement prises en charge sont le chinois (simplifié et traditionnel), le danois, le néerlandais, l'anglais, le français, l'allemand, l'italien, le japonais, le portugais (brésilien), le russe, l'espagnol (d'Amérique latine et européen) et le turc sur la plate-forme Microsoft Windows. Les fonctionnalités « in-meeting » pour Mac ne sont disponibles qu'en anglais.

\* Prise en charge dans l'environnement Microsoft Windows uniquement



Découvrez Cisco WebEx Support Center et toutes les autres solutions WebEx de Cisco. Contactez l'un de nos spécialistes au 0800 945 177 ou +33 (0)1 70 99 35 10.