

Cisco WebEx Remote Support で顧客満足度を向上させ、サポート コストを削減する

Cisco WebEx Support Center Remote Support
製品概要



Cisco WebEx Remote Support の特長

- ・サポート担当者の生産性を強化します。
- ・高画質ビデオによりさらに個別化されたサポートを提供します。
- ・リモートにいる顧客のデスクトップで直接作業することで診断と問題解決を迅速化します。
- ・通話回数を削減して初回コールでの解決率を向上させ、オンサイト訪問を最小限に抑えて、サポート コスト全般を削減します。
- ・サービス レベル契約 (SLA) の目標を達成、またはそれ以上の実績を上げ、顧客満足度を向上させます。

「最近、アジアのチームがリモートのインドネシアにいるユーザーの問題についてトラブルシューティングを実行しなければならぬ状況になりました。現地に行くことになれば数千ドルのコストが必要になっていたところですが、WebEx テクノロジーにより、ユーザーのコンピュータにリモートでログインして問題を解決することができました」

— World Vision CIO Adam Bricker

コストのかかるオンサイト訪問なしにハンズオン サポートを提供

カスタマー サポートや社内の従業員と顧客の両方に対するサービスを提供し、人員の物理的移動を削減します。VoIP や高画質ビデオのストリーミングで個別化されたサービスを提供することで解決を促進しコストを削減します。完全に統合された Cisco® WebACD 自動着信分配 (ACD) システムにより、サポート リクエストのモニタ、キューイング、ルーティングを簡単に実行できます。高品質のサポートを提供し、最初のコールで問題を解決することにより、顧客満足度を向上させます。顧客のリモート デスクトップ上で直接トラブルシューティングと問題修正を実行できます。各分野のエキスパートを招待し、すぐにセッションに参加させることができます。

記録と報告によってサポートを最適化

ネットワークベースの記録でセッションを文書化し、問題解決を早め、新しいサポート スタッフをトレーニングすることで、より良いカスタマー サービスを提供し、コンプライアンスを向上させることができます。記録には Cisco WebEx® サイトから簡単にアク

セスできます。詳細なレポート機能を使用してサポート プロセスを分析し、向上させます。

シスコは、ファイアウォールを超えて機能するセキュリティと拡張性に優れた WebEx サービスを提供します

Cisco WebEx サービスは、グローバル Cisco WebEx Cloud を経由してオンデマンドで提供されます。ソフトウェアやハードウェアのインストールは必要ないため、これらのサービスは簡単に実装でき、ニーズの変化に応じて拡張することができます。サポート セッションのセキュリティは、SSL や AES などの暗号技術によって保証されています。独自に設けた厳しい社内手順だけでなく、シスコのセキュリティ部門では、独立した複数のサードパーティに、社内ポリシー、手順、およびアプリケーションに対する厳格な監査を毎年実施するように依頼しています。これらの監査により、商用および政府機関向けの両方の導入について、ミッションクリティカルなセキュリティ要件が確認されます。

Cisco
webex

|||
cisco

高品質のサポートを低コストで実現する機能

セッション前

インバウンド オンライン要求: クリックして接続

顧客は Web サイト、製品、または電子メール署名のボタンをクリックするだけで簡単にセッションを開始できます。サポート リクエストをサポート担当者のキューまたはカスタマイズされたリクエスト フォームに自動的にルーティングします。

アウトバウンド リクエスト

電子メールまたは Cisco WebEx デスクトップ クライアントからセッションを開始します。

コールバックと待機時間

顧客は、コールバックを要求することができます。予想される待機時間も把握できます。サポート担当者や顧客は、Cisco WebEx からのコールバックを受信した直後にオーディオ会議に参加できます。

セッション中

デスクトップやアプリケーションのアクセス
顧客のデスクトップやアプリケーションを表示してコントロールするか、顧客がこちらのデスクトップやアプリケーションを表示またはコントロールできるようにします。

カスタム スクリプト

使用頻度の高いスクリプトのライブラリを保存できます。スクリプトをワンクリックでプッシュおよび実行し、簡単にパッチと更新を行うことができます。

ファイル転送

ファイルを顧客のシステムヘドドラッグ アンド ドロップしてパッチや更新を実行できます。

顧客のデスクトップに管理者としてログイン

顧客のマシンに管理者としてサインオンします。

Cisco WebEx Support Center Remote Support は、最新のシステム互換性のニーズに対応するため、定期的に更新されます。システム要件については、www.webex.co.jp/ にアクセスしてください。

サポートされている言語: Microsoft Windows プラットフォームでは、中国語(簡体字および繁体字)、デンマーク語、オランダ語、英語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、ポルトガル語(ブラジル)、ロシア語、スペイン語(南米、ヨーロッパ)、およびトルコ語。Mac の会議環境は、英語でのみ使用可能です。

* Microsoft Windows 環境でのみサポート

リモート印刷

顧客のコンピュータからローカル プリンタに印刷できます。

統合 VoIP と高画質ビデオ

電話会議や統合 VoIP を介して顧客と会話できます。高画質のライブ ビデオを使用してより個別化されたサポートを提供できます。

チャット

複数のサポート担当者と顧客が一度にチャットできます。

マルチセッション クライアント

タブ化されたクライアント インターフェイスにより、複数の顧客を一度に簡単にサポートできます。

システム情報

クリックするだけで、システム情報を収集できます。今後の参照用に情報を印刷して保存できます。

レポートと再接続

レポート後やセーフ モードであっても、同じセッションを維持します。

エージェントの受信箱

顧客がキューに入ると通知を受け取ります。個人設定と応答可否ステータスを制御できます。

他のエージェントのリアルタイム ステータス

サポート担当者は、他のすべてのエージェントのキューと応答可否を確認し、簡単にエスカレーションできます。

セッション後の調査とメモ

顧客調査を行い、サポート担当者のセッションメモを記録できます。

マネージャ ツール

Cisco WebACD Queue Manager

応答可否やスキル セットに基づいたルールベースのルーティングでキューを設定します。多数のリクエストを割合を調整してサブキューに分配します。

Cisco WebACD Manager のダッシュボード

すべてのセッションとエージェントのアクティビティをキュー別およびサポート担当者レベルの両方でモニタできます。

セッションの記録と編集

サポート セッションを手動または自動で記録できます。

管理レポート

セッション数、セッション時間、セッションフィードバックなどのヘルプ デスクとサポートの統計情報を測定します。

アーキテクチャ

ファイアウォールとの高親和性

標準の HTTP および HTTP ポートを使用してほとんどのファイアウォールで機能します。

CRM の統合

Salesforce.com、Remedy、および他の CRM アプリケーションからすぐにセッションを開始できます。

関連情報

Cisco WebEx Support Center の詳細については、次のサイトを参照してください。

www.cisco.com/web/JP/product/hs/webex/supportcenter/index.html

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

Cisco WebEx Support Center を初めとする WebEx ソリューションはすべてシスコの製品です。詳細については、81-3-6434-6044 でソリューションの専門家にお問い合わせください。

