

Erhöhte Kundenzufriedenheit und geringere Support-Kosten mit Cisco WebEx Remote Support

Cisco WebEx Support Center Remote
Support
Produktübersicht



Vorteile von Cisco WebEx Remote Support

- Steigerung der Produktivität von Support-Mitarbeitern
- Individuelles Support-Erlebnis durch hochwertige Videokommunikation
- Schnellere Diagnose und Problembhebung durch direktes Arbeiten auf dem Desktop des entfernten Kunden
- Kürzere Anrufzeiten, häufige Problemlösung beim ersten Anruf, weniger Vor-Ort-Besuche und Senkung der Support-Kosten insgesamt
- Erfüllung und Übertreffen von SLA-Zielen sowie erhöhte Kundenzufriedenheit

„Ein Team in Asien musste vor kurzem ein Problem für einen Benutzer auf einer abgelegenen indonesischen Insel beheben. Die Reise zur Insel hätte mehrere Tausend Dollar gekostet. Mit der WebEx Technologie konnten wir uns aus der Ferne auf dem Computer anmelden und das Problem beheben.“

– Adam Bricker, CIO, World Vision

Tatkräftiger Support ohne teure Besuche vor Ort

Bieten Sie Kunden und Mitarbeitern Kundensupport und -services aus der Ferne und reduzieren Sie so den Reiseaufwand. Durch einen individuellen Service mit VoIP-Streaming und Videokonferenzen in hoher Qualität beschleunigen Sie die Problembhebung und senken Ihre Kosten. Nutzen Sie das vollständig integrierte Cisco® WebACD (ACD)-System, um Supportanfragen auf einfache Weise zu überwachen, in die Warteschlange zu setzen und weiterzuleiten. Ein qualitativ hochwertiger Support und die Fehlerbehebung bereits beim ersten Anruf tragen dazu bei, die Kundenzufriedenheit zu steigern. Sie können Fehler direkt auf dem Remote-Desktop des Kunden identifizieren und beheben und sofort Experten zu Ihrer Sitzung hinzuschalten.

Optimierter Support durch Aufzeichnungen und Berichte

Verbessern Sie den Kundenservice und die Compliance mit netzwerkbasierten Aufzeichnungen. So können Sie Sitzungen dokumentieren, die Problembhebung beschleunigen und

neue Support-Mitarbeiter schulen. Über die Cisco WebEx® Website erhalten Sie ganz einfach Zugriff auf diese Aufzeichnungen. Über die detaillierte Berichtsfunktion können zudem Support-Prozesse analysiert und verbessert werden.

Der WebEx Service von Cisco – sicher und skalierbar, auch über die Firewall hinaus

Die WebEx Services von Cisco werden bedarfsgesteuert über die globale Cisco WebEx Cloud bereitgestellt. Da die Installation neuer Software oder Hardware nicht erforderlich ist, können die Services einfach entsprechend der jeweiligen Anforderungen implementiert und skaliert werden. Die Sicherheit der Support-Sitzungen wird durch Verschlüsselungstechnologien wie SSL und AES gewährleistet. Über seine eigenen strikten internen Prozesse hinaus beauftragt das Cisco Office of Security jährlich zahlreiche unabhängige Dritte mit der Durchführung rigoroser Audits auf der Basis interner Richtlinien, Verfahren und Anwendungen. Diese Audits sollen die geschäftskritischen Sicherheitsanforderungen für Implementierungen bei Unternehmen und Behörden überprüfen.

Cisco
webex



Leistungsstarke Funktionen für einen hochwertigen und kosteneffizienten Support

Vor der Sitzung

Eingehende Online-Anfrage: Click-to-Connect

Machen Sie es Kunden leicht, eine Sitzung über eine entsprechende Funktion auf Ihrer Website, im Produkt oder in Ihrer E-Mail-Signatur zu starten. Leiten Sie Supportanfragen automatisch an die Warteschlange eines Support-Mitarbeiters oder an ein benutzerdefiniertes Anfrageformular weiter.

Ausgehende Anfrage

Starten Sie eine Sitzung per E-Mail oder über den Cisco WebEx Desktop-Client.

Rückruf und Wartezeiten

Bieten Sie Kunden an, um Rückruf zu bitten, und teilen Sie ihnen die geschätzte Wartezeit mit. Sobald der Rückruf über Cisco WebEx erfolgt, können sich der Support-Mitarbeiter und der Kunde in eine Audiokonferenz einwählen.

In der Sitzung

Desktop- und Anwendungszugriff

Zeigen Sie den Desktop oder die Anwendungen eines Kunden an und kontrollieren Sie diesen bzw. diese. Alternativ dazu können Sie dem Kunden Ihren Desktop oder Ihre Anwendungen anzeigen oder ihm die Kontrolle darüber geben.

Benutzerdefinierte Skripte

Erstellen Sie eine Bibliothek mit häufig verwendeten Skripten. So können Sie Skripte mit einem Mausklick auswählen und ausführen, um Patches und Updates ganz einfach anzuwenden.

Dateiübertragung

Per Drag-and-Drop können Sie auf dem System eines Kunden Patches oder Updates anwenden.

Der Cisco WebEx Support Center Remote Support wird regelmäßig aktualisiert, um stets die neuesten Kompatibilitätsanforderungen zu erfüllen. Einzelheiten zu den Systemanforderungen finden Sie unter www.webex.de.

Zu den derzeit von der Microsoft Windows-Plattform unterstützten Sprachen gehören Chinesisch (vereinfacht und traditionell), Dänisch, Niederländisch, Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Portugiesisch (Brasilien), Russisch, Spanisch (Lateinamerika und Europa) und Türkisch. Die Meeting-Umgebung für Macintosh ist nur in englischer Sprache verfügbar.

* Unterstützt nur Microsoft Windows-Umgebungen

Anmeldung als Administrator auf dem Desktop des Kunden

Melden Sie sich als Administrator im System des Kunden an.

Drucken von entfernten Standorten

Drucken Sie vom Computer des Kunden aus auf einem lokalen Drucker.

Integriertes VoIP und ausgezeichnete Videoqualität

Sprechen Sie mit Kunden per Telekonferenz oder über die integrierte VoIP-Funktion. Bieten Sie Kunden einen individuellen Support in hervorragender Live-Videoqualität.

Chat

Chatten Sie mit mehreren Support-Mitarbeitern und Kunden gleichzeitig.

Multisession-Client

Unterstützen Sie ganz einfach mehrere Kunden gleichzeitig über eine Client-Oberfläche mit Registerkarten.

Systeminformationen

Erfassen Sie Systeminformationen mit einem Mausklick. Drucken Sie die entsprechenden Informationen oder speichern Sie sie als Referenz.

Neustart und Wiederherstellen der Verbindung

Erhalten Sie die Sitzung auch nach einem Neustart und im abgesicherten Modus aufrecht.

Agent-Posteingang

Erhalten Sie Benachrichtigungen über Kunden in Ihrer Warteschlange. Legen Sie Ihre persönlichen Einstellungen und den Verfügbarkeitsstatus fest.

Echtzeitstatus anderer Agents

Support-Mitarbeiter können die Warteschlangen und die Verfügbarkeit aller anderen Agents anzeigen, um die Eskalation zu vereinfachen.

Nacherfassungsfrage und -notizen

Führen Sie Kundenumfragen durch und speichern Sie Notizen zur Sitzung von Support-Mitarbeitern.

Manager-Tools

Cisco WebACD Queue Manager

Richten Sie Warteschlangen mit regelbasiertem Routing nach Verfügbarkeit oder spezifischen Kompetenzen ein. Verteilen Sie eine hohe Anzahl von Anfragen, indem Sie sie prozentual Unterwarteschlangen zuweisen.

Cisco WebACD Manager-Dashboard

Überwachen Sie alle Sitzungen und Aktivitäten von Agents auf Warteschlangen- und Support-Mitarbeiter-Ebene.

Aufzeichnung und Bearbeitung von Sitzungen

Zeichnen Sie Support-Sitzungen manuell oder automatisch auf.

Management-Berichte

Erfassen Sie Helpdesk- und Support-Statistiken, darunter Anzahl der Sitzungen, Sitzungsdauer und Sitzungsfeedback.

Architektur

Kompatibilität mit Firewalls

Arbeiten Sie auch hinter dem Großteil der Firewalls, unter Verwendung von HTTP- und HTTPS-Standardports.

CRM-Integration

Starten Sie Sitzungen in Salesforce.com, Remedy und anderen CRM-Anwendungen.

Weitere Informationen

Weitere Informationen über das Cisco WebEx Support Center finden Sie unter:

www.cisco.com/web/DE/products/webex/index.html

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

Informieren Sie sich über das Cisco WebEx Training Center und andere WebEx® Lösungen von Cisco. Sprechen Sie unter 0800 101 2071 bzw. +49 (0) 811 554 3558 mit dem Vertrieb.

