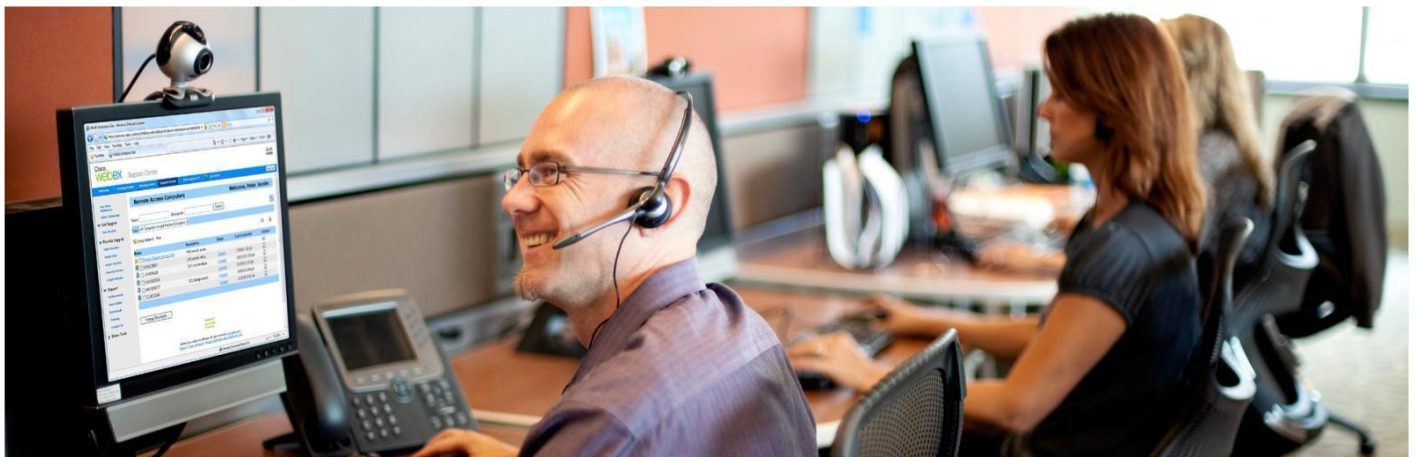


Повысьте удовлетворенность заказчиков и сократите расходы на поддержку с помощью центра удаленной поддержки Cisco WebEx®

Центр удаленной поддержки
Cisco WebEx Support Center
Обзор продукта



Основные преимущества центра удаленной поддержки Cisco WebEx

- Повышение производительности специалистов по технической поддержке
- Персонализация поддержки с помощью высококачественного видео
- Ускоренная диагностика и решение проблем благодаря выполнению необходимых задач непосредственно с удаленных рабочих столов заказчика
- Сокращение продолжительности вызовов, повышение коэффициента оперативности, максимальное сокращение числа выездов на место и уменьшение общих расходов на поддержку
- Предоставление поддержки на уровне и выше уровня, указанного в соглашении об уровне обслуживания; повышение удовлетворенности заказчиков

Предоставляйте практическую поддержку без дорогостоящих выездов на территорию заказчика

Максимально сократите командировочные расходы за счет удаленной поддержки и обслуживания сотрудников и заказчиков. Ускорьте решение проблем и сократите расходы с помощью персонализированного сервиса с поддержкой потоковой передачи данных VoIP и высококачественного видео. Для удобного мониторинга, распределения и маршрутизации запросов на поддержку используйте полностью интегрированную систему WebACD. Повысьте степень удовлетворенности заказчиков за счет высококачественной поддержки и решения проблем после первого обращения. Находите и устраняйте неполадки непосредственно на удаленном рабочем столе заказчика. Обратитесь за помощью к специалисту профильного направления и предоставьте ему возможность сразу же подключиться к вашему сеансу.

Оптимизируйте поддержку при помощи записи и отчетов

Усовершенствуйте обслуживание заказчиков и увеличьте соответствие нормативам при помощи системы записи на основе сети для документирования сеансов, ускоренного решения проблем и обучения новых сотрудников службы поддержки. Удобный доступ к записям вы сможете получить со своего сайта WebEx. Анализируйте и улучшайте процессы обеспечения поддержки при помощи функции создания подробных отчетов.

«Недавно в Азии мы сформировали рабочую группу для устранения неполадок на компьютерах пользователей, которые находились на удаленных островах Индонезии. Выезд на такой остров обошелся бы нам в несколько тысяч долларов, но благодаря технологии WebEx мы можем удаленно входить в систему пользовательского компьютера и устранять проблему».

*Адам Брикер (Adam Bricker),
ИТ-директор, World Vision*

Cisco WebEx — это защищенный и масштабируемый сервис, поддерживающий множество межсетевых экранов

Сервисы WebEx доступны по запросу в глобальной облачной среде совместной работы Cisco® Collaboration Cloud. Отсутствие необходимости в установке ПО и оборудования упрощает реализацию и расширение этих сервисов по мере изменения потребностей пользователей. Технологии шифрования, такие как SSL и AES, гарантируют безопасность сеансов поддержки. Отдел безопасности Cisco применяет строгие внутренние процедуры и привлекает к работе множество независимых партнеров для ежегодной тщательной проверки на соответствие внутренним политикам, процедурам и приложениям. Такие проверки обеспечивают выполнение важнейших требований к безопасности развертываний в коммерческих и государственных учреждениях.

Все возможности для предоставления высококачественной поддержки за меньшие деньги

Перед сеансом

Входящий интерактивный запрос: щелкните для подключения

Упростите активирование сеанса для заказчиков с помощью кнопки, размещенной на веб-сайте, в продукте или в подписи сообщений электронной почты. Автоматически передавайте запросы на поддержку в очередь запросов, назначенных определенному специалисту по технической поддержке или в индивидуально адаптированную форму для запроса.

Исходящий запрос

Начинайте сеанс из сообщения электронной почты или из настольного клиента Cisco WebEx One-Click.

Обратный вызов и время ожидания

Предоставьте заказчикам возможность запросить обратный вызов и отобразите для них приблизительное оставшееся время ожидания. Специалист по технической поддержке может вступить в аудиоконференцию с заказчиком, получив запрос на обратный вызов из системы WebEx.

Во время сеанса

Доступ к настольным компьютерам и приложениям

Просматривайте и администрируйте рабочий стол или приложения заказчика или предоставьте заказчику возможность просматривать и администрировать ваш компьютер или приложения.

Пользовательские сценарии

Создайте библиотеку часто используемых сценариев. Выполняйте сценарии одним щелчком мыши для удобного внедрения исправлений и обновлений.

Передача файлов

Перетаскивайте файлы в систему и из системы заказчика для внедрения исправлений или обновлений.

Вход в систему настольного компьютера заказчика в качестве администратора

Входите в систему настольного компьютера заказчика в качестве администратора.

Удаленная печать

Выполняйте печать на локальном принтере с компьютера заказчика.

Интегрированная поддержка VoIP и высококачественное видео

Общайтесь с заказчиками с помощью телеконференций или встроенной технологии VoIP. Персонализируйте поддержку с помощью высококачественного видео.

Чат

Одновременно общайтесь в чате с несколькими специалистами по технической поддержке и заказчиками.

Клиент с поддержкой нескольких сеансов

Удобная поддержка сразу нескольких заказчиков одновременно из интерфейса клиента с соответствующими вкладками.

Информация о системе

Собирайте информацию о системе одним щелчком кнопки мыши. Печатайте и сохраняйте ее для последующего обращения.

Перезагрузка и повторное подключение

Сохраняйте текущий сеанс даже после перезагрузки и в безопасном режиме.

Ящик оператора службы поддержки для входящих сообщений

Получайте уведомление о добавлении в очередь еще одного заказчика. Изменяйте личные настройки и статус доступности.

Просмотр статуса других операторов службы поддержки в режиме реального времени

Специалист по технической поддержке может просматривать очереди всех остальных представителей службы поддержки и данные об их доступности для удобной эскалации запросов.

Опросы и примечания по завершении сеанса

Проводите опросы заказчиков и сохраняйте примечания специалиста по технической поддержке к тому или иному сеансу.

Средства управления

WebACD Queue Manager

Настройка очередей с маршрутизацией на основе правил по уровню доступности или набору навыков. Распределение большого числа запросов путем выделения дополнительных очередей по процентной доле.

Информационная панель WebACD Manager

Мониторинг всех сеансов и действий сотрудников службы поддержки на уровне очереди и отдельных специалистов.

Запись и редактирование сеансов

Ручная и автоматическая запись сеансов поддержки.

Отчеты для управления

Сбор статистики службы поддержки, включая число сеансов, их продолжительность и отзывы заказчиков.

Архитектура

Допускает использование межсетевого экрана

Совместима с большинством межсетевых экранов через стандартные порты HTTP и HTTPS.

Интеграция систем CRM

Активация сеансов непосредственно из

Salesforce.com, Remedy и других приложений CRM.

Сервис удаленной поддержки Cisco WebEx Support Center обновляется регулярно, по мере актуализации требований совместимости с различными системами.

Поддерживаемые языки: бразильский португальский, китайский (упрощенный и традиционный), голландский*, английский, французский, немецкий, итальянский, японский, корейский, русский* и испанский (европейский* и латиноамериканский). Сервис удаленной поддержки WebEx — это один из компонентов решения WebEx Support Center, пакета технологий для поддержки на основе веб-интерфейса и ИТ-приложений.

* Поддерживается только в среде MS Windows.

Дополнительную информацию по решению Cisco WebEx Support Center можно получить у CTI: webex@cti.ru

117218, Россия, Москва,
ул. Кржижановского, д. 29,
корпус 1

Тел.: +7.495.784.73.13
Факс: +7.495.784.73.14
WebEx@cti.ru; webex-russia.ru

Cisco WebEx и логотип Cisco WebEx являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками Cisco Systems, Inc и/или ее дочерних организаций в США и других странах. Другие наименования продукции и брендов являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками соответствующих владельцев. Сведения, содержащиеся в данном документе, предоставляются только в ознакомительных целях. Несмотря на то, что были предприняты все попытки проверить полноту и точность содержащихся здесь сведений, они предоставляются "как есть", без каких-либо явных или подразумеваемых гарантий. Кроме того, данные сведения основаны на текущей стратегии CTI и могут быть изменены компанией в любой момент без уведомления. Компания CTI не несет ответственность за какой-либо ущерб, вызванный использованием данного документа или иной документации или каким-либо другим образом связанный с ними. Никакие сведения в этом документе не имеют своей целью предоставление каких-либо гарантий со стороны CTI.