

Преобразуйте свою систему обслуживания заказчиков, используя новые мультимедийные технологии

Cisco WebEx Support Center
для обслуживания заказчиков

Обзор продукта



Основные преимущества Cisco WebEx Support Center для обслуживания заказчиков

- Укрепление лояльности к бренду и предпочтения бренда при помощи персонализированного обслуживания, ориентированного на желания заказчика
- Ускоренное решение проблем и увеличение числа продаж через Интернет за счет более открытого взаимодействия и более эффективных консультаций
- Сокращение расходов на обслуживание заказчиков за счет повышения эффективности процессов
- Соответствие нормативам, политикам и условиям соглашений об уровне обслуживания

Новый уровень взаимоотношений с заказчиком

Для развития и поддержки взаимоотношений с ценными заказчиками требуется эффективный сервис, ориентированный на желания заказчика. Откройте для себя новый уровень персонализированного взаимодействия с ценными заказчиками, объединяющего в себе эффективность личных встреч с удобством совместной работы онлайн. Превратите устаревшие системы общения в чате в более продуктивные и эффективные консультации, в ходе которых ваши операторы с легкостью смогут дополнить процесс предоставления поддержки высококачественным звуком и видео, обменом документами и приложениями и сотрудничеством со специалистами в предметной области в режиме реального времени. Помимо этого, ваши представители получат возможность оперативно передать запрос начальству или подключить к сеансу специалиста в предметной области.

Индивидуальный подход начинается с правильного выбора контактного лица

Укрепите лояльность к бренду за счет ускоренного предоставления заказчикам необходимых им ресурсов. Решите проблемы длительного ожидания и многократных разрывов связи при помощи полностью интегрированной системы автоматического распределения вызовов на основе веб-интерфейса. Направляйте запросы тем или иным сотрудникам в соответствии с любыми правилами бизнеса, например набором навыков, географическим расположением и временем суток. Создавайте выделенные URL-адреса для подключения к чату одним щелчком мыши и назначайте их любому оператору службы поддержки заказчиков, чтобы заказчики могли повторно обращаться к одному и тому же оператору.

Безопасные и надежные сервисы от Cisco

Сервисы WebEx® доступны по запросу в глобальной облачной среде совместной работы Cisco Collaboration Cloud. Покупать или устанавливать какое-либо оборудование или ПО не требуется, благодаря чему сервисы WebEx легко внедрить и масштабировать при необходимости. Решение Cisco WebEx Support Center можно сделать прозрачным дополнением для существующих операций центра обработки вызовов. Также в него можно встроить открытые прикладные программные интерфейсы (API-интерфейсы) для удобной интеграции с системами отчетности, CRM или автоматизации труда менеджеров по продажам. Сеть Cisco Collaboration Cloud основана на надежной, многоуровневой модели обеспечения безопасности для защиты данных сеанса. Эта модель поддерживает шифрование TLS с 128-битным ключом и AES с 256-битным ключом для передачи данных, а также детализированное управление политиками. Процессы обеспечения безопасности Cisco непрерывно проверяются на соответствие стандарту SSAE.

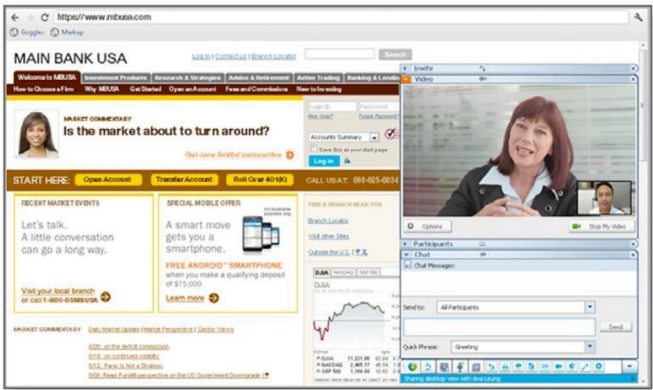
Качественное обслуживание заказчиков от начала до конца

Характеристики	Преимущества
Маршрутизация входящих запросов	<ul style="list-style-type: none"> Упрощение связи с заказчиками благодаря размещению кнопки со знаком вашего бренда на веб-сайте, в продукте или в подписи сообщения электронной почты. Автоматическая передача запросов на поддержку в индивидуально адаптированную форму запроса или напрямую в очередь запросов того или иного оператора службы поддержки. Управление маршрутизацией входящих запросов в соответствии с внутренней политикой, соглашением об уровне обслуживания или нормативами.
Выделенные операторам службы поддержки URL-адреса	<ul style="list-style-type: none"> Предоставление заказчиков выделенного URL-адреса, назначенного определенному оператору службы поддержки, для последующего обращения.
Обратный вызов и время ожидания	<ul style="list-style-type: none"> Предоставление возможности обратного вызова и расчетного времени ожидания с возможностью подключиться к аудио- или веб-конференции после приема обратного вызова или оставить сообщения, если пороговое значение времени ожидания будет превышено.
Совместное использование веб-страниц, рабочих столов и приложений	<ul style="list-style-type: none"> Представители службы поддержки могут запускать сеансы веб-конференций, чтобы предоставить заказчикам безопасный совместный доступ к веб-страницам, рабочим столам, приложениям и потоковому видео.
Высококачественное видео и интегрированная аудиосистема	<ul style="list-style-type: none"> Персонализированное взаимодействие с заказчиком благодаря высококачественному (360p) двухканальному видео, телеконференциям и связи через VoIP
Управление несколькими сеансами чата и библиотека сценариев	<ul style="list-style-type: none"> Операторы службы поддержки могут управлять несколькими сеансами чатов в одном окне при помощи клиентского интерфейса со вкладками. Операторы службы поддержки могут создать библиотеку часто используемых сценариев ведения беседы в чате. Эти сценарии можно внедрять в окно чата в ходе беседы с заказчиком.
Ящик оператора службы поддержки для входящих сообщений	<ul style="list-style-type: none"> Операторы службы поддержки автоматически получают уведомление о добавлении в их очередь нового заказчика, о предпочтительных заказчиках и времени ожидания каждого заказчика.
Просмотр статуса других операторов службы поддержки в режиме реального времени	<ul style="list-style-type: none"> Операторам службы поддержки можно предоставить доступ к очередям и данным о доступности других представителей для перераспределения обращений или эскалации запросов.
Опрос заказчиков для определения удовлетворенности	<ul style="list-style-type: none"> Автоматический опрос заказчиков по завершении сеанса для более оперативного получения данных о степени их удовлетворенности обслуживанием.
Запись сеансов на основе сети и отчеты по завершении сеансов	<ul style="list-style-type: none"> Запись и архивация сеансов вручную или автоматически; сохранение всех действий, выполненных в течение одного сеанса, в том числе чатов и процессов обмена звуковыми сообщениями, видеоданными и документами, в целях последующей проверки. Детализированные отчеты по отдельным сеансам и операторам службы поддержки; глобальные отчеты по очередям и пулам операторов службы поддержки.

Средства управления

WebACD Queue Manager Настройка очередей при помощи маршрутизации на основе правил, в том числе по доступности, времени суток, территориальному расположению или набору навыков. Распределение большого числа запросов путем выделенных дополнительных очередей по процентной доле. Информационная панель WebACD Manager Мониторинг всех сеансов и действий сотрудников службы поддержки на уровне очереди и отдельных сотрудников. Отчеты для управления Обширный набор функций управленческой отчетности для соблюдения нормативов, внутренних политик и условий соглашений об уровне обслуживания. Сбор статистики службы поддержки, включая число сеансов, их продолжительность и отзывы заказчиков. Отчеты по требованию с текстами переговоров в чате, данными о времени и продолжительности сеанса и т. д.

Совместное использование веб-контента, приложений, видео и документов с заказчиками через Интернет.



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).

* Поддерживается только в среде MS Windows.

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