

使用 WebEx Remote Support 來提高客戶滿意度和減少支援成本



思科 WebEx Remote Support 重點功能

- 大幅提升技術支援代表的生產力。
- 使用高品質視訊來提供更多個人化支援服務。
- 直接在遠端客戶的桌面上操作，以加快診斷和解決問題的速度。
- 減少來電次數、提高首通電話結案率、降低親臨現場的次數及減少整體支援成本。
- 符合且超越服務水準協議 (SLA) 的目標，並提高客戶滿意度。

「最近，我們亞洲的團隊需要為一位身處一座偏遠印尼島嶼的使用者疑難排解問題。飛去那座島嶼可能會花費數千美元，但只要應用 WebEx 技術，我們就能遠端登入電腦來解決問題。」

– World Vision 資訊長 Adam Bricker

無需負擔龐大的開銷親臨現場，即可提供實質支援

透過遠端技術，為內部員工和客戶提供客戶支援和服務，藉此減少出差率。透過使用串流網路電話 (VoIP) 和高品質視訊來提供個人化服務，從而加快處理速度及降低成本。使用完全整合的 Cisco® WebACD 自動通話分配 (ACD) 系統，輕鬆對支援請求進行監控、排列和路由。透過提供高品質支援和首通電話結案的方式，提高客戶滿意度。直接連線到客戶的遠端桌面進行疑難排解和解決問題。邀請主題內容專家立即加入階段作業。

使用錄製和報告功能充分改善支援服務

使用網路錄製功能記錄階段作業、加快事件處理速度，以及培訓支援工作人員，提供更好的客戶服務並加強規範。從思科 WebEx® 網站輕鬆存取錄製檔。使用詳細報告功能分析及改善支援流程。

思科 WebEx 服務既安全又易於調整，還可跨防火牆運作，值得您信賴

思科 WebEx 服務透過全球的思科 WebEx Cloud 隨選傳送。在需要變更時，無需安裝軟件或硬件，只要使用這些服務即可輕鬆執行和調整。我們使用如 SSL 和 AES 的加密技術，確保支援階段作業的安全。除了自身嚴格的內部程序外，思科的安全部門每年都會與多個獨立第三方合作，以針對內部策略、程序及應用程式履行縝密的審查。這些審查為商業和政府部署，驗證關鍵任務的安全需求。

取得所需的功能，以更低的成本提供高品質支援服務

階段作業前

輸入線上請求：一按即通

讓客戶透過您的網站、產品或電子郵件簽章上的按鈕，輕鬆開始階段作業。將支援請求自動路由到某個技術支援代表的佇列或某個自定的請求表格中。

輸出請求

從電子郵件或思科 WebEx 桌面用戶端開始階段作業。

回撥和等待時間

提供客戶請求回撥的選項，並顯示估計的等待時間。在接收思科 WebEx 的即時回撥後，技術支援代表和客戶即可加入語音會議。

在階段作業期間

桌面和應用程式存取

檢視或控制客戶的桌面或應用程式，或讓客戶檢視或控制您的桌面。

自定指令碼

儲存常用的指令碼程式庫。只需按一下發送和執行指令碼，即可輕鬆修補或更新。

檔案傳送

從客戶的系統來回拖放檔案以修補或更新。

以管理員的身分登入客戶的桌面

以管理員的身分登入客戶的電腦。

遠端列印

從客戶的電腦列印到本機印表機。

整合網路電話 (VoIP) 和高品質視訊

經由電話會議或整合網路電話 (VoIP) 系統與客戶商談。使用實時的高品質視訊提供更多個人化支援服務。

聊天

同時與多位技術支援代表和客戶聊天。

多重階段作業用戶端

從標籤式用戶端介面同時輕鬆支援多位客戶。

系統資訊

只需按一下即可蒐集系統資訊。列印和儲存資料以供日後參考。

重新開機和重新連線

即使因重新開機而進入安全模式，仍能繼續進行相同的階段作業。

代理收件匣

當客戶出現在您的佇列中便會取得通知。控制個人設定和使用狀態。

其他代理的實時狀態

技術支援代表可查看所有其他代理的佇列和使用狀態，進而輕鬆呈報。

階段作業後的調查和筆記

對客戶進行調查並儲存技術支援代表的階段作業筆記。

管理員工具

思科 WebACD Queue Manager

透過可用性或技能集，使用規則導向的路由建立佇列。透過按百分比將請求分配到子佇列的方式，分發大量的請求。

思科 WebACD Manager Dashboard

以佇列和技術支援代表的層級監控所有階段作業和代理活動。

錄製和編輯階段作業

手動或自動錄製支援階段作業。

管理報告

測量服務台和支援統計資料，包括階段作業數量、階段作業時間和階段作業意見回饋。

架構

適合與防火牆並行運作

使用標準的 HTTP 和 HTTPS 連接埠在大部份防火牆間運作。

整合 CRM (客戶關係管理) 系統

直接從 Salesforce.com、Remedy 及其他 CRM (客戶關係管理) 應用程式開始階段作業。

瞭解更多資訊

如需瞭解關於思科 WebEx Support Center 的詳細資訊，請造訪以下網站：

www.cisco.com/c/zh_hk/products/conferencing/index.html

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

瞭解更多思科 WebEx Support Center 和其他思科 WebEx 解決方案 (以上資訊均由思科提供)。如需與專員諮詢解決方案，請致電 0 800 666201。

思科 WebEx Support Center Remote Support 會定期更新以符合最新的系統兼容需求。若想查看系統需求，請造訪 www.webex.com.hk。

目前在 Microsoft Windows 平台上，分別支援中文 (簡體和繁體)、丹麥文、荷蘭文、英文、法文、德文、意大利文、日文、葡萄牙文 (巴西文)、俄文、西班牙文 (拉丁美洲和歐洲) 和土耳其文。在 Mac 平台上的會議體驗僅提供英文版本。

* 僅為 Microsoft Windows 作業環境提供支援

