

利用 Cisco WebEx 远程支持提高客户满意度和削减支持成本

Cisco WebEx 支持中心远程支持
产品概述



Cisco WebEx 远程支持要点

- 提高支持人员的工作效率。
- 使用高质量视频提供更加个性化的支持。
- 通过直接在远程客户桌面上工作来加速诊断和问题解决。
- 缩短呼叫时间，提高首次呼叫解决率，减少现场访问次数，并降低整体支持成本。
- 满足并超出服务级别协议 (SLA) 目标，提高客户满意度。

“最近，我们在亚洲的一个团队需要为位于遥远的印度尼西亚岛上的用户排除问题。出差到这座岛上会花数千美元，但借助 WebEx 技术，我们能够远程登录到计算机并解决问题。”

— Adam Bricker, CIO, World Vision

无需进行代价高昂的现场访问即可提供现场支持。

通过远程为内部员工和客户提供客户支持和服务，减少差旅需求。通过流式网络电话和高质量视频提供个性化服务，加速解决问题并降低成本。借助完全集成的 Cisco® WebACD 自动呼叫分配器 (ACD) 系统轻松监控、排队和路由支持请求。在客户首次呼叫时即提供高质量支持并解决问题，从而提高客户满意度。直接在客户的远程桌面上进行故障排除并修复问题。即时邀请主题专家加入会话。

通过录制文件和报告优化支持

使用基于网络的录制文件记录会话来改善客户服务和加强合规性，缩短事故处理时间，以及培训新晋支持人员。从您的 Cisco WebEx® 站点轻松访问录制文件。使用详细的报告功能，分析和改进支持流程。

依靠思科获得可跨防火墙运行的、安全且可扩展的 WebEx 服务

Cisco WebEx 服务通过全球 Cisco WebEx Cloud 按需提供。无需安装任何软件或硬件，因而这些服务易于实施，并且可以随需求变化而进行扩展。可以运用 SSL 和 AES 等加密技术，确保支持会话的安全性。除自身严格的内部程序外，思科安全办公室每年还会招募多个独立的第三方对内部策略、程序和应用进行严格审计。这些审计旨在验证面向商业和政府部署的任务关键型安全需求。

以更低成本获得提供高质量支持所需的功能

会话之前：

传入在线请求：单击以连接

让客户使用网站、产品或电子邮件签名上提供的按钮轻松地发起会话。将支持请求自动路由到支持代表的队列或自定义的请求表单。

传出请求

通过电子邮件或 Cisco WebEx 桌面客户端发起会话。

回叫和等待时间

为客户提供回叫请求选项，并向他们显示预计等待时间。支持代表和客户可在收到 Cisco WebEx 发出的即时回叫后加入音频会议。

在会话中

桌面和应用访问

查看和控制客户的桌面或应用，或者允许客户查看或控制您的桌面或应用。

自定义脚本

保存一个常用脚本库。单击即可推送和运行脚本，轻松实现修补和更新。

文件传输

将文件拖放到客户系统或从客户系统拖放文件，从而实施修补和更新。

以管理员身份登录到客户的桌面

以管理员身份登录到客户的计算机。

远程打印

从客户的计算机打印到本地打印机。

集成网络电话和高质量视频

通过电话会议或集成网络电话与客户交流。使用在线高质量视频提供更加个性化的支持。

聊天

同时与多位支持代表和客户聊天。

多会话客户端

使用选项卡式客户端界面一次性轻松支持多位客户。

系统信息

一次单击即可收集系统信息。打印并保存信息，以备日后参考。

重新启动并重新连接

即便在重新启动之后或处于安全模式时，仍能保持同一个会话。

座席收件箱

如果客户位于您的队列中，则可以获得通知。控制个人设置和可用性状态。

其他座席的实时状态

支持代表可查看所有其他座席的队列和可用性，从而轻松地进行升级。

会话后调查和记录

开展客户调查并保存支持代表会话记录。

管理人员工具

Cisco WebACD 队列管理器

使用基于规则的路由方法，按可用性或技能组合设置队列。按百分比分配给子队列，从而分发大量请求。

Cisco WebACD 管理器控制面板

在队列和支持代表级别，监控所有会话和座席活动。

会话录制和编辑

手动或自动录制支持会话。

管理报告

测量服务台和支持统计数据，包括会话数、会话时间和会话反馈。

架构

防火墙友好

使用标准的 HTTP 和 HTTPS 端口可穿过大多数防火墙。

CRM 集成

从 Salesforce.com、Remedy 或其他 CRM 应用发起会话。

更多详情

有关 Cisco WebEx 支持中心的更多详情，请访问：

www.cisco.com/web/CN/products/conferencing/web-conferencing/index.html

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

了解来自思科的 Cisco WebEx 支持中心和其他 Cisco WebEx 解决方案的更多详情。拨打 021-22014818 联系解决方案专家。

Cisco WebEx 支持中心远程支持会定期更新来满足最新的系统兼容性需求。请访问 www.webex.com.cn 以了解系统需求。

目前在 Microsoft Windows 平台上支持的语言包括中文（简体和繁体）、丹麦语、荷兰语、英语、法语、德语、意大利语、日语、葡萄牙语（巴西）、俄语、西班牙语（拉丁美洲和欧洲）和土耳其语。Mac 会议体验仅支持英语。

*仅支持在 Microsoft Windows 环境中使用

