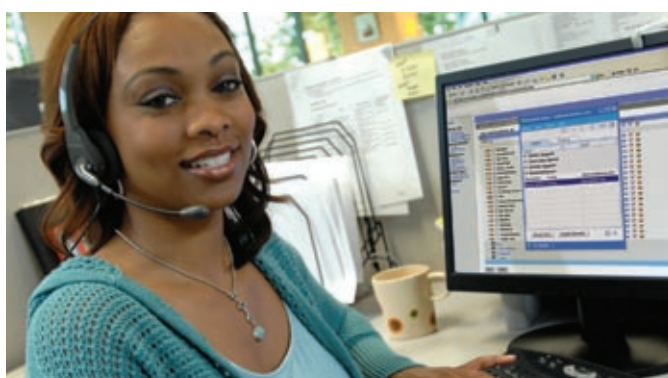


Conceda aos clientes acesso com um clique ao suporte em tempo real via Web.

Encaminhe as solicitações dos clientes de forma mais eficiente, para solução mais rápida dos problemas, melhor alocação de recursos e maior satisfação.



Aumente a satisfação do cliente propiciando acesso mais rápido a especialistas no assunto on-line.

Aumente a produtividade dos agentes ao encaminhar as solicitações dos clientes para a fila mais adequada.

Reduza o tempo médio de chamada; melhore a resolução na primeira chamada.

Tire proveito do encaminhamento com base em regras e distribua solicitações para os agentes mais qualificados.

Monitore e gerencie filas e agentes usando um painel de gerenciamento.

Faça com que seja mais fácil para os seus clientes obter a ajuda necessária.

Coloque em fila, encaminhe e distribua solicitações de suporte com mais rapidez do que nunca com o WebEx WebACD. Utilize esse recurso totalmente integrado do WebEx Remote Support para oferecer funcionalidades potentes de central de atendimento usando um console baseado na Internet.

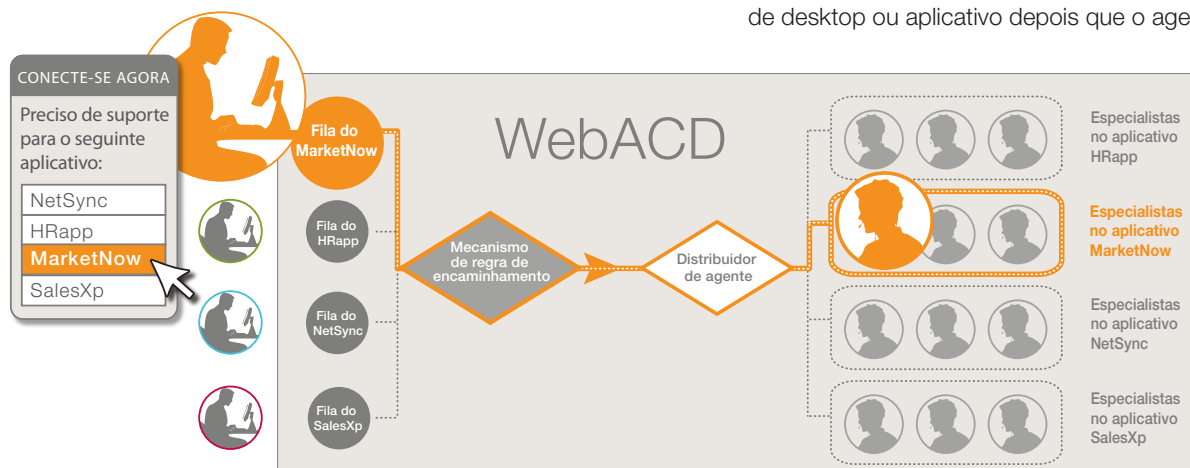
Forneça aos seus clientes um portal instantâneo para o atendimento ao cliente, com acesso transparente e rápido a agentes de suporte. Basta adicionar um link. Clique para se conectar ao seu site, aplicativo ou e-mail HTML. Direcione solicitações para a fila de suporte principal ou ofereça aos agentes a opção de fornecer um link para suas filas pessoais.

Minimize o tempo da chamada.

Maximize a produtividade dos agentes.

Repassa as solicitações de suporte para os agentes mais qualificados usando distribuição inteligente e encaminhamento com base em habilidades. Crie várias filas de suporte alinhadas aos processos de negócios da sua empresa. Desenvolva identificação distintiva, formulários de solicitação de suporte e regras de encaminhamento para cada fila.

Elabore formulários de solicitação de suporte personalizados para simplificar a resolução de problemas. Permita que os agentes definam configurações para suas filas pessoais, definam seu status de disponibilidade, vejam o status de outros agentes e transfiram solicitações para outros agentes ou gerentes. O WebACD notifica os agentes automaticamente quando as solicitações entram em suas filas. Simplifique o suporte remoto com a automação do compartilhamento de desktop ou aplicativo depois que o agente iniciar a sessão.



Ofereça suporte aos seus clientes com estes recursos robustos:



Link Clique para se conectar

Para permitir que os clientes tenham acesso, a qualquer hora e em qualquer lugar, aos seus agentes, adicione um link Clique para se conectar ao seu site, produto ou assinatura de e-mail.

Formulário de solicitação personalizado

Acelere o encaminhamento da solicitação do cliente com formulários personalizados que capturem as informações necessárias antes do envio da solicitação.

Gerenciador de filas

Crie várias filas de suporte com identificação distintiva, formulários, regras de encaminhamento e horas de operação.

Encaminhamento com base em regras

Melhore a eficiência das chamadas usando o encaminhamento com base em habilidades para distribuir as solicitações baseadas no conjunto de habilidades dos agentes.

Distribuição inteligente

Gerencie as cargas de trabalho dos agentes distribuindo as solicitações por meio de um destes métodos: Ocioso na maior parte do tempo, Rodízio, Para todos.

Encaminhamento/notificação automáticos

Cumpra os compromissos dos SLAs ao configurar o encaminhamento e a notificação com base em regras.

Compartilhamento automático de desktop durante sessão de suporte de entrada

Configure filas de entrada para iniciar o compartilhamento de desktop ou de aplicativo automaticamente, assim que um cliente se entrar em uma sessão de suporte remoto.

Formulário para deixar uma mensagem

Notifique os clientes quando todos os agentes estiverem ocupados ou indisponíveis ou o tempo de espera exceder um limite definido.

Encerramento da fila

Encerre a fila automaticamente quando ela atingir um limite designado durante picos de tráfego e apresente um formulário para deixar uma mensagem.

Caixa de entrada do agente

Receba notificações de solicitação de suporte automaticamente sempre que houver clientes aguardando.

Status de disponibilidade em tempo real

Permita que os agentes vejam todas as filas e os status dos agentes e transfira solicitações para os agentes mais qualificados disponíveis.

Painel dos gerentes

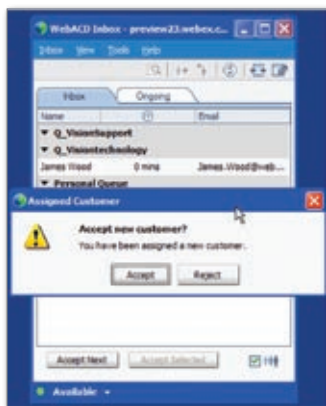
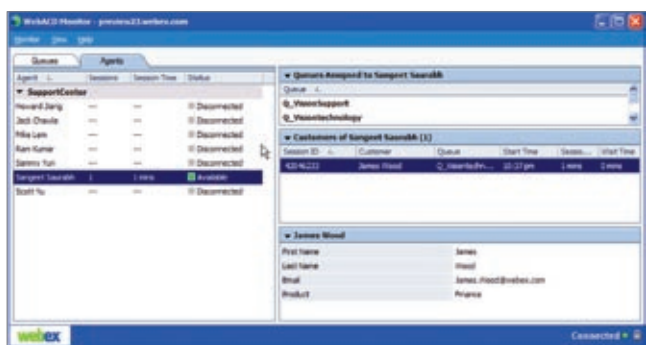
Permita que os gerentes de suporte monitorem em tempo real todas as sessões em andamento e a atividade dos agentes, em níveis de fila e de CSR, por meio de um painel.

Relatórios

Gere diversas métricas, incluindo volume de chamadas, produtividade do agente e referências de URL, usando uma variedade de relatórios pré-configurados. Para compreender o tráfego e as tendências do tráfego de chamadas de suporte, registre e analise a atividade dos clientes e dos agentes.

Acesso a clientes multiplataforma

Atenda a clientes Windows, Mac, Linux e Solaris.



Painel dos gerentes: obtenha uma exibição de instantâneos de todas as atividades de agentes e sessões em andamento.



Caixa de entrada do agente: receba solicitações dos clientes com base em disponibilidade e conjunto de habilidades.

O WebEx WebACD é atualizado com regularidade para atender as mais recentes necessidades de compatibilidade do sistema. Visite nosso site em www.webex.com.br para obter a listagem atual dos requisitos de sistema.

Idiomas suportados:

inglês, espanhol, português do Brasil, francês, alemão, japonês e chinês (simplificado e tradicional).

Descubra como a suíte completa de aplicativos WebEx Support Center pode ajudar você a assumir o controle da sua empresa. Faça seu pedido on-line no site www.webex.com.br ou utilize nossa linha direta gratuita de vendas, 1.877.509.3239.