

# Melhore a satisfação do cliente e reduza os custos de suporte com o Cisco WebEx Remote Support

Cisco WebEx Support Center Remote Support  
Resumo do produto



## Destaques do Cisco WebEx Remote Support

- Amplie a produtividade do representante de suporte.
- Forneça um suporte mais personalizado com vídeo de alta qualidade.
- Diagnostique e solucione problemas mais rapidamente trabalhando diretamente em desktops de cliente remoto.
- Diminua os tempos de chamada, aumente o número de resoluções na primeira chamada, reduza o número de visitas e reduza os custos totais de suporte.
- Alcance e supere os objetivos do acordo de nível de serviço (SLA) e aumente a satisfação do cliente.

“Recentemente, tivemos uma equipe na Ásia que precisou solucionar um problema para um usuário localizado em uma ilha remota na Indonésia. Viajar até a ilha custaria milhares de dólares, mas, com a tecnologia WebEx, pudemos fazer o login remotamente no computador e resolver o problema.”

– Adam Bricker, CIO, World Vision

## Ofereça suporte prático sem visitas dispendiosas ao local

Reduza viagens oferecendo suporte e serviços aos funcionários internos e clientes remotamente. Acelere a resolução e reduza os custos oferecendo serviço personalizado com transmissão VoIP e vídeo de alta qualidade. Monitore, organize e direcione solicitações de suporte facilmente, com o sistema totalmente integrado de distribuição automática de chamadas Cisco® WebACD. Melhore a satisfação do cliente ao oferecer suporte de alta qualidade e solucionar problemas na primeira ligação. Identifique e corrija problemas diretamente na área de trabalho remota do cliente. Convide um especialista para participar da sua sessão de imediato.

## Otimize o suporte com gravações e relatórios

Proporcione um melhor atendimento ao cliente e aprimore a conformidade usando a gravação na rede para documentar sessões, solucionar incidentes e treinar uma nova equipe

de suporte. Acesse gravações no site do Cisco WebEx® facilmente. Analise e melhore os processos de suporte usando a função de relatório detalhado.

## Conte com a Cisco para obter um serviço WebEx seguro e escalável que funciona em firewalls

Os serviços Cisco WebEx são fornecidos sob demanda pela Cisco WebEx Cloud. Não é necessário instalar nenhum software ou hardware, o que facilita a implantação e o escalonamento desses serviços conforme suas necessidades mudam. A segurança das sessões de suporte é garantida pelo uso de tecnologias de criptografia como SSL e AES. Além de seus procedimentos internos rigorosos, o Cisco Office of Security envolve várias agências independentes para conduzir auditorias rigorosas com base em políticas, procedimentos e aplicativos internos todos os anos. Essas auditorias validam os requisitos de segurança de missão crítica para implantações comerciais e governamentais.

Cisco  
webex



# Adquira os recursos que você precisa para oferecer um suporte de alta qualidade com menor custo

## Pré-sessão

### Solicitação on-line de entrada: clique para conectar

Torne o início da sessão mais fácil para os clientes com um botão para seu site, produto ou assinatura de e-mail. Direcione automaticamente solicitações de suporte para a fila de um representante de suporte ou para um formulário de solicitação personalizado.

### Solicitação de saída

Inicie uma sessão por e-mail ou pelo cliente de desktop do Cisco WebEx.

### Retorno de chamada e tempo de espera

Dê aos clientes a opção de solicitar um retorno de chamada e mostre o tempo de espera estimado. O representante de suporte e o cliente podem participar de uma audioconferência após receberem um retorno de chamada imediato do Cisco WebEx.

## Na sessão

### Acesso à área de trabalho e ao aplicativo

Veja e controle a área de trabalho ou os aplicativos do cliente ou permita que o cliente visualize ou controle sua área de trabalho ou seus aplicativos.

### Scripts personalizados

Salve uma biblioteca com os scripts mais usados. Aplique e execute scripts com um clique para criar patches e atualizações simples.

### Transferência de arquivos

Arraste e solte arquivos de e para um sistema de cliente para corrigir ou atualizá-lo.

### Faça login na área de trabalho de um cliente como administrador

Faça login na máquina de um cliente como administrador.

### Impressão remota

Imprima do computador de um cliente para uma impressora local.

### VoIP integrado e vídeo de alta qualidade

Converse com clientes por teleconferência ou por VoIP integrado. Ofereça suporte mais personalizado com vídeo de alta qualidade ao vivo.

### Bate-papo

Converse com vários representantes de suporte e clientes de uma só vez.

### Cliente com várias sessões

Ofereça suporte para vários clientes de uma só vez de uma interface do cliente com guias.

### Informações do sistema

Reúna informações do sistema com um clique. Imprima e salve informações para referência futura.

### Reiniciar e reconectar

Mantenha a mesma sessão no modo seguro mesmo após a reinicialização.

### Caixa de entrada do agente

Receba uma notificação quando um cliente entrar na sua fila. Controle as configurações pessoais e o status de disponibilidade.

### Status em tempo real de outros agentes

Os representantes de suporte podem visualizar as filas e a disponibilidade de todos os outros agentes para escalar com mais facilidade.

### Pesquisa e observações após a sessão

Faça pesquisas com clientes e salve notas do representante de suporte sobre a sessão.

## Ferramentas do gerente

### Cisco WebACD Queue Manager

Configure as filas com roteamento baseado em regras, por disponibilidade ou por conjunto de habilidades. Distribua um grande número de solicitações atribuindo-os para subfilas por porcentagem.

### Cisco WebACD Manager Dashboard

Monitore todas as sessões e atividades do agente com relação às filas e ao representante de suporte.

### Gravação e edição de sessão

Registre sessões de suporte manual ou automaticamente.

### Relatório de gerenciamento

Calcule as estatísticas de help desk e do suporte que incluem o número de sessões, a duração e o feedback da sessão.

## Arquitetura

### Compatibilidade de firewall

Trabalhe com a maioria dos firewalls usando portas padrão HTTP e HTTPS.

### Integração CRM

Inicie sessões diretamente do Salesforce.com, Remedy e outros aplicativos do CRM.

### Para mais informações:

Para mais informações sobre o Cisco WebEx Support Center, visite:

[www.cisco.com/web/BR/produtos/webex/index.html](http://www.cisco.com/web/BR/produtos/webex/index.html)

<http://www.webex.com.br/>

O Cisco WebEx Support Center Remote Support é atualizado regularmente, de acordo com as necessidades de compatibilidade do sistema mais recentes. Visite [www.webex.com.br/](http://www.webex.com.br/) para ver os requisitos do sistema.

Os idiomas compatíveis são chinês (simplificado e tradicional), dinamarquês, holandês, inglês, francês, alemão, italiano, japonês, português (brasileiro), russo, espanhol, (latino-americano e europeu) e turco na plataforma Microsoft Windows. A experiência da reunião no Mac está disponível somente em Inglês.

\* Compatível apenas no ambiente Microsoft Windows

Saiba mais sobre o Cisco WebEx Support Center e outras soluções WebEx da Cisco. Converse com um especialista de solução pelo número 001 800 891 4150.

