



Cisco WebEx Support Center : Remote Support

Assistez plus rapidement vos clients grâce aux solutions
d'assistance à distance.



Cisco WebEx Support Center : Remote Support



Améliorez la rapidité et la qualité de votre assistance, tout en faisant des économies. Dotez votre équipe de Cisco WebEx Support Center Remote Support. Invitez vos clients à des sessions d'assistance ou intégrez à votre produit, site Web ou signature d'e-mail, un bouton de connexion qui permet de lancer une session en un clic. Vous pouvez ensuite visualiser et contrôler à distance leurs bureaux en temps réel. Téléchargez des fichiers et installez des correctifs ou des mises à jour, ou rapatriez des fichiers pour une analyse approfondie. Invitez instantanément des experts techniques à rejoindre les conversations téléphoniques. Cisco WebEx Remote Support vous facilite votre travail ; il améliore considérablement votre productivité et la satisfaction de vos clients.

Applications Cisco WebEx Support Center

Cisco WebEx Support Center vous permet de :

- Inviter des clients à des sessions d'assistance.
- Contrôler à distance des bureaux d'ordinateur en temps réel.
- Rapatrier des fichiers ou les télécharger pour installer des correctifs et des mises à jour.
- Inviter instantanément des experts à rejoindre une conversation téléphonique.

Avantages Cisco WebEx Support Center

Dans le monde entier, des entreprises de toutes tailles utilisent déjà le service Cisco WebEx Support Center pour :

- Améliorer la productivité des agents d'assistance technique au moyen de capacités d'assistance à distance faciles à utiliser.
- Accélérer les diagnostics et la résolution des problèmes en visualisant ou contrôlant les postes des clients.
- Diminuer la durée des appels, accroître le taux de résolution au premier appel, minimiser les interventions sur site et diminuer les coûts globaux d'assistance.
- Dépasser les objectifs en matière d'accords de niveau de service (SLA), et accroître la satisfaction client.
- Offrir aux clients une assistance en accès distant la plus souple, la plus fiable et la plus sécurisée possible.

Fonctionnalités Cisco WebEx Support Center

Des réunions ultra professionnelles, en toute simplicité :

- Bouton de connexion intégré à votre produit : Débutez des sessions à partir de Salesforce.com, Remedy et plein d'autres applications CRM.
- Lancement rapide d'une session d'assistance
- Transfert de fichiers
- Impression à distance
- Redémarrage et reconnexion
- Gestion automatique de files d'attente en ligne
- Reporting de gestion
- Contrôle et visualisation bidirectionnels du bureau et des applications
- Informations système
- Sondage de fin de session
- Enregistrement de session
- Connexion au poste du client en tant qu'administrateur
- Intégration CRM
- Intégré au service d'audio conférence d'Arkadin
- Options d'appel et de rappel
- Support multi-plate-forme
- Accès sécurisé
- Aucun matériel ou logiciel requis pour la mise en œuvre de votre solution
- Prise en charge multilingue



Start Sharing
www.arkadin.com