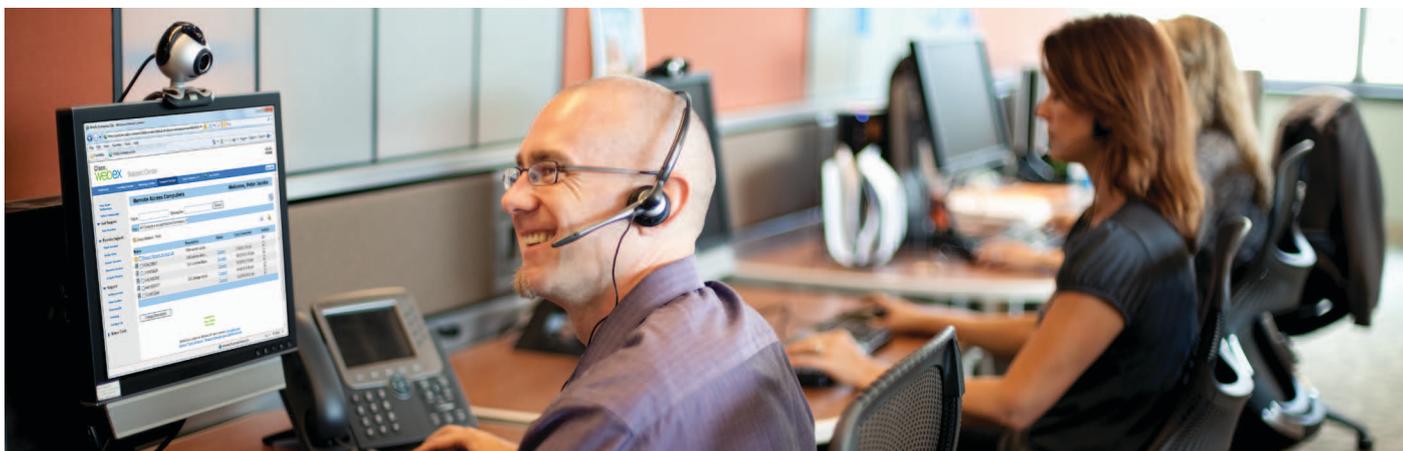


# 借助 Cisco WebEx® Remote Support 提高客户 满意度，降低支持成本

Cisco WebEx Support Center  
Remote Support  
产品概述



## Cisco WebEx Remote Support 亮点

- 提高技术支持代表的生产力
- 借助高质量视频提供更个性化的支持
- 通过直接在远程客户桌面上执行操作来加快问题的诊断和解决速度
- 减少通话时间，提高第一通电话的问题解决率，最大限度地减少现场拜访，并减少支持总成本
- 达到或超越服务级别协议（SLA）的目标并提高客户满意度

“最近，我们在亚洲的一个团队需要为远在印度尼西亚群岛上的用户诊断问题。前往现场需要花费几千美元，但是 WebEx 技术使我们能够从远程登录计算机并修复问题。”

— World Vision 首席信息官，Adam Bricker

无需花费大量费用赶赴实地即可亲自提供支持

通过从远程为内部员工和客户为客户提供支持和培训，最大限度地减少出差。借助流式 VoIP 和高质量视频提供个性化服务，加快问题解决速度并削减成本。借助完全集成的 WebACD 系统轻松对支持请求进行监控、排队和路由。提供高质量的支持并在第一通电话解决问题，从而提高客户满意度。直接在客户的远程桌面上诊断和修复问题。邀请专家立即加入您的会话。

借助录制和报告功能提升支持效果

使用网络录制功能来记录会话、加快事件解决速度和培训新的支持人员，从而提供更好的客户服务并加强合规性。通过您的 WebEx 网站轻松访问录制文件。使用详细的报告功能分析并改进支持流程。

倚赖 Cisco 提供安全、可升级且不受防火墙限制的 WebEx 服务

WebEx 服务通过覆盖全球的 Cisco Collaboration Cloud 随需提供。这些服务无需安装软件或硬件，因此易于实施且可根据您的需求变化进行升级。使用诸如 SSL 和 AES 之类的加密技术确保支持会话的安全性。除了其自身严格的内部流程外，Cisco 安全办公室每年还会邀请多个独立的第三方对内部策略、流程和应用程序进行严格的审核。这些审核旨在验证是否达到商业和政府部署的关键任务安全要求。

# 以更低的成本获取提供高质量支持所需的功能

## 会话前

入站在线请求：

### 即按即连

使客户能通过您的网站、产品或电子邮件签名中的按钮轻松开始会话。自动将支持请求路由到某个技术支持代表的队列或自定义的支持请求表。

### 出站请求

从电子邮件或“Cisco WebEx 便捷式会议”桌面客户端开始会话。

### 回呼和等待时间

为客户提供请求回呼的选项并向他们显示预估的等待时间。收到来自 WebEx 的即时回呼后，技术支持代表和客户便可加入音频会议。

## 会话中

### 桌面与应用程序访问

查看和控制客户的桌面或应用程序，或允许他们查看或控制您的桌面或应用程序。

### 自定义脚本

在脚本库中保存经常使用的脚本。轻轻一按即可载入和执行脚本，从而轻松地进行修补和更新。

### 文件传输

从客户系统来回拖放文件以进行修补或更新。

### 以管理员身份登录客户的桌面

以管理员身份登录客户的计算机。

### 远程打印

从客户的计算机打印至本地打印机。

### 集成的 VoIP 和高质量视频

通过电话会议或集成的 VoIP 与客户交谈。使用实时的高质量视频提供更为个性化的支持。

### 聊天

同时与多位技术支持代表和客户聊天。

### 多会话客户端

通过标签式客户端界面同时轻松支持多位客户。

### 系统信息

只需一按即可收集系统信息。打印并保存信息以供将来使用。

### 重新启动并重新连接

即使重新启动或进入安全模式，仍能连入同一会话。

### 代理收件箱

当客户在您的队列中时，您会收到通知。可控制个人设置和在线状态。

### 其他代理的实时状态

技术支持代表可以查看所有其他代理的队列和在线状态，从而轻松地进行上报。

### 会话后调查和笔记

进行客户调查并保存技术支持代表的会话笔记。

## 经理工具

### WebACD 队列管理程序

借助基于规则的路由方式（按在线状态或技能）设置队列。通过按百分比将请求分配给子队列来分发大量请求。

### WebACD 管理程序控制板

在队列和技术支持代表级别上监控所有会话和代理活动。

### 会话录制和编辑

手动或自动录制支持会话。

### 管理报告

评估服务台和支持统计数据，包括会话数量、会话时间和会话意见反馈。

## 体系结构

### 穿越防火墙

使用标准 http 和 https 端口穿越大多数防火墙进行工作。

### CRM 集成

直接从 Salesforce.com、Remedy 和其它 CRM 应用程序开始会话。

Cisco WebEx Support Center Remote Support 将定期更新以满足最新的系统兼容性要求。请访问 [www.webex.com.cn](http://www.webex.com.cn) 以了解系统要求。

支持的语言：巴西葡萄牙语、中文（简体和繁体）、荷兰语\*、英语、法语、德语、意大利语、日语、韩语、俄语\*以及西班牙语（欧洲\*和拉丁美洲）。WebEx Remote Support 是 WebEx Support Center 的一部份，后者是一种网络支持和 IT 应用程序套件。

\* 仅在 MS Windows 环境中提供支持

了解更多有关 Cisco WebEx Support Center 和其它 WebEx 解决方案（均由 Cisco 提供）的信息。请通过 800 819 3239 或 (+86) 21 2201 4818 与解决方案专家交谈，或访问 [www.webex.com.cn/solutions](http://www.webex.com.cn/solutions)。

