

# Maggiore soddisfazione dei clienti e meno costi di assistenza con Cisco WebEx Remote Support

Cisco WebEx Support Center Remote Support  
Panoramica del prodotto



## Caratteristiche di Cisco WebEx Remote Support

- Miglioramento della produttività degli addetti all'assistenza.
- Video di alta qualità per assistenza più personalizzata.
- Accelerazione della diagnosi e della risoluzione dei problemi tramite l'operatività direttamente sui desktop remoti dei clienti.
- Riduzione dei tempi di chiamata, aumento del numero di risoluzioni dei problemi alla prima chiamata, diminuzione del numero degli interventi in sede e dei costi di assistenza complessivi.
- Raggiungimento e superamento degli obiettivi degli SLA (Service Level Agreement) e miglioramento della soddisfazione dei clienti.

"Di recente, un team che opera in Asia ha dovuto risolvere un problema per un utente che si trovava su una remota isola indonesiana. La trasferta sull'isola sarebbe costata migliaia di dollari ma, grazie alla tecnologia WebEx, è stato possibile collegarsi al computer dell'utente in remoto e risolvere il problema in modo conveniente."

- Adam Bricker, CIO, World Vision

## Assistenza diretta senza costosi interventi in sede

Grazie a questa soluzione, le aziende possono limitare gli spostamenti e offrire assistenza e supporto in remoto ai clienti e ai dipendenti interni. La risoluzione dei problemi viene accelerata e i costi possono essere ridotti con assistenza personalizzata tramite streaming VoIP e video di alta qualità. È inoltre possibile monitorare, mettere in coda e indirizzare facilmente le richieste di assistenza tramite un sistema di distribuzione automatica delle chiamate (ACD) Cisco® WebACD completamente integrato. Sarà inoltre possibile migliorare la soddisfazione dei clienti grazie all'assistenza di alta qualità e alla risoluzione dei problemi alla prima chiamata. I problemi possono essere risolti direttamente sul desktop remoto del cliente ed è possibile invitare un esperto in materia a partecipare istantaneamente alla sessione.

## Ottimizzazione dell'assistenza con registrazione e creazione di report

Il servizio ai clienti e la conformità vengono migliorati tramite la registrazione di rete che permette di documentare le sessioni, velocizzare la

risoluzione dei problemi e condurre la formazione di nuovi membri del team di assistenza. Nel sito di Cisco WebEx® è possibile accedere alle registrazioni in modo semplice e la funzione di creazione di report dettagliati permette di analizzare e migliorare i processi di assistenza.

## Un servizio Cisco WebEx sicuro e scalabile su tutti i firewall

I servizi Cisco WebEx vengono forniti on-demand a livello globale tramite Cisco WebEx Cloud. Non è richiesta l'installazione di nuovi componenti hardware o software, pertanto l'implementazione e la scalabilità di tali servizi si adattano facilmente all'evolversi delle esigenze. La protezione delle sessioni di assistenza è garantita tramite tecnologie di crittografia come SSL e AES. Oltre alle rigide procedure interne, l'Ufficio di sicurezza Cisco coinvolge diverse entità indipendenti di terze parti per condurre controlli rigorosi dei criteri, delle procedure e delle applicazioni interne ogni anno. Queste verifiche hanno lo scopo di convalidare i requisiti di sicurezza mission-critical, sia per le implementazioni commerciali che governative.

Cisco  
webex



# Tutte le funzioni necessarie per offrire assistenza di alta qualità a costi ridotti

## Prima della sessione

### Richiesta online in entrata: per connettersi basta un clic

I clienti possono avviare una sessione in modo semplice, tramite un pulsante sul sito Web, nel prodotto o nella firma e-mail. Le richieste di supporto vengono instradate automaticamente in una coda di un addetto all'assistenza o in un modulo di richiesta personalizzato.

### Richiesta in uscita

È possibile avviare una sessione tramite e-mail o dal client desktop di Cisco WebEx.

### Richiamata e tempi di attesa

I clienti hanno la possibilità di richiedere una richiamata e di visualizzare i tempi di attesa previsti. L'addetto all'assistenza e il cliente possono partecipare a una conferenza audio dopo la ricezione di una richiamata immediata da Cisco WebEx.

## Durante la sessione

### Accesso a desktop e applicazioni

È possibile visualizzare e controllare il desktop o le applicazioni di un cliente o permettere al cliente di visualizzare o controllare il desktop e le applicazioni dell'addetto all'assistenza.

### Script personalizzati

Le librerie di script utilizzati più di frequente possono essere salvate. È possibile inviare ed eseguire script con un solo clic, per semplificare la distribuzione di patch e aggiornamenti.

### Trasferimento file

I file possono essere trascinati da e verso un sistema del cliente per applicare patch o aggiornamenti.

### Accesso al desktop di un cliente come amministratore

È possibile accedere al computer di un cliente come amministratore.

### Stampa remota

La stampa può essere eseguita dal computer del cliente a una stampante locale.

### VoIP integrato e video di alta qualità

Si possono avviare conversazioni con i clienti tramite teleconferenza o VoIP integrato. L'assistenza fornita è maggiormente personalizzata grazie a video di alta qualità in tempo reale.

### Chat

Si possono avviare chat con più clienti e addetti all'assistenza contemporaneamente.

### Client multisessione

Semplice supporto di più clienti contemporaneamente tramite un'interfaccia client a schede.

### Informazioni sul sistema

Raccolta di informazioni sul sistema con un solo clic. Stampa e salvataggio delle informazioni per riferimento futuro.

### Riavvio e riconnessione

Mantenimento della stessa sessione anche in modalità provvisoria e dopo il riavvio.

### Posta in arrivo dell'operatore

Ricezione di una notifica quando un cliente viene aggiunto alla coda. Verifica delle impostazioni personali e dello stato di disponibilità.

### Stato in tempo reale degli altri operatori

Gli addetti all'assistenza possono visualizzare le code e la disponibilità degli altri operatori per semplificare i processi di escalation.

### Sondaggi e note post-sessione

È possibile inviare sondaggi ai clienti e salvare le note sulla sessione dell'addetto all'assistenza.

## Strumenti di gestione

### Cisco WebACD Queue Manager

Impostazione di code con routing basato su regole, in base alla disponibilità o al tipo di competenze. Distribuzione di un vasto numero di richieste assegnandole a code secondarie basate su percentuali.

### Cisco WebACD Manager Dashboard

Monitoraggio di tutte le sessioni e delle attività degli operatori sia a livello di coda che degli addetti all'assistenza.

### Registrazione e modifica delle sessioni

Registrazione manuale o automatica delle sessioni di assistenza.

### Report di gestione

Misurazione delle statistiche dell'help desk e dell'assistenza, tra cui numero, durata e feedback delle sessioni.

## Architettura

### Compatibilità firewall

Compatibilità con la maggior parte dei firewall tramite porte standard HTTP e HTTPS.

### Integrazione CRM

Avvio di sessioni direttamente da Salesforce.com, Remedy e altre applicazioni CRM.

### Per ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni su Cisco WebEx Support Center, visitare:

[www.cisco.com/c/it\\_it/products/conferencing/index.html](http://www.cisco.com/c/it_it/products/conferencing/index.html)

<http://www.webex.co.it/products/remote-support.html>

Cisco WebEx Support Center Remote Support viene aggiornato regolarmente per rispondere ai sempre nuovi requisiti di compatibilità di sistema. Per i requisiti di sistema, accedere all'indirizzo [www.webex.co.it](http://www.webex.co.it).

Le lingue attualmente supportate sono: cinese (tradizionale e semplificato), danese, olandese, inglese, francese, tedesco, italiano, giapponese, portoghese (brasiliiano), russo, spagnolo (latino-americano ed europeo) e turco sulla piattaforma Microsoft Windows. L'esperienza di riunione su Mac è disponibile solo in inglese.

\* Supportato solo in ambiente Microsoft Windows

Per ulteriori informazioni su Cisco WebEx Support Center e altre soluzioni Cisco WebEx di Cisco, contattare uno specialista delle soluzioni al numero +39 06 4521 7072.

