

Remote Support



원격 기능 지원을 통해 고객의 문제를 보다 신속하게 진단 및 해결합니다.

사용하기 쉬운 원격 지원 기능을 통해 기술 지원 인력(Technical Support Representative: TSR)의 생산성을 향상시킵니다.

고객의 데스크탑을 파악하고 제어하여 진단 및 문제 해결 속도를 높여줍니다.

통화 시간을 단축하고, 고객 첫 응대시 문제 해결률(First Call Resolution: FCR)을 높이며, 비용이 소요되는 현장 서비스 방문을 최소화하는 한편 전반적인 지원 비용을 절감할 수 있습니다.

서비스 수준 계약(SLA) 목표를 충족 또는 능가하며 고객의 만족도를 높여줍니다.

가장 관리가 용이하고 신뢰성 있으며 안전한 원격 액세스 지원을 클라이언트에게 제공합니다.



지원 비용을 절감함과 동시에 지원 속도 및 품질을 개선합니다. 지원 팀을 WebEx™ Remote Support로 무장합니다.

고객을 지원 세션에 초대한 후 실시간으로 데스크탑을 원격으로 파악 및 제어합니다. 파일을 업로드하여 패치를 설치하고 심층 분석을 위해 파일을 업로드하거나 다운로드합니다. 특정 분야 전문가(SME)에게 즉시 통화로 참여할 것을 요청합니다. WebEx Remote Support를 통해 생산성과 고객 만족도를 간편하고 적절하게 만족시킬 수 있습니다.

원거리의 문제를 첫 통화로 해결합니다.

브라우저나 CRM 응용프로그램에서 직접 지원 세션을 신속하게 시작하여 원격 데스크탑에서 발생하는 상황을 정확하게 파악합니다. 그런 다음 기능을 시연하거나 조치를 취하여 즉각적으로 수정합니다. 고객은 간단한 문제를 진단해 주도록 요청하는 전화를 여러 차례 걸지 않고도 신속하고 지능적인 지원 서비스를 받을 수 있습니다.

비용이 소요되는 현장 방문 없이 즉각적인 지원을 제공합니다.

대부분의 문제는 현장을 방문할 필요가 없으며 전화를 통해 고객과 소모적인 통화를 할 필요도 없습니다. 전화를 통한 해결 시간이 대폭 줄어들고 지원 비용 역시 크게 절감됩니다. 세부적인 WebEx Remote Support 보고 기능을 사용하여 보나온 결과를 얻기 위해 지원 프로세스를 분석 및 최적화합니다.

WebEx를 활용하여 안전하고 확장 가능한 솔루션을 제공합니다.

WebEx Remote Support는 사설 글로벌 네트워크인 WebEx MediaTone™ 네트워크를 통해 주문 제공됩니다. 신규 소프트웨어나 하드웨어가 필요하지 않으므로 지원 변경이 필요할 경우 쉽게 구현 및 확장할 수 있습니다. MediaTone Network는 99.99%의 신뢰성과 견고한 보안성을 제공합니다. 귀하의 정보는 당사의 서버에 영속적으로 저장되지 않으며 128비트 SSL 및 AES 암호화를 통해 모든 지원 통화의 기밀성을 안전하게 보호합니다. 또한 WebEx는 SAS 70 및 WebTrust™ 인증을 획득했습니다.

“WebEx를 이용한 최종 사용자 시스템의 상태 파악 기능이 매우 탁월합니다. 생산력 있는 용도에 신속하게 적용할 수 있기 때문에 고객들은 WebEx를 요구합니다. 단 한 곳의 콜 센터에서 월 100시간 이상의 통화 시간을 절감하고 있습니다.”

— Harry Coit, Epicor 기술지원 책임자



짧은 시간 내에 더 많은 기술 지원 문제를 해결하기 위한 기능을 확보합니다.



쌍방향 데스크탑 및 응용프로그램 제어 또는 보기

고객의 데스크탑이나 응용프로그램을 확인 또는 제어하거나 고객이 귀하의 데스크탑이나 응용프로그램을 확인 또는 제어할 수 있도록 합니다.

파일 전송

고객의 시스템과 파일을 교류하여 세션 중에 패치 및 업데이트를 적용하거나 실층 분석을 위해 고객의 데이터 파일을 검색합니다. 복잡한 프로세스가 없습니다. 끌어서 놓기만 하면 됩니다.

고객의 데스크탑에 관리자 로 로그인

고객의 시스템에 관리자 로 로그인하여 액세스한 다음 신규 응용프로그램을 설치하고 관리 권한이 필요한 기타 활동을 수행합니다.

한 번 클릭 초대 및 세션 시작

귀하의 데스크탑에서 직접 Remote Support 세션을 시작하고 고객을 즉시 초대합니다.

세션 녹음 및 편집

보관 또는 교육 목적으로 세션을 자동 또는 수동으로 녹음합니다.

원격 인쇄

오프라인 분석을 위해 고객의 프린터에서 로컬 프린터로 출력물을 재지정합니다.

통합 비디오

지원을 개별화하거나 향상시키기 위한 실시간 비디오를 재생합니다.

맞춤 확장

지원 프로세스 속도를 높이기 위해 스크롤 없이 고객의 데스크탑을 확인합니다.

이동 TSR 제어판

화면 보거나 전환에 영향을 주지 않고 데스크탑이나 응용프로그램 공유 과정에서 모든 세션 컨트롤에 액세스합니다.

통화 에스컬레이션

필요할 경우 즉시 특정 분야 전문가(SME)를 불러들입니다.

채팅

세션 중에 고객을 비롯한 기타 TSR과 원활하게 소통합니다.

전환 및 회의

보다 신속한 해결을 위해 통화 또는 회의를 특정 분야 전문가(SME)에게 이관합니다.

시스템 정보

한 번의 클릭으로 시스템 정보를 수집합니다. 이후 참조를 위해 시스템 정보를 인쇄 또는 저장합니다.

주석

TSR과 고객 모두 원활한 설명과 문제 해결을 위해 화면에 주석을 달 수 있도록 합니다.

지속적인 재부팅

고객이 부팅을 재개하는 경우에도 동일한 세션에 참여할 수 있도록 합니다.

방화벽 친화적

추가 포트를 열지 않고 대부분의 방화벽과 호환됩니다. Support Center는 표준 http와 https 포트를 통해 작동합니다.

사후 세션 조사

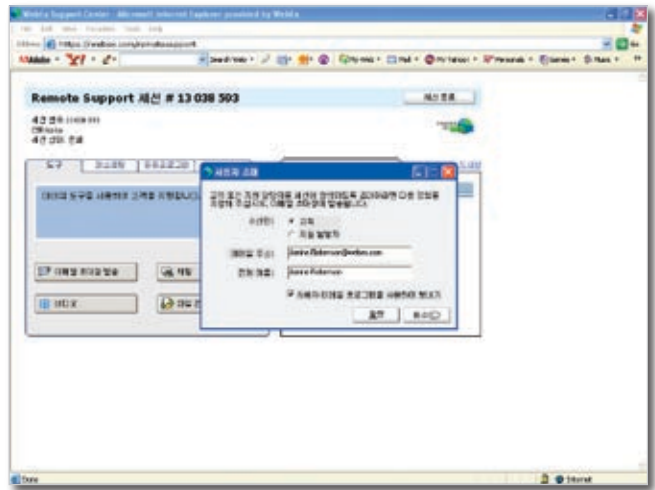
세션 마감 시 고객 조사를 실시하고 해당 데이터를 이용하여 TSR 성능을 향상시킵니다.

관리 보고

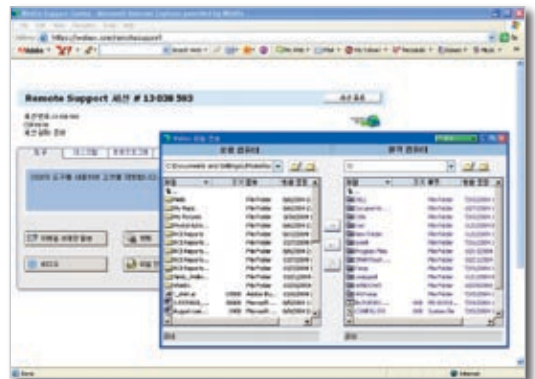
세션 수, 세션 시간 및 세션 피드백을 비롯한 헬프데스크와 콜 센터 통계를 평가하여 성능을 추적하고 개선합니다.

CRM 통합

귀하의 CRM 솔루션에서 직접 지원 세션을 시작합니다. Salesforce.com을 통해 Out-Of-Box 통합 및 교정 수단을 획득합니다.



WebEx를 이용하여 지원 세션을 시작하는 작업은 매우 간단합니다. 고객에게 온라인으로 만날 것을 요청하는 초대장을 발송하기만 하면 됩니다.



파일과 폴더를 한 번에 전송합니다. 끌어서 놓기만 하면 됩니다.

최소 Windows 시스템 요구사항:

Windows 98, Me, NT, 2000, 2003 Server 또는 XP, Intel x86 (Pentium 400MHz +) 또는 128MB RAM 탑재 호환 가능 프로세서, Microsoft Internet Explorer 6, Netscape 7, Mozilla 1.4 또는 Firefox 1.0, 브라우저 가용 JavaScript 및 쿠키, 56K 이상의 인터넷 연결.

기타 지원 플랫폼:

Mac OSX 10.2 이상, Linux, Solaris 8, 9. 최신 플랫폼 요구사항은 당사의 웹 페이지를 방문하십시오.

WebEx Remote Support 응용프로그램은 웹 기반 지원 및 시스템 관리 응용프로그램 세트인 WebEx Support Center의 일부입니다.

www.webex.com/applications를 방문하여 IT 지원 및 기술 고객 지원 팀이 보다 신속하고 비용 효율적인 서비스를 제공할 수 있는 방법을 확인하십시오.