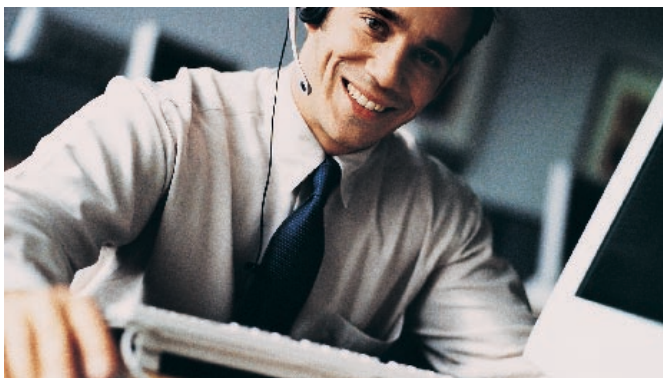


## 웹상에서 클릭-연결 액세스를, 고객에게 실시간으로 지원 및 제공합니다.

보다 신속한 문제 해결,  
보다 나은 리소스할당 만족증대를 위해,  
고객의 요청을 보다 효율적으로 따릅니다.



### 보다 더 용이해진 지원

WebEx WebACD로, 보다 신속하게 지원 요청을 대기열에 배치, 전송 및 배포합니다. 인터넷 기반 콘솔을 이용한 강력한 통화센터 기능의 전달을 위해, 완전 통합된 WebEx 원격 지원 (Remote Support) 기능들을 사용할 수 있습니다.

신속하고 원활한 액세스를 통해, 고객에게 즉석 고객 지원 포털을 제공합니다. 연결을 위해서, 웹사이트, 응용프로그램—또는 HTML 이메일에, 클릭 버튼을 추가하기만 하면 됩니다. 주요 지원 대기열에 요청을 지시하거나, 에이전트가 개인 대기열에 접근 가능한 링크를 제공하는 옵션을 제공합니다.

### 통화 시간 최소화. 에이전트 생산성 최대화.

기술 기반 전송 및 지능적인 배분을 통해, 가장 적합한 에이전트에게 지원 요청을 분배합니다. 회사의 비즈니스 프로세스에 맞는, 여러 지원 대기열을 생성합니다. 확실한 브랜드를 개발하고, 요청 양식과 각 대기열의 전송 규칙을 지원합니다.

문제 해결을 원활히 하기 위해, 맞춤형 지원 요청 양식을 설계합니다. 개인 대기열 설정의 구성 및 대기열의 가용성 상태를 설정합니다. 다른 에이전트의 상태의 파악 후, 다른 에이전트 또는 관리자에게 요청의 전달을 위해, 세팅 환경 설정 기능을 에이전트에게 제공합니다. WebACD는 대기열에 요청이 들어오면, 자동으로 에이전트에 통지합니다. 에이전트가 세션을 시작하면, 데스크톱 또는 응용프로그램 공유의 자동화를 통해, 원격 지원을 단순화합니다.

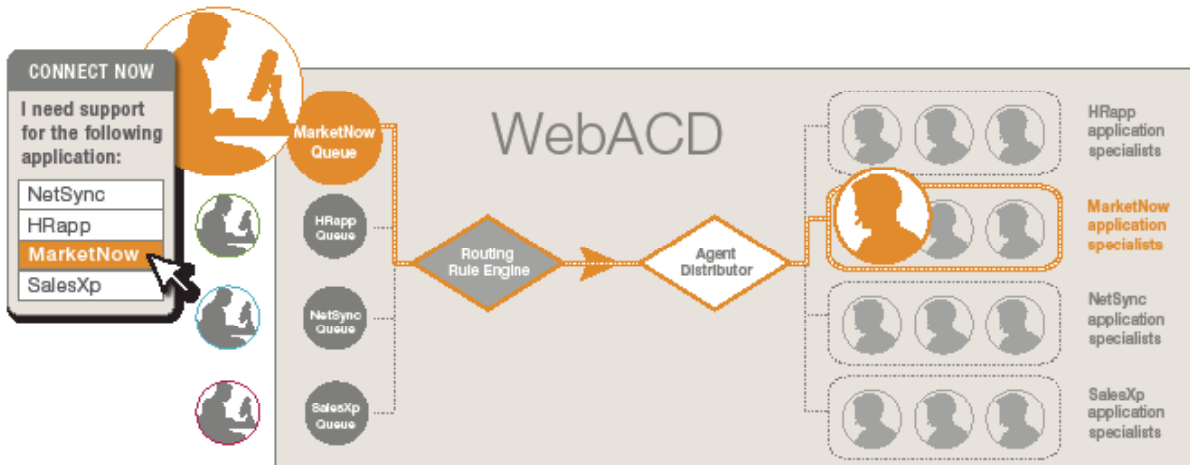
특정 분야 전문가에게 신속한 온라인 액세스를 할 수 있어, 고객 만족도를 증대시킵니다.

고객 요청을 가장 적합한 대기열로 전송하여, 에이전트 생산성을 증대시킵니다.

평균 통화 처리 시간을 줄여, 첫 통화 해결 능력을 향상 시킵니다.

규칙 기반 전송을 활용하여, 가장 적합한 에이전트에게 요청을 배분합니다.

관리 대시보드를 사용하여, 대기열과 에이전트를 모니터링하고 관리합니다.





# 강력한 기능을 통한 고객 지원 서비스

## 클릭-연결 링크

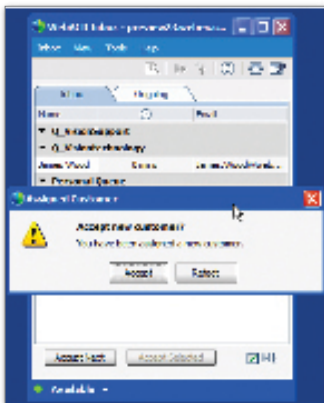
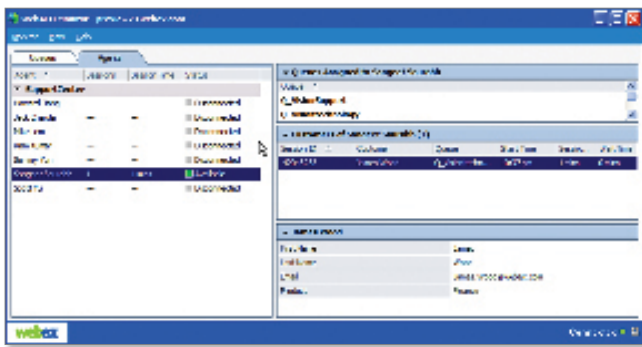
웹사이트, 제품 또는 이메일 HTML 클릭-연결 버튼의 추가로, 고객은 언제 어디서든 에이전트에게 접속할 수 있습니다.

## 맞춤형 요청 양식

요청 양식을 제출하기 전, 맞춤식 브랜드 양식 사용을 통해, 고객 요청의 전송을 촉진시켜 필요한 정보를 캡처합니다.

## 대기열 관리자

확실한 브랜드, 요청 양식, 전송 규칙 및 가동 시간을 통해, 다양한 지원 대기열을 생성합니다.



관리자 대시보드: 모든 진행 중인 세션 및 에이전트 활동을 스냅샷 보기할 수 있습니다.



에이전트 인박스: 가용성 및 스킬 셋을 기반으로, 고객 요청을 받습니다.

## 규칙 기반 전송 방식

에이전트 스킬 셋(skill set) 기반의 요청을 배분하기 위해, 기술 기반 전송을 통해 통화 처리 효율성을 향상시킵니다.

## 지능적인 배분 기능

에이전트 작업량은 “여가 시간(Most Idle)”, “순환(Round Robin)” 혹은 “모두에게(To All)” 중 하나를 사용하여, 요청을 배분하여 관리합니다.

## 자동 확대/통지

규칙 기반 확대 및 통지를 설정하여, SLA 규정을 만족시킵니다.

## 인바운드 지원 세션의 진행 동안, 자동 데스크톱 공유

고객이 원격 지원(Remote Support) 세션에 참여하면서, 자동으로 데스크톱 또는 응용프로그램 공유를 시작하기 위해, 인바운드 대기열을 설정합니다.

## 메시지 남기기 양식

모든 에이전트가 업무 중이거나, 사용 불가 또는 대기 시간 지정값의 초과시, 고객에게 통지합니다.

## 대기열 종료

대기열이 최고 운용 상태에서 지정값에 도달할 시, 대기열이 자동으로 종료되면서 “메시지 남기기” 양식이 표시됩니다.

## 에이전트 인박스

고객이 대기할 때마다, 자동으로 지원 요청 통지서를 받습니다.

## 실시간 가용성 상태

모든 대기열 및 에이전트의 상태를 파악 할 수 있고, 사용 가능한 요청이나 보다 적합한 에이전트에게 요청을 전달할 수 있는 능력에 에이전트에게 제공합니다.

## 관리자 대시보드

지원 관리자가 대시보드를 통해, 대기열과 CSR 레벨에서 진행 중인 세션과 에이전트의 모든 활동을 실시간으로 모니터링할 수 있습니다.

## 보고

다양한 사전 구성 보고서를 사용하여, 통화량, 에이전트 생산성 및 URL 참조를 포함한 많은 메트릭스(Metrics)를 생성합니다. 고객 및 에이전트 활동을 로그인과 분석을 통해, 지원 통화 거래 경향과 거래를 이해합니다.

## 최소 Windows 요구사항

Windows 98 이상, 133MHz 펜티엄 또는 AMD, 또는 233MHz Celeron, 64MB RAM, 에이전트용 50MB 디스크 공간, 완전 설치용 350MB 디스크 공간, 56Kb 인터넷 연결, Internet Explorer 버전 5.0 이상.

**전체 WebEx Support Center 응용프로그램이, 기업 관리에 어떤 도움을 줄 수 있는지 살펴보십시오. [www.webex.com/kr](http://www.webex.com/kr)에서 온라인 주문을 하거나, 1.877.509.3239의 무료 수신 전화 판매 핫라인으로 문의하십시오.**