

Cisco WebEx Remote Support로 고객 만족도 개선 및 비용 절감

Cisco WebEx Support Center Remote Support
제품 개요



Cisco WebEx Remote Support 특징

- 지원 담당자의 생산성을 증진합니다.
- 고품질 비디오를 사용하여 맞춤형 지원을 제공합니다.
- 원격 고객 데스크톱에서 직접 신속하게 문제를 진단하고 해결합니다.
- 통화 시간을 줄이고 첫 통화로 문제를 해결하는 비율을 높이고 현장 서비스 방문 횟수를 줄여 전체적인 지원 비용을 절감할 수 있습니다.
- SLA(Service-Level Agreement) 목표를 달성 또는 초과 달성하고 고객 만족도를 높입니다.

"최근에 저희 아시아 팀에서 멀리 떨어진 인도네시아 섬에 있는 한 사용자의 문제를 해결해야 할 상황이 발생했습니다. 그 섬으로 출장을 가려면 수천 달러의 비용이 들었지만, WebEx 기술을 활용해 원격으로 컴퓨터에 로그인하고 문제를 해결할 수 있었습니다."

— Adam Bricker, World Vision CIO

비용이 많이 소요되는 현장 방문 없이 직접적인 지원 제공

내부 직원과 고객에게 원격으로 고객 지원 및 서비스를 제공하여 출장 경비를 절감합니다. 스트리밍 VoIP와 고품질 비디오로 맞춤형 서비스를 제공하여 문제 해결을 가속화하고 비용을 절감합니다. 완벽하게 통합된 Cisco® WebACD ACD(Automated-Call-Distribution) 시스템을 사용하여 지원 요청을 모니터링하고 대기열에 추가하고 라우팅합니다. 최초 통화에서 고품질 지원을 제공하고 문제를 해결하여 고객 만족도를 높입니다. 고객의 원격 데스크톱에서 직접 문제를 해결하고 시정합니다. 관련 분야 전문가를 즉시 초대해 세션에 참여하게 합니다.

녹화 및 보고를 통한 지원 최적화

네트워크 기반 녹화 기능을 사용하여 세션을 문서화하고 사건 해결을 가속화하며 신규 지원 담당자를 교육함으로써 더 나은 고객 서비스를 제공하고 규정준수를 강화합니다. Cisco WebEx® 사이트에서 녹화본에 간편하게 액세스할 수 있습니다. 상세한 보고 기능을 사용하여 지원 프로세스를 분석하고 개선합니다.

방화벽 전반에 문제 없이 작동하는 안전하고, 확장 가능한 WebEx 서비스 사랑하는 Cisco

Cisco WebEx 서비스는 글로벌 Cisco WebEx Cloud를 통해 온디맨드로 제공됩니다. 소프트웨어나 하드웨어를 설치할 필요가 없으므로 요구사항의 변화에 따라 서비스를 손쉽게 구현하고 확장할 수 있습니다. SSL과 AES 같은 암호화 기술을 사용하여 지원 세션의 보안을 보장합니다. Cisco Office of Security는 자체적으로 철저한 내부 절차를 거치는 것은 물론, 매년 독립된 여러 서드파티를 통해 내부 정책, 절차 및 애플리케이션에 대해 엄격한 감사를 실시합니다. 이러한 감사는 상용 애플리케이션과 정부용 구축 환경의 미션 클리티컬한 보안 요건을 확인합니다.

Cisco
webex

|||
cisco

더 낮은 비용으로 고품질 지원을 제공하는 데 필요한 기능 제공

세션 전

인바운드 온라인 요청: 클릭 투 커넥트(Click-to-Connect)

고객이 웹 사이트, 제품 또는 이메일 시그니처의 버튼을 클릭하여 손쉽게 세션을 시작할 수 있습니다. 지원 요청을 지원 담당자의 대기열 또는 사용자 정의된 요청 양식으로 자동으로 라우팅합니다.

아웃바운드 요청

이메일 또는 Cisco WebEx 데스크톱 클라이언트에서 세션을 시작합니다.

수신(Call back) 및 대기 시간

고객이 수신을 요청할 수 있는 옵션을 제공하고 예상 대기 시간을 표시해 줍니다. Cisco WebEx에서 즉각적인 수신을 받은 후 지원 담당자와 고객이 오디오 회의에 참가할 수 있습니다.

세션 중

데스크톱 및 애플리케이션 액세스

고객의 데스크톱 또는 애플리케이션을 보고 제어하거나, 고객이 담당자의 데스크톱 또는 애플리케이션을 보고 제어할 수 있게 합니다.

맞춤형 스크립트

자주 사용하는 스크립트를 라이브러리에 저장합니다. 클릭 한 번으로 스크립트를 푸시하고 실행하여 패치와 업데이트를 손쉽게 적용합니다.

파일 전송

파일을 고객의 시스템 안팎으로 끌어 놓아 패치 또는 업데이트를 적용합니다.

고객의 데스크톱에 관리자 로고인

고객의 시스템에 관리자 로고인합니다.

원격 인쇄

고객의 컴퓨터에서 로컬 프린터로 인쇄합니다.

통합 VoIP 및 고품질 비디오

다자간 전화회의 또는 통합 VoIP를 통해 고객과 대화합니다. 라이브 고품질 비디오를 사용하여 맞춤형 지원을 제공합니다.

채팅

여러 명의 지원 담당자와 고객이 동시에 채팅합니다.

멀티세션 클라이언트

탭으로 구성된 클라이언트 인터페이스에서 동시에 여러 고객을 손쉽게 지원합니다.

시스템 정보

클릭 한 번으로 시스템 정보를 수집합니다. 나중에 참조할 수 있도록 정보를 인쇄하고 저장합니다.

재부팅 및 재연결

재부팅 후와 안전 모드에서도 동일한 세션을 유지합니다.

에이전트 인박스

고객이 대기열에 추가되면 알림을 받습니다. 개인 설정과 응대 가능 상태를 제어합니다.

다른 에이전트의 실시간 상태

지원 담당자가 다른 모든 에이전트의 대기열과 응대 가능 상태를 확인하여 손쉽게 에스컬레이션할 수 있습니다.

세션 후 설문조사 및 메모

고객 설문조사를 하고 지원 담당자 세션 메모를 저장합니다.

Manager 툴

Cisco WebACD Queue Manager

규칙 기반 라우팅을 통해 응대 가능 상태나 보유 기술에 따라 대기열을 설정합니다. 일정 비율로 하위 대기열에 할당하여 많은 수의 요청을 분배합니다.

Cisco WebACD Manager 대시보드

대기열 레벨과 지원 담당자 레벨에서 모든 세션 및 에이전트 작업을 모니터링합니다.

세션 녹화 및 편집

지원 세션을 수동 또는 자동으로 녹화합니다.

관리 보고

세션 수, 세션 시간, 세션 피드백 등의 헬프 데스크 및 지원 통계를 측정합니다.

아키텍처

방화벽 지원

표준 HTTP 및 HTTPS 포트를 사용하는 대부분의 방화벽을 통해 작동합니다.

CRM 통합

Salesforce.com, Remedy 및 기타 CRM 애플리케이션에서 바로 세션을 시작합니다.

추가 정보

Cisco WebEx Support Center에 대한 자세한 내용은 다음 웹 페이지를 참조하십시오.

www.cisco.com/web/KR/products/pc/webex/index.html

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

Cisco가 제공하는 Cisco WebEx Support Center 및 기타 Cisco WebEx 솔루션에 대해 자세히 알아보십시오. +82 2 3429 867 번으로 연락하시고 솔루션 전문가와 상담하시기 바랍니다.

Cisco WebEx Support Center Remote Support는 정기적인 업데이트를 통해 최신 시스템 호환성 요구사항을 충족합니다. 시스템 요구사항은 www.webex.co.kr을 참조하십시오.

Microsoft Windows 플랫폼에서는 현재 중국어(간체 및 번체), 덴마크어, 네덜란드어, 영어, 프랑스어, 독일어, 이탈리아어, 일본어, 포르투갈어(브라질), 러시아어, 스페인어(유럽 및 남미), 터키어가 지원됩니다. Mac 미팅 환경에서는 영어만 지원됩니다.

* Microsoft Windows 환경에서만 지원

