

SupportCenter



Para maior informação:

0800.6662690 [Argentina](#)

0800.8916432 [Brasil](#)

12300209621 [Chile](#)

01800.5180660 [Colombia](#)

0800.0131087 [Costa Rica](#)

001800.9819454 [México](#)

001800.2027658 [Panamá](#)

+1.619.231.2006 [EUA](#)

1.888.439.7544 [USA](#)

0800.1009058 [Venezuela](#)

www.intercall.com/la

conferencias@intercall.com

Diagnostique e solucione os problemas dos clientes mais rápido com Assistência de Acesso Remoto

No ambiente comercial competitivo da atualidade, fornecer atenção de boa qualidade ao cliente não é só um requisito, pode ser uma poderosa vantagem competitiva. As pressões de recursos e orçamentos dificultam o funcionamento de uma atenção ao cliente de primeira classe. Você necessita soluções que permitam que seus representantes de atenção ao cliente, cumpram com suas responsabilidades enquanto economizam tempo e dinheiro durante tal processo.

SupportCenter, desenvolvido por WebEx™, fornece todas as ferramentas para tornar os Representantes do Suporte Técnico (TSRs) tão eficientes e eficazes quando trabalharem remotamente como o fariam de forma física. Com SupportCenter, os TSR podem observar, diagnosticar e solucionar os problemas dos clientes online. Os arquivos dos clientes podem ser transferidos para uma análise fora de linha ou, com licença, o TSR pode executar os desktops dos computadores dos clientes e fazer o download de patches ou atualizações nos seus computadores. O cliente recebe atenção inteligente e rápida sem ter que dar assistência a chamadas múltiplas para diagnosticar problemas simples.

Confie no SupportCenter

- + Acelere o diagnóstico e a solução de problemas permitindo que os TSR vejam e controlem de forma remota os desktops dos clientes.
- + Aumente a satisfação do cliente fazendo o download de forma instantânea e analisando os arquivos ou executando patches diretamente no computador do cliente.
- + Reduza o tempo das chamadas, aumente a resolução da primeira chamada, minimize os custos das visitas do serviço de forma física e reduza todos os custos da atenção.
- + Cumpra ou ultrapasse os objetivos do acordo do nível de serviço (SLA).
- + Analize as sessões das chamadas para ajudar a esclarecer e melhorar seu processo.

Características de SupportCenter

- + Gravação Baseada em Rede
 - Grave suas reuniões e crie bibliotecas valiosas de suas gravações mais importantes, é possível personalizar NBR para incluir todo o conteúdo da reunião, incluindo chat, apresentações e dados de áudio e vídeo. Quando necessitar acessar seu conteúdo, NBR é otimizado para permitir a transmissão e o download a pedido de sessões arquivadas.



InterCall é uma companhia
filial de West Corporation

AAP/EOE

WebEx™ são marcas ou marcas registradas de WebEx Communications Inc. nos Estados Unidos e outros países.

- + Duas Formas de Controlar e Ver o Desktop e as Aplicações
 - Veja ou controle o desktop do cliente ou permita que um cliente veja ou controle seu desktop. Os clientes podem compartilhar aplicações de forma seletiva para manter a privacidade.
- + Transferência de arquivos
 - Transfira arquivos até e desde o sistema de um cliente para aplicar patches e atualizações durante a sessão ou retome arquivos de dados de um cliente para uma análise em profundidade. O processo não é complicado, simplesmente arraste e solte.
- + Inicie sessão no Desktop de um Cliente como Administrador
 - Inicie sessão na máquina de um cliente como administrador para acessar e instalar novas aplicações e realizar outras atividades que requeiram privilégios de administração.
- + Rote Documentos na Vertical e Horizontal-
 - Através do Presentation Viewer (visor da apresentação) você tem a possibilidade de rotar os documentos na vertical e horizontal, para ter opções adicionais na hora de compartilhar-los e uma melhor vista para melhorar a experiência do cliente.
- + Gravação e Edição da sessão
 - Grave sessões de forma manual ou automática para arquivar ou utilizar como capacitação.
- + Impressão Remota
 - Redirija impressões desde a impressora de um cliente até uma impressora local para uma análise offline.
- + Vídeo Integrado
 - Transmita vídeo ao vivo para personalizar ou melhorar o apoio.
- + Escala
 - Veja o desktop do cliente sem ter que deslizar a tela durante o processo de apoio.
- + Painel de Controle Flutuante TSR
 - Acesse todos os controles da sessão durante o momento de compartilhar o desktop ou as aplicações, sem ter que obstruir a vista ou mudar de telas.
- + Chamada a escala
 - Convide especialistas no assunto que está tratando numa sessão de forma instantânea, quando você necessitar.
- + Chat
 - Comunique-se facilmente com os clientes e outros TSRs durante a sessão.

- + Transferência e Conferência
 - Transfira chamadas ou conferências a outros TSR ou especialistas no assunto para uma resolução mais rápida.
- + Informação do Sistema
 - Recolte informação do sistema com um só clique. Imprima e salve a informação do sistema para referências futuras.
- + Annotation
 - Permite que tanto o TSR como o cliente possam anotar na tela para explicar melhor e resolver problemas.
- + Recarga persistente
 - Permita que o cliente se una à mesma sessão depois de um reinício do sistema.
- + Compatível com Firewall
 - Trabalhe com a maioria dos firewalls sem abrir portos adicionais. SupportCenter opera através dos portos standard http e https.
- + Pesquisa posterior à Sessão
 - Pesquise os clientes no final das sessões e utilize os dados para melhorar o desempenho dos TSR.
- + Relatório da Gerência
 - Meça as estatísticas da mesa de ajuda e o call center, incluindo número de sessões, tempo da sessão e comentários sobre a mesma para rastrear e melhorar o funcionamento.
- + Sistema Operativo Melhorado e Apoio à Plataforma de Aplicação
 - Colabore sem problemas com os usuários através de várias plataformas, incluindo as últimas versões. Compatível com Internet Explorer 7, Firefox 2.0, e Intel Mac.