

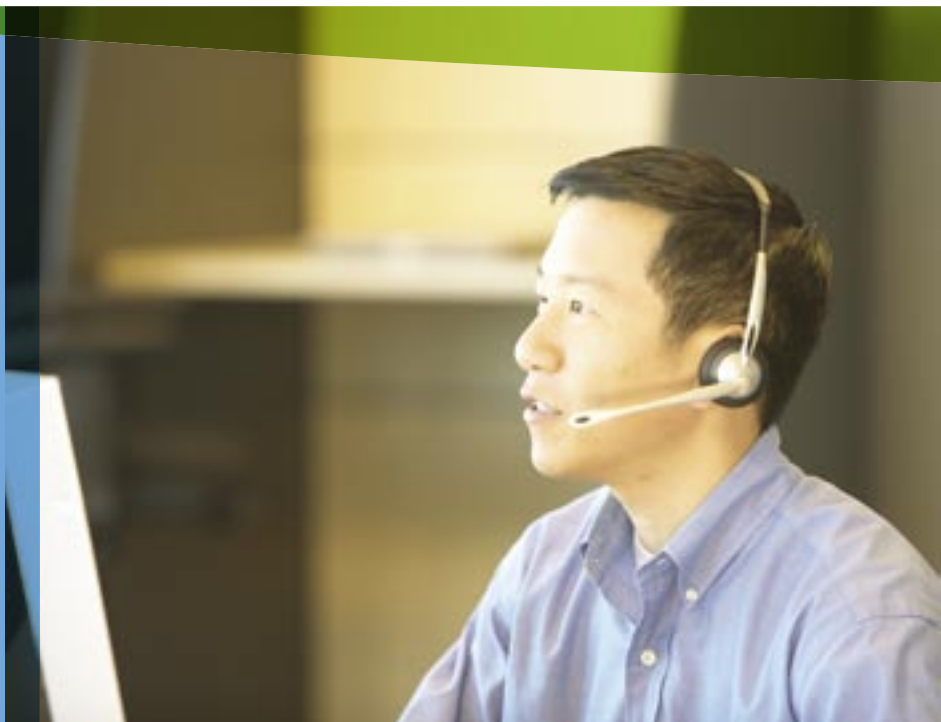
通過易於使用的遠端支援功能改進技術支援代表 (TSR) 生產力。

檢視與控制客戶桌面加速診斷和問題解決。

減少電話次數、增加首次電話的解決率、最小化昂貴的網站服務訪問，以及全方位削減支援成本。

滿足或超過服務層級協定 (SLA) 之目標以增加客戶滿意度。

為客戶提供最易管理的、可靠的以及安全的遠端存取支援。



通過遠端存取支援更快地診斷和解決客戶問題。改進支援的速度與品質，同時降低支援成本。通過 WebEx™ Support Center 強大您的支援團隊。

邀請客戶加入支援階段作業，然後即時檢視並控制其遠端桌面。上傳檔案以便安裝修補程式與更新，或下載檔案進行深度分析。立即要求主題專家 (SME) 加入階段作業。WebEx Support Center 使技術支援變得更方便，而且可以顯著增加您的生產力與客戶滿意度。

在首次電話中解決更多遠端問題

直接從您的瀏覽器或 CRM 應用程式快速啟動支援階段作業以查看遠端桌面究竟發生了甚麼問題。隨後陳述功能或採取行動來提供即時修訂。如此一來您的客戶能夠獲取快速、智慧的支援，而無需忍受多次電話才能診斷一個簡單的問題。

傳送上機支援而無需耗費站點訪問

減少遇到多數問題都親自到客戶公司去解決的機率 — 且避免並阻止來來回回地通過電話來與客戶解決問題。由此您將顯著地大量削減電話解決問題的次數以及支援成本。使用 Support Center 的詳細報告，分析與優化支援進程以獲取更好的結果。

依靠 WebEx 安全、可靠的服務

WebEx Support Center 在專用全球網路 WebEx MediaTone™ Network 上隨需呈現。無需新的軟體或硬體，使之便捷地規劃您的支援需求變更。MediaTone Network 提供高於 99.99% 的可靠性以及強大的安全性。您的資訊不會持久儲存在我們的伺服器上，且 128 位元 SSL 與 AES 編碼確保您的活動是私密和安全的。且 WebEx 是通過 SAS 70 與 WebTrust™ 驗證的。

“使用 WebEx 的強大功能，我們能夠查看普通使用者機器上的問題。客戶求助於 WebEx 是由於他們希望更快地恢復生產力。僅在一個客戶服務中心，我們每個月就可以節省 100 小時左右的電話費用。”

— Harry Coit, Epicor 公司技術支援主管



獲取在更短時間內解決更多技術支援問題的功能



雙向桌面與應用程式控制或檢視

檢視或控制客戶桌面或使客戶檢視或控制您的桌面。客戶可以有選擇地共用應用程式以維護私隱。

文件傳送

在階段作業期間從客戶系統接收、傳送檔案，用於套用修補程式與更新，或檢索資料用於深度分析。沒有複雜的過程，僅是拖拽操作。

作為管理者登入到客戶桌面

作為管理者登入到客戶的機器，存取與安裝新的應用程式並執行其它需要管理者特權的操作。

階段作業錄製與編輯

手動或自動錄製階段作業用於存檔或訓練目的。

遠端列印

將列印輸出從客戶印表機重新導向至本地印表機用於離線分析。

整合視訊

流式傳送即時視訊來人性化或增強支援。

縮放至適合比例

檢視客戶桌面而無需通過滾動，加速支援進程。

浮動 TSR 控制台

在桌面或應用程式共用期間存取所有階段作業控制而無需中斷檢視或切換螢幕。

升級支援

必要時也可及時邀請主題專家加入。

聊天

在階段作業期間方便地與客戶及其他 TSR 溝通交流。

轉移與協商

將支援請求轉移給其他 TSR 或主題專家，或與他們協商，以便更快解決問題。

系統資訊

通過簡單的操作收集系統資訊。列印並儲存系統資訊以備將來作參考。

註解

TSR 與客戶都能夠注解螢幕來更好地解釋和解決問題。

重新開機後的持續性

允許客戶在重新開機後加入同一階段作業。

友好的防火牆

通過多個防火牆工作而無需打開附加連接埠。Support Center 通過標準 http 和 https 連接埠操作。

階段作業後調查

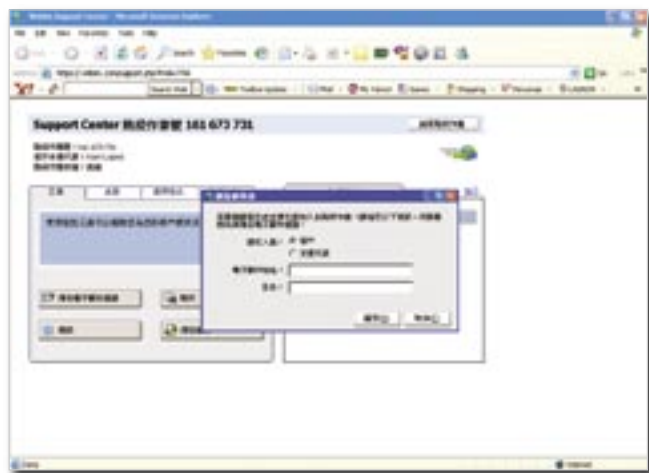
在階段作業結束後調查客戶並使用資料改進技術支援代表（TSR）的工作表現。

管理報告

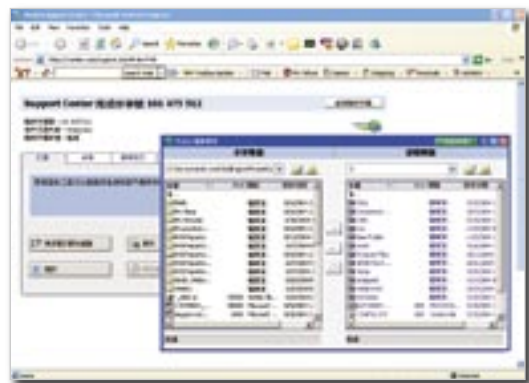
測量服務台與客戶服務中心的統計資料，包括階段作業數量、階段作業時間以及階段作業意見回饋，追蹤並提高工作效能。

與 CRM 之整合

直接通過您的 CRM 解決方案初始化支援階段作業。可與 Salesforce.com 與 Remedy 進行立即整合。



使用 WebEx 啟動一個支援階段作業會讓你覺得難以置信地簡單。只需為您的客戶快速傳送一封電子郵件邀請其加入您的線上支援階段作業即可。



即時傳送檔案與資料夾。只需拖拽。

Windows 最低需求

Windows 98 及後續版本、400MHZ 處理器並帶有 128MB RAM、56K 網際網路連線。

Web 瀏覽器支援：Internet Explorer 5.x 與 6、Mozilla 1.6、Netscape 4.7 與 7。

其他平台支援

Mac OSX 10.2 或更高版本、Linux、Solaris 8 與 9。

關於最新的平台需求，請訪問我們的網頁。

有關 WebEx Support Center 以及其它網路會議應用程式的更多資訊，請訪問 www.webex.com/applications。