

# SupportCenter



## Para más información:

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](http://www.intercall.com/la)  
[conferencias@intercall.com](mailto:conferencias@intercall.com)

## Diagnostique y solucione los problemas de los clientes más rápido con Asistencia de Acceso Remoto

En el ambiente comercial competitivo de la actualidad, brindar atención al cliente de buena calidad no es sólo un requisito, puede ser una poderosa ventaja competitiva. Las presiones de recursos y presupuestos dificultan el funcionamiento de una atención al cliente de primera clase. Usted necesita soluciones que les permitan a sus representantes de atención al cliente, cumplir con sus responsabilidades mientras ahorran tiempo y dinero durante dicho proceso.


SupportCenter, potenciado por WebEx™, brinda todas las herramientas para hacer a los Representantes del Soporte Técnico (TSRs) tan eficientes y eficaces cuando trabajen remotamente como lo serían en forma física. Con SupportCenter, los TSR pueden observar, diagnosticar y solucionar los problemas online de los clientes. Los archivos de los clientes pueden ser transferidos para un análisis fuera de línea o, con permiso, de hecho el TSR puede ejecutar los escritorios de las computadoras de los clientes y descargar parches o actualizaciones en sus computadoras. El cliente recibe atención inteligente y rápida sin tener que soportar múltiples llamadas para diagnosticar problemas simples.

## Confíe en SupportCenter

- + Acelere el diagnóstico y la solución de problemas permitiendo que los TSR vean y controlen en forma remota los escritorios de los clientes.
- + Aumente la satisfacción del cliente descargando de forma instantánea y analizando los archivos o cargando parches directamente en la computadora del cliente.
- + Reduzca el tiempo de las llamadas, aumente la resolución de la primera llamada, minimice los costos de las visitas del servicio en forma física y reduzca los todos los costos de la atención.
- + Cumpla o sobrepase los objetivos del acuerdo del nivel de servicio (SLA).
- + Analice las sesiones de las llamadas para ayudar a clarificar y mejorar su proceso.

## Características de SupportCenter

- + Grabación Basada en Red
  - Grabe sus reuniones y cree bibliotecas valiosas de sus grabaciones más importantes NBR se puede personalizar para incluir todo el contenido de la reunión, incluyendo chat, presentaciones y datos de audio y video. Cuando necesita acceder a su contenido, NBR se optimiza para permitir la transmisión y la descarga a pedido de sesiones archivadas.

 InterCall es una compañía filial de West Corporation.

AAP/EOE

*WebEx™ son marcas o marcas registradas de WebEx Communications Inc. en los Estados Unidos y otros países.*

- + Dos Formas de Controlar y Ver el Escritorio y las Aplicaciones
  - Vea o controle el escritorio del cliente o permita que un cliente vea o controle su escritorio. Los clientes pueden compartir aplicaciones en forma selectiva para mantener la privacidad
- + Transferencia de archivos
  - Transfiera archivos hacia y desde el sistema de un cliente para aplicar parches y actualizaciones durante la sesión o retome archivos de datos de un cliente para un análisis en profundidad. El proceso no es complicado, simplemente arrastre y suelte.
- + Inicie sesión en el Escritorio de un Cliente como Administrador
  - Inicie sesión en la máquina de un cliente como administrador para acceder e instalar nuevas aplicaciones y realizar otras actividades que requieren de privilegios de administración.
- + Rote Documentos en Vertical y Horizontal-
  - A través del Presentation Viewer (visor de la presentación) usted tiene la posibilidad de rotar los documentos en vertical y horizontal, para tener opciones adicionales a la hora de compartirlos y una mejor vista para mejorar la experiencia del cliente.
- + Grabación y Edición de la sesión
  - Grabe sesiones en forma manual o automática para archivar o utilizar como capacitación.
- + Impresión Remota
  - Redirija impresiones desde la impresora de un cliente hasta una impresora local para un análisis offline.
- + Video Integrado
  - Transmita video en vivo para personalizar o mejorar el apoyo.
- + Escala
  - Vea el escritorio del cliente sin tener que deslizarse en la pantalla durante el proceso de apoyo.
- + Panel de Control Flotante TSR
  - Acceda a todos los controles de la sesión durante el momento de compartir el escritorio o las aplicaciones, sin tener que obstruir la vista o cambiar de pantallas.
- + Llamada a escala
  - Invite a expertos en el tema que está tratando en una sesión en forma instantánea, cuando usted lo necesite
- + Chat
  - Comuníquese fácilmente con los clientes y otros TSRs durante la sesión.

- + Transferencia y Conferencia
  - Transfiera llamadas o conferencias a otros TSR o expertos en el tema para una más rápida resolución.
- + Información del Sistema
  - Recolecte información del sistema con un solo clic. Imprima y guarde la información del sistema para referencias futuras.
- + Annotation
  - Permite que tanto el TSR como el cliente puedan anotar en la pantalla para explicar mejor y resolver problemas.
- + Recarga persistente
  - Permita al cliente que se una a la misma sesión luego de un reinicio del sistema.
- + Compatible con Firewall
  - Trabaje con la mayoría de los firewalls sin abrir puertos adicionales. SupportCenter opera a través de los puertos estándar http y https.
- + Encuesta posterior a la Sesión
  - Encueste a los clientes al final de las sesiones y utilice los datos para mejorar el desempeño de los TSR.
- + Reporte de la Gerencia
  - Mida las estadísticas de la mesa de ayuda y el call center, incluyendo número de sesiones, tiempo de la sesión y comentarios sobre la misma para rastrear y mejorar el funcionamiento.
- + Sistema Operativo Mejorado y Apoyo a la Plataforma de Aplicación
  - Colabore sin problemas con los usuarios a través de varias plataformas, incluyendo las últimas versiones. Compatible con Internet Explorer 7, Firefox 2.0, e Intel Mac.