



AMÉLIOREZ LE NIVEAU DES SERVICES D'ASSISTANCE TOUT EN RÉDUISANT LES COÛTS

Support Ultimate est une solution de contrôle à distance qui permet de résoudre les problèmes avec rapidité et efficacité. Les agents d'assistance peuvent établir des sessions sécurisées avec un ordinateur de bureau à distance et interagir avec ce dernier comme s'il se trouvait sur un réseau local. Support Ultimate améliore la satisfaction client, augmente le taux de résolution au premier contact et réduit les durées moyennes de traitement.

Support Ultimate permet aux équipes de support de fournir une assistance à distance rapide à la demande grâce à un ensemble d'outils de diagnostic et de dépannage fiables.

Partenaires :



Offrez une expérience support de haut niveau

Améliorez le niveau de fidélisation des clients en proposant une assistance multicanaux d'un simple clic, via un bouton personnalisable de discussion en temps réel, accessible depuis votre site Web. Dotez votre équipe d'assistance à la clientèle d'outils de diagnostic et de dépannage à distance afin de leur permettre d'intervenir sur des ordinateurs Windows, Mac et Linux et des smartphones.

Centralisez la gestion des équipes

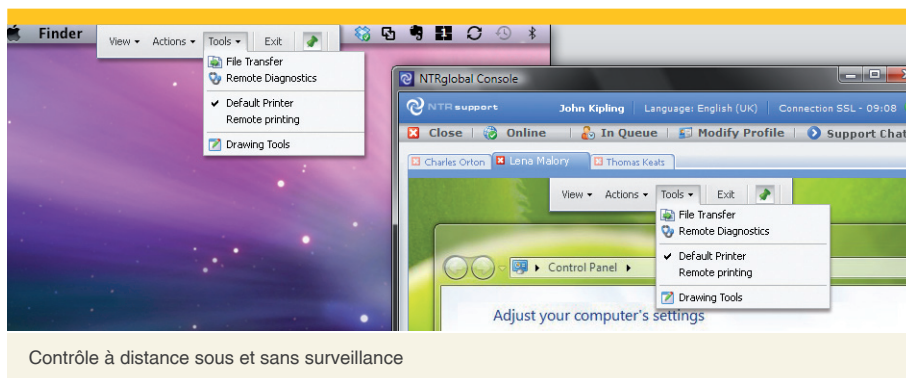
Gérez, surveillez et établissez des rapports sur l'activité de l'ensemble des centres d'assistance à partir d'une console d'administration unique, afin de définir les besoins en formation et d'identifier les forces et les faiblesses des équipes. Acheminez automatiquement les appels vers les spécialistes par langue ou par domaine, afin d'optimiser le taux FCR, de limiter le nombre de rappels et de réduire au minimum les retards en cas d'incident.

Transactions sécurisées

L'utilisation de mots de passe complexes, du chiffrement SSL et du chiffrement AES 256 bits sécurisent toutes les sessions d'assistance à distance, de la connexion à la déconnexion. Le modèle SaaS de NTRglobal élimine les charges indirectes liées au matériel et les coûts de mise à niveau des logiciels, tout en garantissant une sécurité de niveau professionnel conforme aux réglementations internationales les plus strictes.

Tirez profit des investissements professionnels existents

L'architecture API ouverte s'intègre aux autres systèmes entreprise, afin que vous puissiez tirer profit de vos investissements dans la gestion de la relation client (CRM), le support technique, la facturation, la sauvegarde et d'autres solutions.



Caractéristiques

Ensemble d'outils de dépannage à distance fiables

- » Assistance multi-plateforme à distance sur des ordinateurs Windows, Mac et Linux et des smartphones
- » Diagnostics instantanés des systèmes à distance, pour une visibilité rapide et totale
- » Contrôle à distance sans client dans 5 modes, du contrôle de type observateur au contrôle de type administrateur total
- » Transfert de fichiers par glisser-déposer, impression à distance, outils de dessin, etc.
- » Redémarrage et reconnexion en mode normal ou sécurisé
- » Possibilité d'installation du contrôle à distance dans le cadre de la résolution d'incidents sur des ordinateurs sans utilisateur final

Caractéristiques du service client support de haut niveau

- » Accès instantané au service de discussion en temps réel depuis un bouton personnalisable accessible sur votre site Web
- » Assistance d'un simple clic à partir des applications Windows
- » Portail d'aide en libre-service personnalisable avec FAQ, actualités, conseils et offres de prix
- » Routage intelligent grâce à des questionnaires en amont de la discussion
- » Suppression automatique de toute trace des sessions d'assistance sur les machines des utilisateurs finaux

Modèle SaaS (Software as a Service)

- » Aucun frais de maintenance ou de mise à niveau des logiciels
- » Retour sur investissement immédiat, grâce à une mise en œuvre à configuration automatique en 5 minutes
- » Optimisation des produits et déploiement de nouvelles fonctionnalités en continu

Gestion avancée

- » Dispositifs de mesure personnalisés afin d'analyser les temps de connexion et l'activité au cours des sessions
- » Transcription complète des conversations et enregistrement des transferts de fichiers
- » Enquêtes réalisées à l'issue des discussions afin d'évaluer le niveau de satisfaction des clients
- » Enregistrement des sessions d'assistance à des fins de gestion et d'évaluation des besoins en formation
- » Acheminement des appels vers des spécialistes ad hoc en vue d'améliorer le taux de résolution au premier contact
- » Exportation des statistiques d'exploitation des services d'assistance à la clientèle pour une utilisation avec les systèmes de facturation

Sécurité de niveau professionnel

- » Solutions de sécurité offrant une protection multiniveau, grâce au chiffrement AES 256 bits
- » Accès, transfert de données et stockage sécurisés
- » Plates-formes et centres de données certifiés ISO 27001
- » Inutile d'ouvrir des ports spéciaux, de modifier les configurations réseau ou du pare-feu ou de modifier les tables NAT

Intégration aux systèmes d'entreprise

- » Architecture API ouverte permettant une intégration simplifiée aux autres applications commerciales, afin d'optimiser les flux de travail
- » Tirez profit de vos investissements dans la gestion de la relation client (CRM), le support technique, la facturation, la sauvegarde et d'autres solutions
- » Ouverture des sessions d'assistance à partir de tickets d'assistance

Sécurité

- Certification ISO 27001 (pour l'installation et l'ensemble des centres de données NTRglobal)
- Certification TRUSTe
- Qualys® SECURE Seal
- Centres de données certifiés Safe Harbor
- Confidentialité et intégrité des données
 - Chiffrement AES 256 bits
 - Chiffrement des données client sauvegardées
 - Protocole TLS/SSL
- Authentification et autorisation
- Détection des attaques et des programmes malveillants (malware)
- Normes d'essai OWASP



Langues

Anglais, espagnol, allemand, français, italien, catalan, néerlandais, portugais, japonais, chinois, suédois, finnois, norvégien, polonais, slovène, russe

Configuration système requise

Support Ultimate offre un support client sécurisé à distance sur les systèmes Windows, Mac et Linux.

Pour voir la configuration système requise la plus courante, visitez la page : www.ntrglobal.com/ntrsupport/techspecs

À propos de NTRglobal

- Sièges sociaux internationaux à Dallas, Barcelone, Paris et Heidelberg
- Fournisseur d'assistance à distance et de gestion informatique SaaS depuis l'an
- Solutions flexibles et modulaires
- Facilité de mise en œuvre
- Prise en charge de plusieurs systèmes d'exploitation pour systèmes Windows, Mac, Linux et périphériques mobiles
- Processus complexes simplifiés
- Centres de données répartis dans le monde entier
- Architecture API
- Intégration à des centaines d'applications
- Solutions adaptées aux entreprises en expansion
- Sécurité de niveau professionnel