



MEJORE SU SERVICIO DE SOPORTE MIENTRAS REDUCE COSTES

Support Ultimate es una solución de control remoto que permite a los equipos de soporte de cualquier tamaño proporcionar un servicio rápido y eficaz. Los agentes de atención al cliente realizan sesiones remotas e interactúan como si estuvieran en una red local. Support Ultimate aumenta la satisfacción del cliente, promueve soluciones en la primera llamada y reduce el tiempo medio de espera.

Support Ultimate permite a los equipos de atención al cliente ofrecer un soporte remoto más rápido. La satisfacción del cliente aumenta a medida que se resuelven los problemas en tiempo real.

Soporte remoto del máximo nivel

Support Ultimate aumenta la satisfacción de sus clientes ofreciéndoles soporte con un solo clic desde el botón de chat integrado en su web. Proporciona a su equipo herramientas de diagnóstico y resolución de problemas compatibles con equipos Windows, Mac y Linux, y smartphones.

Administración de equipos

Support Ultimate permite administrar, supervisar e informar de toda la actividad del centro de soporte desde una única consola de administración para determinar las necesidades de formación del equipo. Remite automáticamente las llamadas a los especialistas en el idioma y en el tema para optimizar la resolución de problemas en el primer contacto y reducir la devolución de llamadas e incidencias pendientes.

Seguridad de nivel corporativo

El uso de contraseñas complejas, SSL y cifrado AES de 256 bits garantizan la seguridad de todas las sesiones de soporte remoto, desde el inicio hasta el cierre de la sesión. El modelo de software como servicio (SaaS) de NTRglobal elimina los elevados costos de hardware y de actualización de software, y proporciona una seguridad infalible que cumple con las normas internacionales más estrictas.

Rápida Integración

La arquitectura abierta de API se integra con otros sistemas corporativos, lo que le permite aprovechar sus inversiones en CRM, sistemas de atención al cliente, facturación, copias de seguridad y otras soluciones.

Partners:





Funcionalidades

Sólido kit de herramientas de soporte remoto

- » Soporte remoto multiplataforma para Windows, Mac y Linux, y smartphones
- » Diagnósticos remotos e instantáneos del sistema para conseguir una visibilidad rápida e integral
- » Control remoto sin participación del cliente en 5 modos, desde el de observador hasta el control total de administrador
- » Transferencia de archivos con «arrastrar y soltar», impresión remota y herramientas de diseño, entre otras prestaciones
- » Reinicio y reconexión de modo normal o seguro
- » Control remoto instalable para resolución de incidencias en los equipos sin usuario final

Servicio al cliente

- » Acceso inmediato al chat desde un botón personalizado en su sitio web
- » Soporte con un solo clic desde las aplicaciones de Windows
- » Portal de autoservicio al cliente que se puede personalizar con preguntas frecuentes, novedades, sugerencias y ofertas
- » Enrutamiento inteligente mediante encuestas previas al chat
- » Borrado automático de huellas que elimina todo el rastro de las sesiones de soporte iniciadas de los equipos del usuario final

Software como servicio (SaaS)

- » Sin costes de mantenimiento o actualización de software
- » Rentabilidad de la inversión (ROI) inmediata con la implementación de la autoconfiguración en 5 minutos
- » Optimización de productos y lanzamiento de nuevas prestaciones de forma continua

Administración avanzada

- » Métricas personalizadas para analizar los tiempos de conexión y la actividad de las sesiones
- » Transcripción completa del chat y registros de las transferencias de archivos
- » Encuestas posteriores al chat para evaluar la satisfacción del cliente
- » Grabación de la sesión de soporte para evaluar las necesidades de formación
- » Derivación de llamadas a especialistas en la materia para mejorar la resolución en el primer contacto
- » Exportación de las estadísticas de uso de atención al cliente para utilizarlas junto con los sistemas de facturación

Seguridad de nivel empresarial

- » Seguridad multinivel con cifrado AES de 256 bits
- » Acceso seguro, y transferencia y almacenamiento de datos
- » Plataformas y centros de datos con certificación ISO 27001
- » Sin necesidad de abrir puertos especiales, cambiar las configuraciones de red o del firewall o modificar las tablas de traducción de direcciones de red (NAT)

Integración empresarial

- » La arquitectura abierta API permite una fácil integración con otras aplicaciones para aprovechar la inversión existente y optimizar los flujos de trabajo
- » Inicio de sesión del soporte técnico desde las incidencias abiertas

Seguridad

- Certificación ISO 27001
- Certificación TRUSTe
- Sello Qualys® SECURE
- Centros de datos con la certificación Safe Harbor
- Privacidad e integridad de los datos
 - Cifrado AES de 256 bits
 - Cifrado de los datos estáticos de los clientes
 - Protocolo TLS/SSL
- Autenticación y autorización
- Detección de amenazas software malintencionado
- Normas de comprobación OWASP



Idiomas

Inglés, español, alemán, francés, italiano, portugués, catalán, holandés, japonés, chino, sueco, finlandés, noruego, polaco, esloveno y ruso

Requisitos del sistema

Support Ultimate permite a los equipos de atención al cliente ofrecer un servicio rápido y eficaz en máquinas Windows, Mac y Linux, y smartphones.

Para ver los requisitos de sistema actualizados, visite: www.ntrglobal.com/ntrsupport/techspecs

Acerca de NTRglobal

- Sedes globales en Dallas, Barcelona, París y Heidelberg
- Proveedores de SaaS y soporte remoto desde el año 2000
- Soluciones flexibles y modulares
- Fácil implementación
- Simplificación de procesos complejos
- Soporte de múltiples sistemas operativos para Windows, Mac, Linux y dispositivos móviles
- Centros de datos distribuidos globalmente
- Arquitectura API
- Integración con cientos de aplicaciones
- ITIL compliant
- Diseñado para empresas en expansión
- Máxima seguridad