

從容面對技術問題 利用 VMware RemoteHelp 快速修正

概觀

VMware RemoteHelp™ 是一個遠端客戶支援解決方案，可讓無線服務供應商等客戶服務組織快速協助客戶即時完成裝置工作或解決問題。採用 VMware RemoteHelp，客戶支援代表就能輕易啟動遠端支援工作階段，直接從 CRM 平台查看或控制客戶裝置。

主要功能

- 可在幾秒內直接從現有的 CRM 平台遠端連線至任何客戶裝置
- 將包含 VMware RemoteHelp 應用程式連結的自動產生簡訊直接傳送至客戶裝置
- 要求客戶輸入單次工作階段密碼，以開始遠端工作階段
- 在客戶的畫面可視時通知客戶，並允許客戶能隨時暫停或終止遠端工作階段
- 透過即時查看或控制裝置以縮短停機時間，快速協助客戶完成工作，或針對裝置、網路或應用程式問題進行疑難排解和修正

VMware RemoteHelp 專為無線服務供應商所設計，讓客戶支援代表能大規模協助無線訂閱者完成裝置工作或解決問題。

透過遠端客戶支援提供卓越客戶經驗並降低支援成本

行動裝置與應用程式已成為日常生活中不可或缺的一部分，徹底改變我們執行業務、溝通、社交、購物等生活各層面。隨著全球越來越多人依賴行動化執行遠端工作及社交，一些為消費型客戶及其裝置提供支援的企業（如支援訂閱者的無線服務供應商）必須進一步行動，以滿足日益高漲的需求與使用量，確保正面客戶經驗（CX）。為了創造正面客戶經驗，企業必須維護動態全通路策略，將客戶經驗要素整合至客戶歷程的每個階段：行銷、銷售、產品、客戶服務與支援。在這四大接觸點當中，客戶服務與支援對於客戶經驗影響最為顯著。雖然說明文件、人工智慧聊天機器人與虛擬助理等自助服務資源非常重要，但是絕大多數的消費者仍然偏好真人專員服務。

VMware RemoteHelp 是一個遠端客戶支援解決方案，可讓客戶服務組織利用遠端查看與控制功能，快速協助客戶即時完成裝置工作或解決問題。



幫助客戶



保障隱私



簡化支援

協助客戶完成工作或解決問題

VMware RemoteHelp 讓客戶支援代表能夠即時查看或控制客戶裝置，以便快速協助客戶完成裝置工作或解決問題。VMware RemoteHelp 可輕鬆為低頻寬的客戶提供支援，若是裝置需要重新啟動，就會自動與裝置重新連線。透過提供流暢的客戶服務，企業就能降低客戶流失狀況、改善淨推薦值（NPS），並提升客戶保留率、品牌忠誠度與推薦率。

確保客戶的隱私和信任

VMware RemoteHelp 能夠在不犧牲客戶隱私的情況下，為他們提供支援。下載 VMware RemoteHelp 應用程式後，客戶只需輸入單次密碼即可啟動遠端工作階段，並且會在其畫面可視時收到通知，客戶也可隨時暫停或結束工作階段。

簡化客戶支援工作

VMware RemoteHelp 是一個可完全自訂的網頁型解決方案，能與現有的 CRM、身分識別供應商和簡訊閘道整合，讓客戶支援代表輕鬆地透過單一登入（SSO）存取遠端客戶支援工作階段。藉由整合簡訊閘道，支援代表可將包含 VMware RemoteHelp 應用程式連結的自動產生簡訊直接傳送到客戶裝置。客戶服務組織改善客戶支援流程後，就能減輕支援專員的挫折感，降低人員流失率，同時改善服務台 KPI，如平均處理時間（AHT）和首次通話解決率（FCR）。經過簡化的客戶服務作業也能將未發現故障（NFF）裝置的退貨次數降到最低（這類退貨可能使公司每年支出數百萬美元）。

如需詳細資訊，請造訪：

www.vmware.com/tw/products/remotehelp.html