



GoToAssist Corporate

L'assistance à distance simplifiée

Citrix[®] GoToAssist[®] Corporate est une solution complète et sûre d'assistance à distance qui aide les entreprises à augmenter leurs revenus et à réduire leurs coûts, tout en améliorant la satisfaction client et le temps de résolution des problèmes.

Une assistance technique de piètre qualité diminue la productivité et, pire, pousse les clients vers la concurrence. Il suffit souvent d'une seule mauvaise expérience pour perdre un client. L'utilisation d'un outil d'assistance à distance éprouvé comme GoToAssist Corporate peut faire une grande différence en permettant aux professionnels du support technique d'offrir une expérience d'assistance idéale : rapide, facile et sûre.

Connexion instantanée avec le client pour résoudre les problèmes techniques

À une époque où la satisfaction client distingue les entreprises de la concurrence à l'échelle locale comme mondiale, la suite d'outils d'assistance intégrés GoToAssist Corporate permet aux conseillers d'assistance d'offrir une expérience mémorable renouvelée aux clients. Les chargés de clientèle peuvent installer des applications rapidement et facilement, résoudre des problèmes techniques et bénéficier des conseils experts des membres de leur équipe via une connexion en ligne sécurisée avec le client ou l'utilisateur final.



“GoToAssist accélère la résolution des problèmes complexes. Nos clients l'adorent. Je recommande vivement GoToAssist.”

Stephen P. Blythe
Président de
Blythco

GoToAssist Corporate permet également aux responsables de service de contrôler la qualité du support fourni et d'assister en direct à des sessions d'intervention à distance. En outre, les responsables peuvent facilement accéder aux enregistrements de session, aux journaux des conversations, aux données de diagnostic et aux commentaires client via le Management Center en ligne. Ils disposent ainsi des données nécessaires pour évaluer les performances des employés et des équipes et prendre de meilleures décisions commerciales.

Dans leurs commentaires sur GoToAssist Corporate, les clients évoquent régulièrement :

- Une augmentation du taux de résolution des problèmes au premier appel pouvant atteindre 70 %
- Une réduction du temps de traitement global pouvant atteindre 95 % pour des incidents plus complexes
- Une réduction du volume total d'appels grâce à la diminution du nombre de rappels
- Une économie de milliers d'euros en coûts de déplacement
- Une satisfaction client de 90 % ou plus

Qualité de service de pointe

GoToAssist Corporate fournit tout simplement la meilleure expérience client à la demande. Aucun matériel ni logiciel n'étant requis, votre organisation peut être opérationnelle en quelques jours. Les techniciens peuvent entrer en communication avec les utilisateurs finaux en 30 secondes ou moins, sans complications ou problèmes de pare-feu. Une fois la session d'assistance démarrée, GoToAssist Corporate offre une actualisation d'écran en temps réel basée sur des algorithmes de compression très performants et une technologie de maintenance, de connexion et de persistance de session brevetée.

Normes de sécurité renforcées

La réputation de Citrix Online est bâtie sur la sécurité des connexions à distance. Le fonctionnement de GoToAssist Corporate est intégralement soumis à l'approbation du client ; ce dernier peut ainsi voir les opérations effectuées sur son système et interrompre ou annuler la session à tout moment. Les données sont codées de bout en bout avec un système de cryptage SSL (Secure Socket Layer) point à point et AES (Advanced Encryption Standard) approuvé par le gouvernement.

Méthodes de connexion multiples

Code de connexion — Votre conseiller peut inviter un client à participer à une session Web d'assistance à distance en se rendant sur le site de support de GoToAssist Corporate ou sur votre propre site Web et en entrant un code de connexion unique.

File d'attente en ligne — Une technologie d'acheminement intelligente dirige automatiquement les clients vers le service d'assistance adéquat et crée une file d'attente dans laquelle les clients attendent d'être pris en charge par le prochain conseiller disponible.

Sélection d'un conseiller — Vos clients peuvent demander l'aide d'un conseiller spécifique indiqué sur votre portail Web.

Diffusion à tous les conseillers — Vos clients peuvent cliquer sur un bouton ou saisir une question et envoyer leur demande à tous les conseillers actuellement connectés au système.

Fonctions clés

Conversation en direct — L'interface de conseil à onglets permet de basculer entre 8 sessions de conversation simultanées et d'identifier facilement chaque session. Il est possible d'ajouter des URL ou des messages pré-enregistrés pour réduire le temps de réponse aux questions fréquemment posées ou le temps de saisie des expressions courantes.

Contrôle à distance ou partage d'écran bidirectionnel — Le conseiller peut voir ou contrôler le bureau de l'utilisateur final et inversement, même dans des environnements de bureau à plusieurs écrans.

Diagnostic à distance — Recueillez toutes les informations système nécessaires en un clic, comme les détails du système d'exploitation, la mémoire totale et disponible, les applications et services en cours d'exécution, etc.

Transfert de fichiers — Échangez instantanément des fichiers et des dossiers pour appliquer des correctifs, envoyer des URL et des mises à jour ou recevoir des fichiers journaux de la part de l'utilisateur final.

Redémarrage/Reconnexion — Redémarrez le système de l'utilisateur final et reconnectez-le automatiquement à la session d'assistance en cours.

Outils d'annotation — Le conseiller et l'utilisateur final peuvent dessiner, surligner ou saisir du texte sur l'écran de l'interlocuteur pour montrer exactement où est le problème ou expliquer comment le résoudre.

Transfert de session — Un conseiller peut transférer une session en toute transparence à un autre conseiller ou à une équipe d'assistance pour accélérer la résolution du problème et limiter les rappels.

Travail en équipe — Le conseiller peut inviter des experts supplémentaires à participer à une session GoToAssist Corporate. Les conseillers invités peuvent être visibles ou non par l'utilisateur final.

Connexion en tant qu'administrateur — Les conseillers du service de support informatique dotés de privilèges administratifs peuvent se connecter à distance à l'ordinateur d'un utilisateur final pour effectuer des tâches administratives.

Couleurs vraies 24 bits — L'affichage couleur réaliste de l'écran de l'utilisateur final permet la prise en charge des applications de conception et des logiciels de graphisme avancés.

Langues disponibles

Vous pouvez afficher les interfaces du conseiller et/ou du client dans les quinze langues suivantes :

- Chinois simplifié
- Chinois traditionnel
- Danois
- Hollandais
- Anglais
- Finnois
- Français
- Allemand
- Italien
- Japonais
- Coréen
- Norvégien
- Portugais (Brésil)
- Espagnol
- Suédois

Outils administratifs

Management Center — Gérez, mesurez et évaluez les performances, les journaux des conversations et les rapports en temps réel par individu, sous-équipe ou équipe. (Le Management Center est disponible en anglais uniquement.)

Tableau de bord du responsable — Contrôlez les questions entrantes et les conseillers, les sous-équipes et les équipes en un coup d'œil et en temps réel sur votre tableau de bord personnalisé pour vérifier que les objectifs de performances sont bien respectés.

Enregistrement de session — Les enregistrements de session peuvent être utilisés dans un but d'évaluation, de formation et d'archivage et assurent le respect des réglementations gouvernementales et industrielles telles que les lois Gramm-Leach-Bliley (GLB), Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) et Sarbanes-Oxley.

Écoute discrète — Les responsables peuvent observer en silence une session d'assistance en direct afin de veiller à ce que les conseillers suivent bien les procédures d'assistance prescrites.

Enquêtes et rapports — GoToAssist Corporate fournit des statistiques fiables sur la satisfaction client en recueillant les commentaires des utilisateurs finaux par le biais d'enquêtes post-session et en incorporant des rapports orientés métier. (Les rapports sont disponibles en anglais uniquement.)

Options d'intégration — GoToAssist Corporate permet une intégration facile avec votre site Web d'assistance, ainsi qu'avec les applications d'assistance de référence comme CRM, knowledge base ou ACD.

Modèle d'abonnement

La vente de GoToAssist Corporate est nominative. Elle inclut des plans personnalisables et différentes options de paiement afin de répondre aux besoins des équipes d'assistance multi-agents.

Nous contacter

Pour en savoir plus sur GoToAssist Corporate et bénéficier d'une démonstration gratuite, veuillez composer le +33 (0) 1 73 04 56 50. Vous pouvez aussi visiter notre site Web : www.citrixonline.com.

À propos de Citrix Online

Citrix Online offre des solutions en ligne sûres et faciles à utiliser qui permettent de travailler en tout lieu avec des clients du monde entier. Qu'ils utilisent GoToMyPC® pour travailler sur un PC distant, GoToAssist® pour assister des clients ou GoToMeeting® pour tenir des Webinaires et des réunions en ligne, nos clients (soit plus de 35 000 entreprises et des centaines de milliers d'individus) augmentent leur productivité, réduisent leurs coûts de déplacement et bénéficient d'une amélioration globale des ventes, de la formation et du service. Division de Citrix Systems, Inc. (Nasdaq : CTXS), Citrix Online est basée à Santa Barbara, Californie. Pour plus d'informations, visitez www.citrixonline.com ou composez le 805-690-6400.

©2008 Citrix Online, LLC. Tous droits réservés. Citrix® est une marque déposée de Citrix Systems, Inc., aux États-Unis et dans d'autres pays. GoToMyPC®, GoToAssist® et GoToMeeting® sont des marques ou des marques déposées de Citrix Online, LLC, aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques et marques déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

18191/17.11.08/PDF

Citrix Online

Division Citrix Online

Informations sur le produit :
www.citrixonline.com

Demandes de renseignements :
France@citrixonline.com
Téléphone : +33 (0) 1 73 04 56 50

Presse :
pr@citrixonline.com
Téléphone : +441 49 454 1715

www.citrixonline.com

Pour plus d'informations sur Citrix GoToAssist Corporate, visitez www.citrixonline.com

CITRIX® | online

www.citrixonline.com