



# GoToAssist Corporate

## Fjernsupport på det lette måde

Citrix® GoToAssist® Corporate er en omfattende og sikker fjernsupportløsning, der hjælper virksomheder med at øge produktiviteten og reducere omkostningerne, samtidig med at kundetilfredsheden øges og problemløsningstiden forbedres.

Omkostningerne ved dårlig teknisk support er høje i form af fald i produktivitet og (værre) tab af kunder. Ofte tager det kun én negativ supportoplevelse for et firma at miste en kunde for evigt. Brugen af et gennemtestet fjernsupportværktøj som GoToAssist Corporate kan betyde forskellen, da det gør det muligt for erfarne servicemedarbejdere at levere en ideel supportoplevelse – hurtigt, nemt og sikkert.

## Få øjeblikkelig kontakt med kunder for at løse tekniske problemer

I en tid hvor kundetilfredshed skiller virksomheden fra konkurrenterne, lokalt og globalt, gør GoToAssist Corporate-pakken med integrerede serviceringstværktøjer det nemt for servicemedarbejdere at levere en kundeoplevelse, som kunderne husker, hver gang. Serviceteknikere kan hurtigt og effektivt installere applikationer, løse tekniske problemer og endda modtage ekspertråd fra teammedlemmer i en sikker onlineforbindelse med kunden eller slutbrugeren.

Serviceledere kan overvåge kvaliteten af den support, der leveres, via GoToAssist Corporate med mulighed for at få vist igangværende fjernsupportsessioner. Desuden har ledere nem adgang til sessionsoptagelser, chatlogs, fejlfindingsdata og kundefeedback via det online administrationscenter, som gør det muligt for ledere at måle de enkelte medarbejders og teams succes og træffe bedre virksomhedsbeslutninger.



“GoToAssist gør os i stand til at løse vanskelige problemer hurtigt. Vore kunder elsker det bare. Jeg giver GoToAssist mine varmeste anbefalinger.”

Stephen P. Blythe  
President,  
Blythco

GoToAssist Corporate-kunder udtaler:

- Flere løsninger ved første opkald – op til 70 %
- Kortere behandlingstider for hændelser – op til 95 % for mere komplicerede sager
- Færre antal opkald totalt set pga. færre gentagne opkald
- Store besparelser på rejseomkostninger
- Kundetilfredsheden er konstant på 90 % eller højere

## Brancheførende kvalitet i service

GoToAssist Corporate leverer simpelthen den bedste oplevelse til kunderne efter behov. Der kræves ingen hardware eller software, så din organisation kan være køreklar i løbet af få dage. Teknikere kan oprette forbindelse til slutbrugere på 30 sekunder eller mindre uden problemer eller firewall-besvær. Når sessionen er etableret, leverer GoToAssist Corporate skærmopdatering i realtid vha. meget effektive datakomprimeringsalgoritmer og patenteret teknologi til sessionsmægling og sessionsvedligeholdelse.

## Høje sikkerhedsstandarder

Citrix Onlines omdømme er bygget op på vores sikring af fjernforbindelser. GoToAssist Corporate er baseret 100 % på tilladelser, så kunden altid kan se, hvad der udføres på hans/hendes system og nemt kan holde pause eller stoppe sessionen. Data er fuldt krypterede end-to-end vha. SSL-point-to-point (Secure Socket Layer) og den statsanerkendte AES-kryptering (Advanced Encryption Standard).

## Flere tilslutningsmetoder

**Forbindelseskode** – Din medarbejder kan invitere en kunde til at deltage i en webbaseret fjernsupportsession ved at besøge webstedet for GoToAssist Corporate-support eller dit eget websted og indtaste en unik forbindelseskode.

**Onlinekø** – Intelligent routing-teknologi sender automatisk kundeforespørgsler til den korrekte supportafdeling og opretter en kø til den næste ledige medarbejder.

**Vælg en medarbejder** – dine kunder kan bede om hjælp fra en bestemt medarbejder, der er aktiv på din webportal.

**Rundsend til alle** – Dine kunder kan klikke på en knap eller indtaste et spørgsmål. Forespørgslen bliver sendt til alle de medarbejdere, der er logget på systemet.

## Nøglefunktioner

**Live chat** – En medarbejdergrænseflade med faner gør det nemt at finde og skifte mellem op til 8 chatsessioner, der kører samtidigt. Tilføj forudindtastede meddelelser eller URL'er for at reducere svartiden for almindeligt brugte udtryk eller hyppigt stillede spørgsmål.

**Tovejs skærmdeling eller fjernkontrol** – Medarbejderne kan få vist eller dele kontrollen over slutbrugerens skrivebord – eller vice versa - selv i desktop-miljøer med flere skærme.

**Fjerndiagnosticering** – Indsaml systemoplysninger, herunder detaljer om operativsystemet, samlet og tilgængelig hukommelse, applikationer og tjenester, der er aktive, og mere – med blot ét klik.

**Filoverførsel** – Overfør filer og mapper øjeblikkeligt i forbindelse med implementering af rettelser, send URL'er og opdateringer, eller modtag logfiler fra slutbrugeren.

**Genstart/Genopret forbindelse** – Genstart slutbrugerens system, og opret automatisk forbindelse igen til den igangværende supportsession.

**Tegne- og pegeværktøjer** – Din medarbejder og slutbrugeren kan tegne, fremhæve eller skrive på hinandens skærme for nøjagtigt at vise, hvor problemet er, eller forklare, hvordan problemet løses.

**Sessionoverførsel** – En medarbejder kan problemfrit overføre en session direkte til en anden medarbejder eller til et helt supportteam for hurtigere resultater og for at mindske behovet for at planlægge nye opkald.

**Teamsamarbejde** – Gør det muligt for en medarbejder at invitere andre eksperter til at samarbejde i en enkel GoToAssist Corporate-session. Inviterede medarbejdere kan være synlige eller usynlige for slutbrugeren.

**Log på som administrator** – It-helpdesk-medarbejdere med administrative rettigheder kan eksternt logge på en slutbrugerens computer for at udføre systemadministrative opgaver.

**Ægte 24-bit farver** – En naturtro visning af slutbrugerens skrivebord med alle farver er perfekt til at understøtte højgrafik-software eller designapplikationer.

### Tilgængelige sprog

Vælg mellem følgende 15 sprog på dine kunde- og/eller medarbejdergrænseflader.

- Kinesisk (forenklet)
- Kinesisk (traditionel)
- Dansk
- Hollandsk
- Engelsk
- Finsk
- Fransk
- Tysk
- Italiensk
- Japansk
- Koreansk
- Norsk
- Portugisisk (Brasilien)
- Spansk
- Svensk

## Administrative værktøjer

**Administrationscenter** – Administrer, overvåg og evaluer grupper, undergrupper- og individuelle medarbejdermetriker, chat-sessionslogfiler og realtidsrapporter. (Administrationscenter er kun tilgængelig på engelsk.)

**Leders instrumentbræt** – Overvåg indgående forespørgsler og grupper, undergrupper eller medarbejdere på et øjeblik i realtid gennem dit tilpassede instrumentbræt for at sikre, at teamets ydelsesmål overholdes.

**Sessionsoptagelse** – Sessionsoptagelser kan bruges til evaluering, uddannelse og arkivering, hvilket sikrer overholdelse af lovgivningen som f.eks. GLBA (Gramm-Leach-Bliley Act), HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) og Sarbanes-Oxley.

**Leders automatiske overvågning** – Ledere kan automatisk overvåge en igangværende live fjernsession og sikre sig, at medarbejdere følger foreskrevne supportprocedurer korrekt.

**Undersøgelser og rapportering** – GoToAssist Corporate opfylder behovet for pålidelige statistikker om kundetilfredshed ved at indsamle slutbruger-feedback i eftersessionsundersøgelser og ved at inkorporere virksomhedsmålrettet rapportering. (Rapporterne fås i øjeblikket kun på engelsk.)

**Integrationsmuligheder** – GoToAssist Corporate muliggør nem integration med dit support-websted samt førende servicedesk-applikationer, f.eks. CRM, vidensbase, ACD eller andre applikationer.

## Abonnementmodel

GoToAssist Corporate sælges pr. navngiven bruger, der kan tilrettes samt flere betalingsmuligheder, så det er gearret til at imødekomme behovene hos supportteams med flere agenter.

## Kontakt os

Hvis du vil have mere at vide om GoToAssist Corporate og en gratis demonstration, kan du ringe til os på (+45) 47334123. Du kan også besøge vores websted på [www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com).

## Citrix Online

Citrix Online division

Produktoplysninger:  
[www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com)

Salgsforespørgsler:  
Nordic@citrixonline.com  
Telefon: (+45) 47334123

Henvendelser fra pressen:  
pr@citrixonline.com  
Telefon: +441 49 454 1715

[www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com)

Flere oplysninger om Citrix  
GoToAssist Corporate, besøg  
[www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com)

### Om Citrix Online

Citrix Online leverer sikre, brugervenlige onlineløsninger, der gør det muligt at arbejde hvor som helst og med hvem som helst. Uanset om GoToMyPC® bruges til at få adgang til og arbejde på en fjern-pc, om GoToAssist® bruges til at supportere kunder, eller om GoToMeeting® bruges til at holde møder og webinarer, opnår vores kunder – mere end 35.000 virksomheder og mange tusind enkeltpersoner – en stadig større produktivitet, færre rejseomkostninger og øget salg, uddannelse og service globalt set. En afdeling af Citrix Systems, Inc. (Nasdaq: CTXS). Citrix Online er baseret i Santa Barbara, Californien. Få flere oplysninger ved at besøge [www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com) eller ringe på 805-690-6400.

©2008 Citrix Online, LLC. Alle rettigheder forbeholdes. Citrix® er et registreret varemærke for Citrix Systems, Inc., i USA og andre lande. GoToMyPC®, GoToAssist® og GoToMeeting® er varemærker, der er registreret af Citrix Online, LLC, i USA og andre lande. Alle andre varemærker er registrerede varemærker og tilhører de respektive ejere.

18191/11.17.08/PDF

**CITRIX**® | online

[www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com)