



GoToAssist Corporate Remote Support – leicht gemacht

Citrix® GoToAssist® Corporate ist eine umfassende und sichere Remote-Support-Lösung, mit der Unternehmen ihre Rendite erhöhen und Kosten reduzieren sowie gleichzeitig eine verbesserte Kundenzufriedenheit und Problemlösungsquote erreichen können.

Der Preis, den ein Unternehmen bei einem minderwertigen technischen Support zahlt, ist äußerst hoch, wenn die geringere Produktivität und insbesondere der Verlust unzufriedener Kunden ebenfalls berücksichtigt werden. Oft reicht bereits eine einzige negative Support-Erfahrung, um einen Kunden für immer zu verlieren. Das Arbeiten mit einem bewährten Remote-Support-Tool wie GoToAssist Corporate kann hier zu einem bedeutenden Unterschied führen, da es Dienstleistern hilft, eine optimale Support-Erfahrung zu generieren – und zwar schnell, einfach und sicher.

Sofortige Fernverbindung mit ihrem Kunden, um technische Probleme zu beheben

In einer Zeit, wo Kundenzufriedenheit die positive Abhebung zum örtlichen oder sogar weltweiten Mitbewerber sichert, hilft GoToAssist Corporate mit einer Vielzahl von Werkzeugen Ihren Mitarbeitern auf einfache Art, jeden Support-Anruf zu einem positiven und einprägsamen Kundenerlebnis zu machen. Die Mitarbeiter, die die Support-Anfrage entgegennehmen, können über eine sichere Online-Verbindung mit Kunden oder Endbenutzern schnell und effizient Anwendungen installieren, technische Probleme beheben und sogar Expertenmeinungen anderer Teammitglieder einbeziehen.

Service-Manager können die Qualität des mit GoToAssist Corporate bereitgestellten Supports überwachen, indem Sie die ausgeführten Support-Sitzungen in Echtzeit verfolgen. Zusätzlich verfügen sie über die Möglichkeit, mit dem Management Center online einfach auf Sitzungsaufzeichnungen, Chat-Protokolle, Diagnosen und Kundenfeedback zuzugreifen. Somit können Manager die Erfolgsrate von einzelnen Mitarbeitern und Teams bemessen und sind für Geschäftsentscheidungen besser gerüstet.

GoToAssist Kundenbefragungen geben uns konstantes Feedback:

- Bis zu 70 Prozent höhere Problemlösungsquote beim ersten Anruf
- Bis zu 95 Prozent geringere Gesamtbearbeitungszeit bei komplizierteren Fällen
- Geringeres Gesamtbearbeitungsvolumen durch weniger Wiederholungsanrufe
- Einsparungen in Höhe Tausender von Euro bei den Reisekosten
- Kundenzufriedenheit liegt konsistent bei 90% oder höher

Branchenführende Servicequalität

Kurz gesagt: GoToAssist Corporate ermöglicht dem Kunden ein einzigartiges Support-Erlebnis. Da keine Hardware oder Software erforderlich ist, kann die Implementierung in den Unternehmen innerhalb weniger Tagen erfolgen. In der Regel können Ihre Mitarbeiter in durchschnittlich 30 Sekunden, ohne Komplikationen oder Firewall-Probleme, eine Verbindung mit dem Endkunden herstellen. Während der Sitzung bietet GoToAssist Corporate durch äußerst effektive Algorithmen zur Datenkomprimierung und patentierte Broker- und Verwaltungstechnologien eine Echtzeit-Bildschirmaktivierung.

Hoher Sicherheitsstandard

Citrix Online steht für die Gewährleistung von sicheren Remote-Verbindungen. GoToAssist Corporate ist zu 100 Prozent Berechtigungs-basiert. Die Kunden können also zu jedem Zeitpunkt verfolgen, welche Schritte auf ihrem System ausgeführt werden und die Sitzung jederzeit unterbrechen oder beenden. Die Daten sind durch eine vollständige End-to-End-Verschlüsselung gesichert. Hierzu werden die Verschlüsselungsmethoden Punkt-zu-Punkt-SSL (Secure Socket Layer) und der registrierte AES (Advanced Encryption Standard, erweiterter Verschlüsselungsstandard) verwendet.



“ Mit GoToAssist können wir äußerst schwierige Probleme schneller lösen. Und unsere Kunden sind begeistert. Ich würde GoToAssist jedem Unternehmen empfehlen. ”

Stephen P. Blythe
Geschäftsführer von
Blythco

Zahlreiche Verbindungsmöglichkeiten

Verbindungscode: Ihre Mitarbeiter können die Kunden zu einer Web-basierten Remote-Support-Sitzung einladen. Hierzu müssen die Kunden auf die GoToAssist Corporate-Support-Webseite oder Ihre eigene Webseite wechseln und einen eindeutigen Verbindungscode eingeben.

Online-Warteschlange: Mit einer intelligenten Routingtechnologie werden die Kundenanfragen automatisch an die passende Support-Abteilung weitergeleitet und es wird eine Warteschlange für den nächsten verfügbaren Mitarbeiter erstellt.

Einen Mitarbeiter auswählen: Ihre Kunden können aus einer in Ihrem Webportal angezeigten Liste die Hilfe eines bestimmten Mitarbeiters anfordern.

An alle Mitarbeiter senden: Ihre Kunden können entweder auf eine Schaltfläche klicken oder eine Frage eingeben. Die Anforderung wird dann an alle zu dem Zeitpunkt im System angemeldeten Mitarbeiter gesendet.

Die wichtigsten Features

Chatten in Echtzeit: Die Mitarbeiteroberfläche mit Registerkarten ermöglicht die Suche nach bis zu 8 gleichzeitig ausgeführten Chat-Sitzungen und das Umschalten zwischen den Sitzungen. Fügen Sie vorgefertigte Nachrichten oder URLs hinzu, um die Antwortzeit bei häufig verwendeten Sätzen oder häufig gestellten Fragen zu verkürzen.

Wechselseitige Bildschirmfreigabe oder Remote-Steuerung: Die Mitarbeiter können den Desktop des Endbenutzers anzeigen und dessen Steuerung übernehmen. Dies funktioniert auch in der umgekehrten Richtung und sogar in Desktopumgebungen mit mehreren Bildschirmen.

Remote-Diagnose: Mit diesem Feature können Ihre Mitarbeiter mit nur einem Mausklick Systeminformationen (einschließlich Betriebssystemdetails), den gesamten und verfügbaren Arbeitsspeicher sowie die aktuell ausgeführten Anwendungen und Dienste erfassen.

Dateiübertragung: Support-Mitarbeiter können mit den Kunden unmittelbar Dateien und Ordner zum Anwenden von Patches austauschen, URLs und Updates senden sowie Protokolldateien vom Endbenutzer empfangen.

Neustart/Neuerbindung: Dieses Feature ermöglicht den Mitarbeitern, das System des Endbenutzers neu zu starten und automatisch wieder mit der ausgeführten Sitzung zu verbinden.

Anmerkungstools: Hiermit wird den Mitarbeitern und Endbenutzern das Zeichnen, Markieren und Eingeben von Informationen auf dem Bildschirm des jeweiligen Gesprächspartners ermöglicht, um genau zu zeigen, wo sich das Problem befindet oder wie das Problem behoben werden kann.

Sitzungsübertragung: Die Mitarbeiter können eine Sitzung nahtlos an einen anderen Mitarbeiter oder an ein gesamtes Support-Team weiterleiten, um eine schnellere Lösung herbeizuführen und zu vermeiden, dass Rückrufe erforderlich werden.

Team-Kollaboration: Mit diesem Feature können die Mitarbeiter zusätzliche Experten einladen, um bei einer einzelnen GoToAssist Corporate-Sitzung eine Zusammenarbeit zu starten. Die angefragten Mitarbeiter können dem Endbenutzer angezeigt werden oder auch verborgen bleiben.

Als Administrator anmelden: IT-Helpdesk-Mitarbeiter mit Administratorrechten können sich auf dem Computer des Endbenutzers remote anmelden und dort Systemverwaltungsaufgaben ausführen.

True Color (24-Bit): Die wirklichkeitsgetreue und farbechte Anzeige des Endbenutzer-Desktops eignet sich perfekt zur Unterstützung von hochauflösender Grafiksoftware oder Designanwendungen.

Verfügbare Sprachen

Wählen Sie für die Benutzeroberfläche der Kunden und/oder Mitarbeiter eine der folgenden fünfzehn Sprachen aus.

- Chinesisch (vereinfacht)
- Chinesisch (traditionell)
- Dänisch
- Niederländisch
- Englisch
- Finnisch
- Französisch
- Deutsch
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Norwegisch
- Portugiesisch (Brasilien)
- Spanisch
- Schwedisch

Verwaltungstools

Management Center: Verwalten, erfassen und evaluieren Sie die Messwerte von Teams, Teamgruppen und einzelnen Mitarbeitern, Protokolle von Chat-Sitzungen und Echtzeit-Berichte. (Das Management Center ist momentan nur auf Englisch verfügbar.)

Manager-Dashboard: Überprüfen Sie über das personalisierte Dashboard mit nur einem Blick und in Echtzeit eingehende Anfragen und Teams, Teamgruppen oder Mitarbeiter, um sicherzustellen, dass die Leistungsziele erreicht werden.

Sitzungsaufzeichnung: Sitzungsaufzeichnungen können zur Evaluierung, für Schulungen und Archivzwecke verwendet werden und ermöglichen die Einhaltung von staatlichen und branchenweiten Bestimmungen, z. B. Gramm-Leach-Bliley (GLB), das Gesetz zur Vereinheitlichung des elektronischen Datenverkehrs sowie der Datensicherheit im Gesundheitswesen (HIPAA) und Sarbanes-Oxley.

Mitverfolgungsfunktion für Manager: Manager können ohne aktive Mitarbeit eine Support-Sitzung im Hintergrund mitverfolgen und somit den Ablauf der Sitzung gemäß den Firmenvereinbarungen sicherstellen.

Kundenbefragungen und Berichterstattung: GoToAssist Corporate erfüllt den Bedarf an zuverlässigen Statistiken zur Kundenzufriedenheit. Hierzu wird das Endbenutzer-Feedback bei Erhebungen nach der Sitzung erfasst und eine unternehmensorientierte Berichterstattung integriert. (Berichte sind momentan nur auf Englisch verfügbar.)

Integrationsoptionen: GoToAssist Corporate lässt sich einfach in Ihre Support-Webseite und führende Kundendienstanwendungen, wie z. B. CRM, Knowledge Base, ACD oder andere Anwendungen, integrieren.

Software als Service-Lizenzmodell

GoToAssist Corporate wird pro benannten Benutzer vertrieben. Die flexiblen Pläne und unterschiedlichen Bezahlungsoptionen sind speziell darauf ausgerichtet, die Bedürfnisse von Support-Teams mit zahlreichen Mitarbeitern zu erfüllen.

Kontakt

Rufen Sie uns unter der folgenden Telefonnummer an, wenn Sie an weiteren Informationen zu GoToAssist Corporate und einer kostenlosen Produkt-Demonstration interessiert sind: 0049 891 2140 0859. Oder besuchen Sie unsere Webseite unter www.citrixonline.com.

Informationen über Citrix Online

Citrix Online bietet sichere und benutzerfreundliche Online-Lösungen, die eine weltweite Zusammenarbeit über das Internet ermöglichen. Durch die Verwendung von GoToMyPC® für den Zugriff und das Arbeiten auf einem Remote-PC, GoToAssist® für den Kunden-Support und GoToMeeting® für Online-Meetings und Web-Seminare können unsere Kunden (mehr als 35.000 Unternehmen und Hunderttausende Einzelpersonen) ihre Produktivität steigern, die Reisekosten senken sowie Vertrieb, Schulung und Service weltweit verbessern. Citrix Online, eine Unternehmensgruppe von Citrix Systems, Inc. (Nasdaq: CTXS), hat ihren Sitz in Santa Barbara, Kalifornien. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.citrixonline.com oder +1-805-690-6400.

©2008 Citrix Online, LLC. Alle Rechte vorbehalten. Citrix® ist eine in den USA und anderen Ländern eingetragene Marke von Citrix Systems, Inc. GoToMyPC®, GoToAssist® und GoToMeeting® sind Marken oder in den USA und anderen Ländern eingetragene Marken von Citrix Online, LLC. Alle anderen Marken und eingetragenen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

18191/17.11.08/PDF

Citrix Online

Unternehmensgruppe Citrix Online

Produktinformationen:
www.citrixonline.com

Verkaufsanfragen:
Germany@citrixonline.com
Tel: 0049 891 2140 0859

Mediananfragen:
pr@citrixonline.com
Tel: +441 49 454 1715

www.citrixonline.com

Weitere Informationen über GoToAssist Corporate finden Sie unter www.citrixonline.com

CITRIX® | online

www.citrixonline.com