



# GoToAssist Corporate

## Trasformare il supporto tecnico in vantaggio competitivo

Citrix<sup>®</sup> GoToAssist<sup>®</sup> Corporate è una soluzione di assistenza in remoto completa e sicura che consente alle aziende di aumentare il fatturato e ridurre i costi e i tempi di risoluzione dei problemi, migliorando allo stesso tempo la soddisfazione del cliente.

Il costo dell'assistenza tecnica di scarsa qualità è elevato, calcolando la perdita di produttività e, peggio ancora, di clienti. Spesso per un'azienda è sufficiente un solo intervento di assistenza negativo per perdere un cliente per sempre. L'uso di uno strumento di assistenza in remoto collaudato come GoToAssist Corporate può rappresentare una differenza importante, in quanto consente ai professionisti del servizio di fornire l'assistenza ideale: rapida, semplice e sicura.

## Connessione immediata con i clienti per risolvere i problemi tecnici

In un'epoca in cui la soddisfazione del cliente crea la differenza tra le aziende concorrenti nella stessa città o nel mondo intero, la suite di strumenti integrati per l'implementazione del servizio di GoToAssist Corporate consente agli addetti al supporto di fornire ai clienti ogni volta l'assistenza adeguata. Gli addetti al supporto che operano in front line possono installare applicazioni, risolvere problemi tecnici e perfino ricevere consigli specifici dai membri dei team in modo rapido ed efficiente, tramite una connessione online sicura con il cliente o l'utente finale.

I responsabili del servizio possono controllare la qualità del supporto fornito attraverso GoToAssist Corporate con la possibilità di visualizzare in tempo reale le sessioni di assistenza remota in corso di svolgimento. Inoltre, i responsabili possono accedere facilmente alle registrazioni delle sessioni, ai registri delle chat, ai dati di diagnostica e ai commenti dei clienti attraverso il Management Center online, disponendo così del materiale per valutare il successo dei singoli addetti al supporto e dei team e prendere le opportune decisioni.

I clienti di GoToAssist Corporate riferiscono costantemente:

- Aumento dell'indice di risoluzione alla prima chiamata che raggiunge il 70%
- Riduzione dei tempi complessivi di gestione degli episodi fino al 95% per i casi più complicati
- Diminuzione del volume totale delle chiamate dovuta al minor numero di chiamate ripetute
- Migliaia di dollari risparmiati per i costi dei viaggi
- Soddisfazione del cliente costantemente al 90% o superiore

## Qualità del servizio leader nel settore

In breve, GoToAssist Corporate offre al cliente prestazioni migliori e complete su richiesta. Non è richiesto alcun tipo di hardware o software, pertanto l'organizzazione può essere pronta e operativa in pochi giorni. I tecnici possono collegarsi agli utenti finali generalmente in un tempo massimo di 30 secondi senza complicazioni o impedimenti da parte di firewall. Aperta la sessione, GoToAssist Corporate fornisce aggiornamenti delle schermate in tempo reale utilizzando degli algoritmi per la compressione dei dati, un brokering di sessione brevettato e una tecnologia per la gestione delle sessioni con estrema efficacia.

## Potenti standard di protezione

La reputazione di Citrix Online è fondata sulla garanzia di connessioni remote protette. GoToAssist Corporate è al 100% basato sull'autorizzazione; pertanto il cliente può sempre visualizzare le operazioni effettuate sul proprio sistema e mettere in pausa o arrestare facilmente la sessione in qualsiasi momento. I dati sono completamente crittografati da estremità a estremità mediante SSL (Secure Socket Layer) da punto a punto e crittografia AES (Advanced Encryption Standard) in conformità alle normative.



“GoToAssist ci permette di risolvere più rapidamente problemi molto difficili. I nostri clienti ne sono entusiasti. Consiglio vivamente GoToAssist.”

Stephen P. Blythe  
Presidente,  
Blythco

## Diversi metodi di connessione

**Codice di connessione** — L'addetto al supporto può invitare un cliente a partecipare a una sessione di assistenza in remoto basata sul Web accedendo al sito del supporto GoToAssist Corporate o al sito Web del cliente e immettendo un codice di connessione univoco.

**Coda online** — La tecnologia intelligente di instradamento invia automaticamente le richieste dei clienti al reparto di assistenza appropriato e crea una coda per il successivo addetto al supporto disponibile.

**Selezione di un addetto al supporto** — I clienti possono richiedere assistenza da parte di un determinato addetto al supporto presente nell'elenco del portale Web.

**Trasmissione a tutti** — I clienti possono fare clic su un pulsante oppure immettere una domanda e la richiesta viene inviata a tutti gli addetti al supporto connessi al momento al sistema.

## Funzioni principali

**Chat live** — Un'interfaccia a schede per addetti al supporto consente facilmente di individuare e spostarsi tra 8 sessioni chat in contemporanea. È possibile aggiungere URL o messaggi precedentemente scritti per ridurre i tempi di risposta per le frasi comunemente usate o le domande frequenti.

**Condivisione schermo a due vie o controllo remoto** — L'addetto al supporto può visualizzare o condividere il controllo del desktop dell'utente finale, o viceversa, anche in ambienti desktop con più monitor.

**Diagnostica in remoto** — Raccolta di informazioni sul sistema, inclusi i dettagli relativi al sistema operativo; memoria totale e disponibile; applicazioni e servizi attualmente in esecuzione; e molto altro, con un solo clic.

**Trasferimento file** — Scambio immediato di file e cartelle per applicare le patch, inviare URL e aggiornare o ricevere file di registro dall'utente finale.

**Riavvio/Riconnessione** — Riavvio del sistema dell'utente finale e riconnessione automatica alla sessione di assistenza in corso.

**Strumenti Annotazione** — L'addetto al supporto e l'utente finale possono disegnare, evidenziare o digitare sugli schermi reciproci per mostrare dove si trova esattamente il problema o spiegare come risolverlo.

**Trasferimento sessione** — Un addetto al supporto può trasferire senza interruzioni una sessione direttamente a un altro addetto o a un intero team di supporto per una risoluzione più rapida e per ridurre la necessità di pianificare nuove chiamate.

**Collaborazione team** — Consente a un addetto al supporto di invitare altri esperti a collaborare in una singola sessione di GoToAssist Corporate. Gli addetti invitati possono essere visibili o invisibili agli utenti.

**Accesso come amministratore** — Gli addetti all'help desk IT con privilegi di amministratore possono accedere in remoto al computer di un utente finale per eseguire attività di amministrazione del sistema.

**16,8 milioni di colori a 24 bit** — Una visualizzazione con colori realistici del desktop dell'utente finale è perfetta per l'assistenza in caso di software di grafica o applicazioni di progettazione.

### Lingue disponibili

È possibile selezionare tra le seguenti quindici lingue nelle interfacce del cliente e/o dell'addetto al supporto.

- Cinese semplificato
- Cinese tradizionale
- Danese
- Olandese
- Inglese
- Finlandese
- Francese
- Tedesco
- Italiano
- Giapponese
- Coreano
- Norvegese
- Portoghese (Brasile)
- Spagnolo
- Svedese

## Strumenti di amministrazione

**Management Center** — Per gestire, misurare e valutare i team, i team secondari e le valutazioni dei singoli addetti al supporto, i registri delle sessioni di chat e i report in tempo reale (lo strumento Management Center è attualmente disponibile solo in inglese).

**Dashboard per responsabili** — Per controllare rapidamente le richieste in arrivo e i team, i team secondari o gli addetti al supporto in tempo reale tramite un dashboard personalizzato e garantire la realizzazione degli obiettivi dei team.

**Registrazione sessione** — Le registrazioni delle sessioni possono essere usate a scopo di valutazione, formazione e archiviazione, per consentire la conformità con le normative locali e del settore, ad esempio GLB (Gramm-Leach-Bliley) Act, HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) e Sarbanes-Oxley.

**Monitoraggio anonimo dei manager** — I responsabili possono osservare in silenzio lo svolgimento di una sessione remota e assicurarsi che gli addetti al supporto seguano correttamente le procedure prescritte.

**Sondaggi e Report** — GoToAssist Corporate affronta la necessità di statistiche affidabili relative alla soddisfazione del cliente attraverso l'acquisizione dei commenti dell'utente finale con sondaggi dopo le sessioni e con la creazione di report guidata dall'azienda (i report sono attualmente disponibili solo in inglese).

**Opzioni di integrazione** — GoToAssist Corporate consente una facile integrazione con il vostro sito Web di supporto, oltre che con le principali applicazioni service-desk, ad esempio CRM, knowledge base, ACD o altre applicazioni.

## Modello di sottoscrizione

GoToAssist Corporate viene venduto per utente nominativo, con programmi personalizzati e diverse opzioni di pagamento adeguati per soddisfare le esigenze dei team di supporto con più agenti.

## Contatti

Per ulteriori informazioni su GoToAssist Corporate e per richiedere una dimostrazione gratuita, chiamare il numero +353 (0) 867 953 521 oppure visitare il sito Web all'indirizzo: [www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com).

## Citrix Online

Divisione Citrix Online

Informazioni sul prodotto:  
[www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com)

Informazioni sulle vendite:  
[Italy@citrixonline.com](mailto:Italy@citrixonline.com)  
Telefono: +353 (0) 867 953 521

Informazioni sui supporti:  
[pr@citrixonline.com](mailto:pr@citrixonline.com)  
Telefono: +441 49 454 1715

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

Per ulteriori informazioni su Citrix GoToAssist Corporate, visitare [www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com)

### Informazioni su Citrix Online

Citrix Online fornisce soluzioni online sicure e di facile utilizzo che consentono di lavorare ovunque e con chiunque. Sia che utilizzino GoToMyPC® per accedere e lavorare su computer remoti, GoToAssist® per assistere i clienti o GoToMeeting® per svolgere meeting e Webinar online, i nostri clienti (oltre 35.000 aziende e centinaia di migliaia di singoli utenti) riescono ad aumentare la produttività, ridurre i costi relativi agli spostamenti e migliorare le vendite, la formazione e i servizi a livello globale. Divisione di Citrix Systems, Inc. (Nasdaq: CTXS), Citrix Online ha sede a Santa Barbara, California (USA). Per ulteriori informazioni, visitare il sito Web all'indirizzo: [www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com) o chiamare il numero 805-690-6400.

©2008 Citrix Online, LLC. Tutti i diritti riservati. Citrix® è un marchio registrato di Citrix Systems, Inc. negli Stati Uniti e in altri Paesi. GoToMyPC®, GoToAssist® e GoToMeeting® sono marchi o marchi registrati di Citrix Online, LLC, negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi e marchi registrati appartengono ai rispettivi proprietari.

18191/11.17.0B/PDF

**CITRIX**® | online

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