



GoToAssist Corporate

La asistencia remota más fácil que nunca

Citrix[®] GoToAssist[®] Corporate es una solución de asistencia remota completa y segura que ayuda a las empresas a aumentar los ingresos y reducir costes, además de mejorar la satisfacción del cliente y disminuir los tiempos de resolución de problemas.

El coste de una mala asistencia es elevado, lo cual da como resultado una pérdida de la productividad y, lo que es peor, de los clientes. A menudo basta con una sola experiencia negativa para perder un cliente para siempre. Con una herramienta probada de asistencia remota como GoToAssist Corporate, la diferencia puede ser decisiva, ya que permite a los profesionales del servicio ofrecer una asistencia ideal: rápida, sencilla y segura.

Conéctese de forma instantánea con los clientes para resolver problemas técnicos

En un mundo donde la satisfacción del cliente diferencia a una empresa de sus competidores en el ámbito local o global, la serie de herramientas integradas de prestación de servicios de GoToAssist Corporate permite a los representantes del servicio ofrecer un servicio memorable a los clientes en todo momento. Los representantes principales pueden llevar a cabo la instalación de aplicaciones y la resolución de dificultades técnicas con rapidez y eficiencia e incluso recibir consejos de otros miembros técnicos del equipo, gracias a una conexión segura en línea.

Los gerentes de servicios pueden controlar la calidad de la asistencia ofrecida a través de GoToAssist Corporativo con la capacidad de examinar sesiones de asistencia remota durante su desarrollo. Además, los gerentes pueden acceder con facilidad a las grabaciones de sesiones, registros de chat, datos de diagnóstico y comentarios de los clientes a través del Centro de administración en línea, que permite que los gerentes puedan medir el éxito de distintos equipos y representantes individuales y tomar las mejores decisiones empresariales.

Los clientes de GoToAssist Corporate indican:

- Un incremento de hasta un 70% de la solución de problemas en la primera llamada
- Una reducción general de hasta un 95% del tiempo invertido en resolver problemas relacionados con casos más complejos
- Menores volúmenes de llamada en general debido a una menor cantidad de llamadas repetidas
- Miles de dólares ahorrados en costes de desplazamiento
- Satisfacción del cliente uniforme en un intervalo del 90% o superior



“GoToAssist nos permite resolver problemas mucho más rápido. A nuestros clientes les encanta. Recomiendo GoToAssist encarecidamente.”

Stephen P. Blythe
Presidente,
Blythco

Calidad de servicio líder en el sector

Sencillamente, GoToAssist Corporate proporciona al cliente el mejor servicio a la carta. No se necesita hardware ni software, de modo que su empresa estará en marcha en unos días. Los técnicos pueden conectarse con los usuarios finales en 30 segundos o menos sin complicaciones o problemas con el firewall. Una vez iniciada la sesión, GoToAssist Corporate proporciona una actualización de la pantalla en tiempo real mediante unos algoritmos de compresión de datos especialmente efectivos y una tecnología patentada de administración y mantenimiento de sesiones.

Fuertes estándares de seguridad

La reputación de Citrix Online se basa en asegurar conexiones remotas seguras. GoToAssist Corporate se basa completamente en el uso de permisos de manera que en todo momento el cliente puede ver lo que se está haciendo en su sistema y puede detener parcial o totalmente la sesión en cualquier momento y sin complicaciones. Los datos se encriptan por completo de usuario a usuario, mediante un cifrado punto a punto de capa de conexión segura (SSL) y un estándar de cifrado avanzado (AES) con aprobación gubernamental.

Múltiples métodos de conexión

Código de conexión: su representante puede invitar a un cliente a entrar en una sesión de asistencia remota basada en Web, mediante la visita al sitio de asistencia de GoToAssist Corporate o a su propio sitio Web y la introducción de un código de conexión único.

Cola en línea: una tecnología de redireccionamiento inteligente envía automáticamente las solicitudes del cliente al departamento de asistencia apropiado y crea una cola de espera para el siguiente representante disponible.

Selección de un representante: sus clientes pueden solicitar ayuda de un representante específico que aparezca en su portal Web.

Difundir a todos los representantes: sus clientes pueden hacer clic en un botón o escribir una pregunta para enviar la solicitud a todos los representantes que hayan iniciado sesión en el sistema.

Características principales

Chat en directo: la interfaz con fichas del representante facilita la localización y desplazamiento entre 8 sesiones simultáneas de chat. Agregue una URL o mensajes preestablecidos para reducir el tiempo de respuesta ante frases comúnmente utilizadas o preguntas frecuentes.

Pantalla compartida de forma bidireccional o control remoto: el representante puede ver o compartir el control del escritorio del usuario final (o viceversa) incluso en entornos de escritorio para varios monitores.

Diagnósticos remotos: recogen la información del sistema (incluyendo detalles del sistema operativo), memoria total y disponible, aplicaciones y servicios disponibles actualmente y más. Todo ello con un solo clic.

Transferencia de archivos: intercambie instantáneamente archivos y carpetas para aplicar parches, enviar URL y actualizaciones o recibir archivos de registro del usuario final.

Reinicio/Reconexión: reinicie el sistema del usuario final y vuelva a conectarse automáticamente a la sesión de asistencia que está en activo.

Herramientas de anotación: el representante y el usuario final pueden dibujar, subrayar o escribir en las pantallas de su interlocutor para mostrar exactamente cuál es el problema o explicar cómo resolverlo.

Transferencia de sesión: un representante puede transferir sin dificultades una sesión directamente a otro representante o a un equipo completo de asistencia para una resolución más rápida y para reducir la necesidad de planificar llamadas posteriores.

Colaboración en equipo: permite a un representante invitar a otros expertos para colaborar en una sola sesión de GoToAssist Corporate. Los representantes invitados pueden ser visibles o invisibles para el usuario final.

Iniciar sesión como administrador: los representantes de asistencia técnica con privilegios administrativos pueden iniciar sesión de forma remota en el equipo de un usuario final para llevar a cabo tareas de administración del sistema.

Color de 24 bits verdadero: el escritorio a todo color del usuario final es perfecto para el uso de software con gráficos de alta calidad o aplicaciones de diseño.

Disponibilidad de idiomas

Puede seleccionar uno de los siguientes quince idiomas para la interfaz de su cliente y/o representante.

- Chino simplificado
- Chino tradicional
- Danés
- Holandés
- Inglés
- Finlandés
- Francés
- Alemán
- Italiano
- Japonés
- Coreano
- Noruego
- Portugués (Brasil)
- Español
- Sueco

Herramientas de administración

Centro de gestión: administre, mida y evalúe los datos de los equipos, subequipos y representantes individuales, los registros de las sesiones de chat y los informes en tiempo real. (El centro de gestión se encuentra actualmente disponible sólo en inglés).

Panel de control del gerente: puede supervisar, en tiempo real y de un sólo vistazo, las solicitudes entrantes, además de los equipos, subequipos o representantes, a través de un panel de control personalizado, para asegurar que el equipo cumple sus objetivos.

Grabación de sesión: se pueden utilizar las grabaciones de sesiones por motivos de evaluación, formación y archivo, lo cual permite cumplir las regulaciones gubernamentales y del sector, como la Ley Gramm-Leach-Bliley (GLB), la Ley de portabilidad y responsabilidad de seguros médicos (HIPAA) y Sarbanes-Oxley.

Control silencioso del gerente: los gerentes pueden observar en silencio una sesión remota en directo, para asegurarse de que los representantes siguen correctamente los procedimientos de asistencia prescritos.

Cuestionarios e informes: GoToAssist Corporate trata la necesidad de estadísticas fiables de satisfacción del cliente, mediante la recopilación de comentarios de usuarios finales a través de cuestionarios realizados después de una sesión y la incorporación de informes empresariales. (Actualmente los informes sólo se encuentran disponibles en inglés).

Opciones de integración: GoToAssist Corporate proporciona una integración sencilla con su sitio Web de asistencia, así como aplicaciones punteras de servicio al cliente, como CRM, base de conocimientos, ACD y demás aplicaciones.

Modelo de suscripción

GoToAssist Corporate se vende por titular, con planes personalizables y múltiples opciones de pago preparadas para cumplir las necesidades de equipos de asistencia con varios agentes.

Contacte con nosotros

Para saber más sobre GoToAssist Corporate y solicitar una demostración gratis, llámenos al número +353 (0) 867 953 521. O bien, visite nuestro sitio Web www.citrixonline.com.

Citrix Online

División Citrix Online

Información del producto:
www.citrixonline.com

Solicitud de compra:
Spain@citrixonline.com
Teléfono: +353 (0) 867 953 521

Solicitudes multimedia:
pr@citrixonline.com
Teléfono: +441 49 454 1715

www.citrixonline.com

Para obtener más información sobre Citrix GoToAssist Corporate, visite www.citrixonline.com

Acerca de Citrix Online

Citrix Online proporciona soluciones en línea seguras y fáciles de usar que permiten trabajar desde cualquier parte con personas de todo el mundo. Ya sea utilizando GoToMyPC® para acceder y trabajar con un ordenador remoto, GoToAssist® para ofrecer asistencia a clientes o GoToMeeting® para mantener reuniones en línea y seminarios por Internet, nuestros clientes (más de 35.000 empresas y cientos de miles de usuarios independientes) aumentan la productividad, reducen costes de desplazamiento y consiguen una mejora de sus ventas, su formación y sus servicios a escala global. Citrix Online, una división de Citrix Systems, Inc. (Nasdaq: CTXS), está establecida en Santa Bárbara, California. Para obtener más información, visite www.citrixonline.com o llame al teléfono 805-690-6400.

©2008 Citrix Online, LLC. Todos los derechos reservados. Citrix® es una marca comercial registrada de Citrix Systems, Inc., en los Estados Unidos y otros países. GoToMyPC®, GoToAssist® y GoToMeeting® son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Citrix Online, LLC en los Estados Unidos y otros países. Cualquier otra marca comercial y marca comercial registrada es propiedad de su dueño respectivo.

18191/11.17.08/PDF

CITRIX® | online

www.citrixonline.com