



GoToAssist Corporate Ondersteuning op afstand gemakkelijk gemaakt

Citrix[®] GoToAssist[®] Corporate is een complete en veilige oplossing voor externe ondersteuning die bedrijven voor minder kosten een hogere omzet, verbeterde klanttevredenheid en een snellere probleemoplossing helpt realiseren.

De kosten van slechte technische ondersteuning zijn hoog, en omvatten niet alleen productiviteitsverlies maar ook (nog erger) klantverlies. Vaak is slechts één negatieve ervaring met support voldoende om een klant voorgoed kwijt te raken. Het inzetten van een aantoonbaar betrouwbaar programma voor externe ondersteuning zoals GoToAssist Corporate kan een cruciaal verschil maken, omdat professionele serviceverleners er optimaal support mee kunnen bieden: snel, gemakkelijk en veilig.

Technische problemen oplossen door middel van een rechtstreekse verbinding met uw klanten

Klanttevredenheid is tegenwoordig het instrument waarmee bedrijven zich van hun lokale of mondiale concurrenten onderscheiden. De GoToAssist Corporate-suite van geïntegreerde tools is een ideaal hulpmiddel voor een service-ervaring die uw klanten niet snel zullen vergeten.. Eerstelijnsmedewerkers kunnen toepassingen snel en probleemloos installeren, technische problemen zelf oplossen en zelfs deskundig advies inwinnen bij teamleden via een veilige onlineverbinding met de klant of de eindgebruiker.

Servicemanagers kunnen de kwaliteit van de geboden GoToAssist Corporate-ondersteuning bewaken dankzij de mogelijkheid om ondersteuningssessies live te volgen. Bovendien hebben managers eenvoudig toegang tot sessie-opnamen, chatlogs, diagnostische gegevens en klantfeedback via het online Management Center. Hiermee kunnen managers het succes van individuele medewerkers en teams meten en betere beslissingen nemen voor het bedrijf.

Wat klanten telkens weer zeggen over GoToAssist Corporate:

- Het aantal problemen dat bij het eerste telefoontje wordt verholpen neemt toe met maar liefst 70 procent
- De totale afhandelingstijd van ingewikkelde gevallen wordt tot wel 95 procent korter
- De lagere hoeveelheid herhalingsoproepen leidt tot een vermindering in het totale aantal oproepen
- Duizenden euro's aan reiskosten worden bespaard
- De klanttevredenheidsscore is telkens weer 90 procent of hoger

Toonaangevende servicekwaliteit

Kort gezegd komt het erop neer dat GoToAssist Corporate de beste on-demand klantenservice biedt. U hebt geen hardware of software nodig. Uw organisatie kan binnen een paar dagen aan de slag. Meestal hebben technici in minder dan een halve minuut verbinding met eindgebruikers, zonder complicaties of rompslomp met firewalls. Tijdens een ondersteuningssessie wordt het scherm van GoToAssist Corporate in realtime vernieuwd met behulp van uiterst efficiënte algoritmes voor gegevenscompressie, en gepatenteerde brokering- en maintenancetechnologie.

Hoge beveiligingsstandaarden

Citrix Online heeft een ijzersterke reputatie wat betreft veilige externe verbindingen. GoToAssist Corporate is volledig op consensus gebaseerd. De klant kan dus altijd zien wat er op zijn/haar systeem wordt gedaan en kan de supportsessie op elk willekeurig moment pauzeren of stoppen. Gegevens worden zijn altijd volledig gecodeerd met behulp van het point-to-point coderingsprotocol SSL (Secure Socket Layer) en het door de overheid goedgekeurde AES (Advanced Encryption Standard).



“ Met GoToAssist kunnen we zeer ingewikkelde problemen sneller oplossen. Onze klanten zijn er dolblij mee. Ik kan GoToAssist van harte aanbevelen. ”

Stephen P. Blythe
President,
Blythco

Meerdere verbindingsmethoden

Verbindingscode — uw medewerker kan een klant uitnodigen voor een externe ondersteuningssessie via internet door ofwel naar de ondersteuningspagina van GoToAssist Corporate ofwel naar uw eigen website te gaan en daar een unieke verbindingcode in te voeren.

Online wachtrij — een intelligente routingtechnologie zorgt ervoor dat verzoeken van klanten automatisch naar de juiste supportafdeling worden verzonden en stelt een wachtrij op voor de medewerker die het eerst beschikbaar is.

Een medewerker selecteren — uw klanten kunnen vragen of een specifieke, op uw webportal vermelde medewerker hen kan helpen.

Aan iedereen verzenden — uw klanten kunnen op een knop klikken of een vraag invoeren, waarna dit verzoek wordt verzonden naar alle medewerkers die op dat moment bij het systeem zijn aangemeld.

Belangrijkste functies

Live chatten — met een interface met tabbladen kunnen medewerkers gemakkelijk zoeken naar en schakelen tussen maximaal 8 simultane chatsessies. Verder zijn er voorgedefinieerde berichten of URL's waarmee de responstijd bij veelgebruikte mededelingen of veelgestelde vragen kan worden verkort.

Schermen wederzijds delen of op afstand bedienen — de medewerker kan het bureaublad van de eindgebruiker bekijken of helpen manipuleren (of vice versa), zelfs bij pc's met meerdere monitors.

Diagnostische informatie op afstand — systeemgegevens ophalen, zoals gegevens over het besturingssysteem, het totale en beschikbare geheugen, actieve toepassingen en services en meer. En dat alles met één muisklik.

Bestandsoverdracht — direct bestanden en mappen uitwisselen voor het toepassen van patches, URL's en updates verzenden, of logbestanden ontvangen van eindgebruikers.

Opnieuw opstarten/opnieuw verbinden — het systeem van de eindgebruiker opnieuw opstarten en automatisch een nieuwe verbinding tot stand brengen met een actieve sessie.

Annotatiehulpmiddelen — uw medewerker en de eindgebruiker kunnen op elkaars schermen tekenen, markeren of typen om het probleem of de oplossing exact aan te geven.

Sessieoverdracht — een medewerker kan een sessie probleemloos rechtstreeks overdragen aan een andere medewerker of aan een volledig supportteam om een oplossing te bespoedigen en het terugbelpercentage te verlagen.

Teamsamenwerking — hiermee kan een medewerker de hulp inroepen van extra deskundigen tijdens een GoToAssist Corporate-sessie. Deze extra medewerkers kunnen al dan niet worden weergegeven voor de eindgebruiker.

Aanmelden als beheerder — IT-helpdeskmedewerkers met beheerdersrechten kunnen zich extern aanmelden bij de computer van een eindgebruiker voor het uitvoeren van beheertaken aan het systeem.

Ware 24-bits kleuren — de levensechte weergave in alle kleuren van het bureaublad van de eindgebruiker vereenvoudigt de ondersteuning voor zware grafische of ontwerp-toepassingen.

Beschikbare talen

Selecteer een van de volgende vijftien talen voor de interfaces van uw klanten en/of medewerkers.

- Vereenvoudigd Chinees
- Traditioneel Chinees
- Deens
- Nederlands
- Engels
- Fins
- Frans
- Duits
- Italiaans
- Japans
- Koreaans
- Noors
- Portugees (Brazilië)
- Spaans
- Zweeds

Hulpmiddelen voor beheer

Management Center — beheren, meten en beoordelen van de resultaten van teams, subteams en individuele medewerkers, logbestanden van chatsessies en realtimerapporten. (Het Management Center is momenteel alleen beschikbaar in het Engels.)

Dashboard voor managers — via dit persoonlijke dashboard met eenvoudige interface houdt u in realtime toezicht op binnenkomende vragen en teams, subteams of medewerkers om zo de realisatie van de prestatiedoelstellingen te bewaken.

Opnamen maken van sessie — opnamen van sessies kunnen worden gebruikt voor evaluatie, training en archivering en zorgen voor de naleving van overheids- en branchespecifieke wetgeving zoals de Amerikaanse GLB-Act (Gramm-Leach-Bliley Act), de HIPA-Act (Health Insurance Portability and Accountability Act) (HIPAA) en de Sarbanes-Oxley wet.

Managertoezicht op achtergrond — managers kunnen ongemerkt een live supportsessie observeren, om te erop toe te zien dat medewerkers de voorgeschreven supportprocedures naleven.

Enquêtes en rapportage — GoToAssist Corporate is geschikt voor het verkrijgen van betrouwbare statistieken over klanttevredenheid. Dit gebeurt via feedback van eindgebruikers aan de hand van enquêteonderzoek na supportsessies, en integratie van activiteitgerelateerde rapportage. (Rapporten zijn momenteel alleen beschikbaar in het Engels.)

Integratieopties — GoToAssist Corporate is eenvoudig te integreren met uw ondersteuningswebsite, maar ook met toonaangevende servicedesktoepassingen zoals CRM, Knowledge Base, ACD of andere toepassingen.

Abonnementmodel

GoToAssist Corporate wordt verkocht per gebruikersnaam, met betalingsplannen en -opties op maat voor ondersteuningsteams met meerdere medewerkers.

Contact opnemen

Voor meer informatie over GoToAssist Corporate en het aanvragen van een gratis demonstratie kunt u ons bellen op +353 (0) 1 254 3901. Of ga naar onze website op www.citrixonline.com.

Citrix Online

Divisie Citrix Online

Productinformatie:
www.citrixonline.com

Verkoopinformatie:
Benelux@citrixonline.com
Telefoon: +353 (0) 1 254 3901

Persinformatie:
pr@citrixonline.com
Telefoon: +441 49 454 1715

www.citrixonline.com

Meer informatie over Citrix
GoToAssist Corporate vindt u op
www.citrixonline.com

Informatie over Citrix Online

Citrix Online biedt veilige, gebruiksvriendelijke online oplossingen waarmee gebruikers vanaf alle mogelijke plekken met anderen kunnen samenwerken. Of u nu GoToMyPC® gebruikt voor toegang tot een externe computer, GoToAssist® voor ondersteuning aan klanten of GoToMeeting® voor het houden van online meetings en webinars, u zult – net als ruim 35.000 bedrijven en honderdduizenden andere gebruikers – ervaren dat de productiviteit stijgt, de reiskosten afnemen en de omzet, training en service wereldwijd verbeteren. Een divisie van Citrix Systems, Inc. (Nasdaq: CTXS). Citrix Online is gevestigd in Santa Barbara, Californië, Verenigde Staten. Voor meer informatie kunt u terecht op www.citrixonline.com of bellen naar 805-690-6400.

©2008 Citrix Online, LLC. Alle rechten voorbehouden. Citrix® is een gedeponeerd handelsmerk van Citrix Systems, Inc. in de Verenigde Staten en in andere landen. GoToMyPC®, GoToAssist® en GoToMeeting® zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Citrix Online, LLC in de Verenigde Staten en in andere landen. Alle overige handelsmerken en geregistreerde handelsmerken zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaars.

18191/11.17.08/PDF

CITRIX® | online

www.citrixonline.com