



GoToAssist Corporate

Fjernstøtte gjort enkelt

Citrix® GoToAssist® Corporate er en omfattende og sikker løsning for ekstern støtte som hjelper virksomheter med å øke inntektene og redusere kostnadene og samtidig forbedre kundetilfredsheten og oppnå raskere problemløsning.

Kostnadene ved dårlig teknisk kundestøtte er høy og viser seg i form av tapt produktivitet og, enda verre, tapte kunder. Ofte kan én dårlig erfaring med kundestøtte være nok til at en bedrift mister en kunde for godt. Bruk av et velprøvd verktøy for ekstern støtte som GoToAssist Corporate kan utgjøre en kritisk forskjell, da profesjonelle servicerepresentanter kan bruke det til å tilby en ideell kundestøtteopplevelse – rask, enkel og sikker.

Opprett øyeblikkelig kontakt med kunder for å løse tekniske problemer

I en tid der kundetilfredshet skiller virksomheter fra konkurrentene, gjør GoToAssist Corporates serie med integrerte verktøy for tjenestelevering det enkelt for servicerepresentanter å levere en minneverdig kundeopplevelse hver gang. De fremste representantene kan raskt og effektivt installere programmer, feilsøke tekniske problemer og til og med motta ekspertråd fra teammedlemmer i en sikker elektronisk tilkobling til kunden eller sluttbrukeren.

Serviceledere kan overvåke kvaliteten på støtten som leveres gjennom GoToAssist Corporate, og har muligheten til å vise pågående økter med ekstern støtte direkte. I tillegg kan ledere lett få tilgang til øktinnspillinger, chatlogger, diagnosedata og tilbakemeldinger fra kunder gjennom det elektroniske styringssenteret, som gjør at ledere kan måle suksessen til enkeltrepresentanter og team og ta bedre forretningsbeslutninger.

Kunder av GoToAssist Corporate rapporterer stadig om:

- opptil 70 prosents økning av problemløsning ved første telefonkontakt
- totale behandlingstider for hendelser redusert med opptil 95 prosent for mer kompliserte saker
- lavere totalantall telefonsamtaler på grunn av færre gjentatte samtaler
- tusenvis av kroner spart i reisekostnader
- kundetilfredshet konsekvent på 90 prosent eller høyere

Bransjeledende tjenestekvalitet

GoToAssist Corporate gir enkelt sagt den beste totale kundeopplevelsen som leveres ved behov. Det kreves ingen maskin- eller programvare, så organisasjonen kan være oppe og kjøre på få dager. Teknikere kan normalt koble seg til sluttbrukere innen 30 sekunder eller mindre, uten komplikasjoner eller problemer med brannmur. Når GoToAssist Corporate-økten er i gang, oppdateres skjermbildet i sanntid ved hjelp av svært effektive datakomprimeringsalgoritmer og patentert teknologi for håndtering og vedlikehold av økter.

Høye sikkerhetsstandarder

Citrix Onlines renommé er bygget på sikre eksterne tilkoblinger. GoToAssist Corporate er 100 prosent tillatelsesbasert, så kunden kan til enhver tid se hva som gjøres på systemet, og kan enkelt ta en pause i eller stoppe økten når det er ønskelig. Data er fullstendig kryptert fra ende til ende, ved bruk av punkt-til-punkt-SSL (Secure Socket Layer) og AES-kryptering (Advanced Encryption Standard) godkjent av myndighetene.



“ Med GoToAssist kan vi løse svært vanskelige problemer raskere. Og kundene våre elsker det. Jeg anbefaler GoToAssist på det varmeste. ”

Stephen P. Blythe
adm.dir.,
Blythco

Flere tilkoblingsmetoder

Tilkoblingskode – Representanten kan invitere en kunde til en webbasert økt med ekstern støtte ved å gå til GoToAssist Corporate-området for kundestøtte eller ditt eget webområde og angi en unik tilkoblingskode.

Elektronisk kø – Intelligent rutingsteknologi sender automatisk kundespørsmål til den aktuelle kundestøtteavdelingen og oppretter en kø for den neste tilgjengelige representanten.

Velg en representant – Kundene kan be om hjelp fra en bestemt representant som er oppført på webportalen din.

Send til alle – Kundene kan enten klikke på en knapp eller skrive inn et spørsmål, så sendes forespørselen til alle representanter som er logget på systemet.

Nøkkelfunksjoner

Direkte chat – Et grensesnitt med kategorier gjør det enkelt for representanter å finne og veksle mellom opptil åtte samtidige chatøtter. Legg til forhåndsskriptede meldinger eller URL-adresser for å redusere svartiden for vanlige uttrykk eller vanlige spørsmål.

Toveis deling av skjermbildet eller ekstern kontroll – Representanten kan vise eller dele kontrollen over sluttbrukerens skrivebord – eller omvendt – også i skrivebordsmiljøer med flere skjermer.

Ekstern diagnostikk – Samle inn systeminformasjon, inkludert detaljer om operativsystem, totalt og tilgjengelig minne, programmer og tjenester som kjører og mer – med bare ett klikk.

Filoverføring – Utveksle filer og mapper på et øyeblikk for å installere oppgraderinger, send URL-adresser og oppdateringer, eller motta loggfiler fra sluttbrukeren.

Start på nytt / koble til på nytt – Start sluttbrukerens system på nytt, og koble automatisk til den pågående kundestøtteøkten på nytt.

Merknadsverktøy – Representanten og sluttbrukeren kan tegne, utheve eller skrive inn på hverandres skjermbilder for å vise nøyaktig hvor problemet er, eller forklare hvordan problemet skal løses.

Overføring av økt – En representant kan sømløst overføre en økt direkte til en annen representant eller til hele kundestøtte teamet for raskere problemløsning og for å redusere behovet for å planlegge tilbakeringer.

Teamsamarbeid – Gjør det mulig for en representant å invitere flere eksperter for å samarbeide i én enkelt GoToAssist Corporate-økt. Inviterte representanter kan være synlige eller usynlige for sluttbrukeren.

Logg på som administrator – Representanter for IT-brukerstøtte med administratorrettigheter kan logge seg på datamaskinen til en sluttbruker eksternt for å utføre administrative systemoppgaver.

Millioner av farger (24-biters) – En virkelighetstro visning i alle farger av sluttbrukerens skrivebord er perfekt for å støtte programvare eller designprogrammer med mye grafikk.

Tilgjengelige språk

Velg mellom følgende femten språk på kundens og/eller representantens grensesnitt.

- Kinesisk, forenklet
- Kinesisk, tradisjonell
- Dansk
- Nederlandsk
- Engelsk
- Finsk
- Fransk
- Tysk
- Italiensk
- Japansk
- Koreansk
- Norsk
- Portugisisk (Brasil)
- Spansk
- Svensk

Administrative verktøy

Styringscenter – Administrer, mål og evaluer måleverdier for grupper, undergrupper og enkeltrepresentanter, chatøktlogger og sanntidsrapporter. (Styringscenteret er for øyeblikket bare tilgjengelig på engelsk.)

Instrumentbord for leder – Overvåk innkommende spørsmål og grupper, undergrupper eller representanter i sanntid gjennom det tilpassede instrumentbordet for å sikre at ytelsesmål for grupper blir nådd.

Innspilling av økt – Innspillinger av økter kan brukes til evaluerings-, opplærings- og arkiveringsformål for å overholde forskrifter fra myndigheter og bransjeregler som Gramm-Leach-Bliley-loven (GLB), Health Insurance Portability and Accountability-loven (HIPAA) og Sarbanes-Oxley.

Stille overvåking for leder – Ledere kan stille overvåke en pågående ekstern økt og på den måten sikre at representanter følger angitte kundestøtteprosedyrer.

Undersøkelser og rapportering – GoToAssist Corporate oppfyller behovet for pålitelig statistikk over kundetilfredshet ved å registrere tilbakemeldinger fra sluttbrukere. Dette gjøres ved å utføre undersøkelser etter økter og inkludere forretningsdrevne rapportering. (Rapporter er for øyeblikket bare tilgjengelige på engelsk.)

Integrasjonsalternativer – GoToAssist Corporate muliggjør enkel integrasjon med webområdet for kundestøtte, i tillegg til ledende kundestøtteprogrammer, for eksempel CRM, kunnskapsbase, ACD eller andre programmer.

Abonnementsmodell

GoToAssist Corporate selges per navngitte bruker, med planer som kan tilpasses, og flere betalingsalternativer for å kunne oppfylle behovene til kundestøtteam med flere representanter.

Kontakt oss

Hvis du vil vite mer om GoToAssist Corporate og be om en gratis demonstrasjon, kan du ringe oss på (+45) 47334123 eller (+45) 24794041. Eller besøk vårt webområde på www.citrixonline.com.

Om Citrix Online

Citrix Online leverer sikre og brukervennlige elektroniske løsninger som gjør det mulig å arbeide fra hvor som helst med hvem som helst. Enten du bruker GoToMyPC® for å få tilgang til og arbeide på en ekstern PC, GoToAssist® for å gi kundestøtte eller GoToMeeting® for å arrangere elektroniske møter og webseminarer, opplever kundene våre – mer enn 35 000 virksomheter og mange hundre tusen enkeltpersoner – økt produktivitet, reduserte reisekostnader og bedre salg, opplæring og service over hele verden. Citrix Online er en avdeling av Citrix Systems, Inc. (Nasdaq: CTXS) og er basert i Santa Barbara, California. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du gå til www.citrixonline.com eller ringe 805-690-6400.

©2008 Citrix Online, LLC. Med enerett. Citrix® er et registrert varemerke for Citrix Systems, Inc., i USA og andre land. GoToMyPC®, GoToAssist® og GoToMeeting® er varemerker eller registrerte varemerker for Citrix Online, LLC, i USA og andre land. Alle andre varemerker og registrerte varemerker tilhører sine respektive eiere.

18191/11.17.0B/PDF

Citrix Online

[Citrix Online-avdeling](#)

Produktinformasjon:
www.citrixonline.com

Salgsspørsmål:
Nordic@citrixonline.com
Telefon: (+45) 47334123 eller
(+45) 24794041

Mediespørsmål:
pr@citrixonline.com
Telefon: +441 49 454 1715

www.citrixonline.com

Hvis du vil ha mer informasjon om Citrix GoToAssist Corporate, kan du gå til www.citrixonline.com

CITRIX® | online

www.citrixonline.com