



# GoToAssist Corporate

## Fjärrsupport snabbt och enkelt

Citrix® GoToAssist® Corporate är en omfattande och säker fjärrsupportlösning som hjälper företag att öka intäkterna och reducera kostnader samtidigt som kundtillfredsställelse och problemlösningstider förbättras.

Kostnaden för dålig teknisk support är hög, vilket visar sig i förlorad produktivitet och, ännu värre, förlorade kunder. Oftast behövs det inte mer än en negativ supporterfarenhet för att ett företag ska förlora en kund för gott. Ett beprövat fjärrsupportverktyg som GoToAssist Corporate kan göra en betydande skillnad eftersom tjänsteföretag med hjälp av det kan erbjuda en perfekt supportupplevelse – snabb, enkel och säker.

## Anslut omedelbart till kunder för att lösa tekniska problem

I en era där kundtillfredsställelse differentierar företag från konkurrenterna i samma stad eller någon annanstans i världen, blir det enkelt för tjänsterepresentanter att ge minnesvärd kundupplevelse varje gång med hjälp av GoToAssist Corporates paket med integrerade verktyg för tjänsteleverans. Representanterna kan snabbt och effektivt installera program, felsöka tekniska problem och få expertråd av teammedlemmar via en säker onlineanslutning med kunden eller slutanvändaren.

Arbetsledare kan övervaka kvaliteten på supporten som ges via GoToAssist Corporate med möjligheten att direkt se fjärrsupportsessioner under tiden de pågår. Arbetsledare kan dessutom enkelt komma åt sessionsinspelningar, chattloggar, diagnostiska data och kundernas synpunkter via hanteringscentret online. De kan därigenom kontrollera framgången hos enskilda representanter och team för att kunna ta bättre affärsbeslut.



GoToAssist Corporate-kunder rapporterar genomgående:

- Antalet problem som löstes vid första samtalet ökade med hela 70 procent
- Reducerad total incidenthanteringstid med upp till 95 procent för mer komplicerade fall
- Lägre total samtalsvolym tack vare färre upprepade samtal
- Tusentals kronor har besparats på resekostnader
- Kundtillfredsställelsen ligger konstant på 90 procent eller högre

” Tack vare GoToAssist kan vi lösa mycket svåra problem snabbare. Och våra kunder blir överförtjusta. Jag rekommenderar GoToAssist. ”

Stephen P. Blythe  
VD, Blythco

## Branschledande servicekvalitet

För att uttrycka det enkelt ger GoToAssist Corporate den bästa totala kundupplevelsen som levereras på begäran. Ingen maskin- eller programvara behövs. Ditt företag kan således vara igång redan efter ett par dagar. Tekniker kan normalt ansluta till slutanvändare inom 30 sekunder utan komplikationer eller brandväggskrångel. När en session startat sker skärmuppdatering i realtid med hjälp av högeffektiva datakomprimeringsalgoritmer och patentskyddad teknik för sessionsförmedling och -underhåll.

## Starka säkerhetsstandarder

Citrix Onlines anseende grundar sig på säkra fjärranslutningar. GoToAssist Corporate är 100 procent tillståndsbaserad. Kunden kan således alltid se vad som görs i hans/hennes system och när som helst enkelt pausa eller stoppa sessionen. Data är fullständigt krypterade hela vägen med hjälp av SSL (Secure Socket Layer) punkt-till-punkt och myndighetsgodkänd AES-kryptering (Advanced Encryption Standard).

## Flera anslutningsmetoder

**Anslutningskod** – Din representant kan bjuda in en kund att delta i en webbaserad fjärrsupportsession genom att gå till GoToAssist Corporates supportwebbplats eller din webbplats och ange en unik anslutningskod.

**Onlinekö** – Med hjälp av intelligent routingteknik skickas kundbegäran automatiskt till lämplig supportavdelning och en kö bildas till nästa lediga representant.

**Välj en representant** – Dina kunder kan begära hjälp av en viss representant som anges på din webbportal.

**Skicka till alla** – Dina kunder kan antingen klicka på en knapp eller skriva en fråga varvid en begäran skickas till alla representanter som för tillfället är inloggade i systemet.

## Viktiga funktioner

**Live-chatt** – Ett flikindelad representantgränssnitt gör det enklare att hitta och växla mellan upp till åtta samtidiga chattsessioner. Lägg till fördefinierade meddelanden eller URL-adresser för att reducera svarstiden för fraser och svar till frågor som förekommer ofta.

**Tvåvägs skärmdelning eller fjärrkontroll** – Representanten kan visa eller ha delad kontroll över slutanvändarens dator – eller omvänt – till och med i datormiljöer med flera bildskärmar.

**Fjärrdiagnostik** – Samla in systeminformation, inklusive operativsystemdetaljer; totalt och ledigt minne; program och tjänster som för tillfället är igång m.m. – med bara ett klick.

**Filöverföring** – Byt ut filer och mappar omedelbart för att tillämpa programfixar, skicka URL-adresser och uppdateringar eller ta emot loggfiler från slutanvändaren.

**Omstart/Återanslutning** – Starta om slutanvändarens system och återanslut automatiskt till den supportsession som pågår.

**Kommentarsverktyg** – Representanten och slutanvändaren kan rita, markera och skriva på varandras skärmar för att visa exakt var problemet är eller förklara hur problemet kommer att lösas.

**Sessionsöverföring** – En representant kan överföra en session direkt till en annan representant eller till ett helt supportteam för snabbare lösning och reducera behovet av att behöva ringa tillbaka.

**Grupparbete** – En representant kan bjuda in fler experter för samarbete i en enda GoToAssist Corporate-session. Inbjudna representanter kan vara synliga eller dolda för slutanvändaren.

**Inloggning som administratör** – IT-hjelpdeskens representanter med administrativ behörighet kan fjärrlogga in på en slutanvändares dator och utföra systemadministrativa åtgärder.

**24-bitars True Color** – En verklighetstrogen fullfärgsvisning av slutanvändarens skrivbord är perfekt för hantering av grafikintensiv programvara eller designprogram.

### Tillgängliga språk

Välj bland följande 15 språk i kundens och/eller representantens gränssnitt.

- Förenklad kinesiska
- Traditionell kinesiska
- Danska
- Nederländska
- Engelska
- Finska
- Franska
- Tyska
- Italienska
- Japanska
- Koreanska
- Norska
- Portugisiska (Brasilien)
- Spanska
- Svenska

## Administrativa verktyg

**Management Center** – Hantera, analysera och utvärdera effektiviteten hos team, underteam och enskilda representanter samt chattsessionsloggar och realtidsrapporter. (Management Center (hanteringscenter) finns för tillfället bara på engelska.)

**Arbetsledarens instrumentpanel** – Övervaka inkommande förfrågan och team, underteam eller representanter i realtid via din specialanpassade instrumentpanel för att säkerställa att teamets prestationsmål uppfylls.

**Sessionsinspelning** – Sessionsinspelningar kan användas för utvärdering, utbildning och arkivering, vilket möjliggör efterlevnad av myndighets- och branschregler som t.ex. GLB (Gramm-Leach-Bliley Act), HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) och Sarbanes-Oxley.

**Passiv arbetsledarövervakning** – Arbetsledare kan passivt övervaka en pågående fjärrsession för att försäkra sig om att representanterna följer föreskrivna supportrutiner.

**Undersökningar och rapportering** – Med GoToAssist Corporate uppfylls behovet av tillförlitlig statistik över kundtillfredsställelse genom att slutanvändares synpunkter fångas upp via enkäter efter sessionen och företagsdriven rapportering kan utföras. (Rapporterna är för tillfället bara tillgängliga på engelska.)

**Integreringsalternativ** – GoToAssist Corporate kan enkelt integreras med din supportwebbplats liksom ledande kundtjänstprogram som t.ex. CRM, kunskapsbas, ACD eller andra program.

## Prenumerationsmodell

GoToAssist Corporate säljs per namngiven användare med anpassningsbara planer och flera betalningsalternativ som uppfyller behoven hos supportteam med flera operatörer.

## Kontakta oss

Om du vill veta mer om GoToAssist Corporate och få en kostnadsfri demonstration kan du ringa oss på (+45) 47334123. Eller besök vår webbplats på [www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com).

## Citrix Online

[Citrix Online division](#)

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

**Säljfrågor:**  
[Nordic@citrixonline.com](mailto:nordic@citrixonline.com)  
Tel.: (+45) 47334123

**Mediefrågor:**  
[pr@citrixonline.com](mailto:pr@citrixonline.com)  
Tel.: +441 49 454 1715

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

Mer information om Citrix GoToAssist Corporate finns på [www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com)

### Om Citrix Online

Citrix Online erbjuder säkra, lättanvända onlinelösningar som gör det möjligt för människor att arbeta var som helst med vem som helst. Oavsett om de väljer GoToMyPC® för åtkomst och arbete på en fjärrdator, GoToAssist® för att ge support till kunder eller GoToMeeting® för att genomföra onlinemöten och webbaserade seminarier, ökar våra kunder – fler än 35 000 företag och hundratusentals privatkunder – sin produktivitet, minskar sina resekostnader och förbättrar försäljningen, utbildningen och servicen globalt. Citrix Online som är en division inom Citrix Systems, Inc. (Nasdaq: CTXS), har sitt huvudkontor i Santa Barbara, Kalifornien. För mer information, besök [www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com) eller ring +1-805-690-6400.

©2008 Citrix Online, LLC. Med ensamrätt. Citrix® är ett registrerat varumärke som tillhör Citrix Systems, Inc. i USA och andra länder. GoToMyPC®, GoToAssist® och GoToMeeting® är varumärken eller registrerade varumärken som tillhör Citrix Online, LLC i USA och andra länder. Övriga varumärken och registrerade varumärken tillhör respektive ägare.

18191/17.11.08/PDF

**CITRIX®** | online

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