



GoToAssist Corporate Remote-Support leicht gemacht

Citrix GoToAssist Corporate ist eine umfangreiche und sichere Remote-Support-Lösung. Mit ihrer Hilfe können Unternehmen bei gleichzeitiger Verbesserung von Kundenzufriedenheit die Problemlösungszeiten verringern, ihren Umsatz erhöhen und Kosten senken.

Technische Kundenprobleme schnell beheben

In einer Zeit, in der sich Unternehmen mit Kundenzufriedenheit von weltweiten Mitbewerbern abheben können, ist es für Service-Mitarbeiter dank GoToAssist Corporate einfach, bei Kunden einen positiven Eindruck zu hinterlassen. Die Mitarbeiter, die die Support-Anfragen entgegennehmen, können über eine sichere Online-Verbindung mit Kunden oder Endnutzern Anwendungen schnell installieren, technische Probleme beheben und sogar den Expertenrat anderer Teammitglieder einbeziehen.

Im Management Center können Führungskräfte problemlos auf integrierte Tools zugreifen, um die Leistung ihres Teams zu optimieren und die Kundenerfahrung zu verbessern. Über die Funktion „Mitverfolgen“ haben Teammanager die Möglichkeit, Live-Sitzungen zu beobachten und somit einen wertvollen Einblick in die Service-Qualität von internen Mitarbeitern und externen Fremdmitarbeitern zu erhalten. Anhand der Sitzungsaufzeichnung können Manager außerdem Daten vergangener Sitzungen prüfen und so den Erfolg einzelner Mitarbeiter und Teams messen.

Kunden von GoToAssist Corporate berichten einhellig:

- Erhöhte Fehlerbehebungsrate von 70 Prozent beim ersten Anruf
- Reduzierte Verarbeitungszeiten pro Fall, um bis zu 95 Prozent in Fällen mit erhöhter Komplexität
- Geringeres Gesamtanrufvolumen durch Reduzierung wiederholter Anrufe
- Erhebliche Einsparungen von Reisekosten
- Kundenzufriedenheit konstant im Bereich von 90 Prozent oder höher



„ Mit GoToAssist können wir äußerst schwierige Probleme schneller lösen. Das schätzen unsere Kunden sehr. Ich würde GoToAssist sehr empfehlen. “

Stephen P. Blythe
President,
Blythco

Branchenführende Servicequalität

Kurz gesagt: GoToAssist Corporate bietet Kunden ein einzigartiges, bedarfsgerecht bereitgestelltes Support-Erlebnis. Da keine Hardware oder Software erforderlich ist, kann die Implementierung in Ihr Unternehmen innerhalb weniger Tage erfolgen. Techniker können meist innerhalb von 30 Sekunden oder weniger eine Verbindung zu Endanwendern ohne Komplikationen oder Firewall-Probleme herstellen. Sobald die Sitzung hergestellt ist, aktualisiert GoToAssist Corporate den Bildschirm in Echtzeit. Dazu nutzt es höchsteffektive Datenkomprimierungsalgorithmen sowie patentierte Technologien zur Sitzungsvermittlung und Sitzungswartung.

Hohe Sicherheitsstandards

Die Online-Reputation von Citrix baut auf der Gewährleistung von abgesicherten Remote-Verbindungen auf. GoToAssist Corporate ist zu 100 Prozent berechtigungsbasiert, der Kunde/die Kundin kann jederzeit verfolgen, was an seinem/ihren System gemacht wird und die Aktion einfach und jederzeit stoppen oder unterbrechen. Für die vollständige End-to-End-Verschlüsselung der Daten werden die Punkt-zu-Punkt-SSL- (Secure Sockets Layer) sowie die behördlich zugelassene AES-Verschlüsselung (Advanced Encryption Standard) eingesetzt.

Hauptfunktionen

Mehrere Verbindungsmöglichkeiten – Ihre Mitarbeiter benötigen nur wenige Sekunden, um mit GoToAssist® Corporate eine Verbindung zu Kunden herzustellen. Kunden können technische Unterstützung anfordern, indem sie ein Call Center anrufen oder die Website des Unternehmens besuchen.

- **Telefon:** Mitarbeiter können Kunden einladen, an einer Support-Sitzung teilzunehmen. Hierzu wird ein Verbindungscode auf der Website eingegeben oder ein Mitarbeiter aus einer Liste ausgewählt.
- **Web:** Kunden starten ihre Support-Anfrage über das Internet-Formular oder einen Button. Eine intelligente Routing-Technologie bietet anpassbare Methoden für die Zuteilung der Anfragen an die Repräsentanten. Diese laden zu einer vollständigen Support-Sitzung ein, mit gemeinsamer Bildschirmnutzung. Chat-Support-Sitzungen können an einen anderen Repräsentanten übertragen werden, ebenfalls mit gemeinsamer Bildschirmnutzung.
- **Online Queue:** Automatische Weiterleitung von Kundenanfragen in die richtige Support-Abteilung und erstellen eine Warteschlange für den nächsten verfügbaren Ansprechpartner.

Bildschirmübertragung und Remote-Steuerung – Mitarbeiter können die Desktops der Endbenutzer in Desktop-Umgebungen mit mehreren Monitoren anzeigen und steuern oder den eigenen Bildschirm zeigen.

Teamarbeit – Mitarbeiter haben die Möglichkeit, weitere Experten zu einer GoToAssist® Corporate-Sitzung einzuladen. Eingeladene Mitarbeiter können für den Endbenutzer sichtbar oder unsichtbar sein.

Unterstützung für Mac und PC – Mitarbeiter mit PCs können Mac- oder PC-basierte Benutzer-Desktops anzeigen und steuern. (Einige Funktionen stehen für die Mac-Plattform nicht zur Verfügung.)

Mobilgeräte-Unterstützung: Schneller und sicherer Support für BlackBerry®- und Android™-Geräte.

Mehrere Sitzungen – Bis zu acht Kunden gleichzeitig unterstützen. Kundensitzungen können nebeneinander in eigenen Fenstern auf dem Bildschirm oder in Registerkarten angezeigt werden.

Remotediagnose – Sie können Systeminformationen mit nur einem Klick sammeln wie Details zum Betriebssystem, Informationen zum Arbeitsspeicher, zu aktuell ausgeführten Anwendungen und Diensten und Weiteres.

Dateiübertragung – Sie können unverzüglich Dateien und Ordner austauschen, um Patches zu installieren, URLs und Updates senden oder Protokolldateien von Endbenutzern empfangen.

Neustart/Neuverbindung – Endbenutzersysteme neu starten und eine Verbindung zur laufenden Supportsitzung automatisch neu herstellen. Durch die Speicherung von Kennwörtern können Sie einen Neustart durchführen, wenn der Endbenutzer abwesend ist.

Chat – Mit bis zu acht Kunden gleichzeitig in Echtzeit chatten und dabei Bildschirmübertragungsfunktionen nutzen oder sich sofort mit Kunden über einen webbasierten Chat verbinden, für den ebenfalls kein Download erforderlich ist.

Sitzungsübertragung – Eine Sitzung direkt an andere Mitarbeiter oder ein ganzes Supportteam nahtlos übertragen. Somit können Probleme schneller gelöst werden und die Notwendigkeit für Rückrufe nimmt ab.

Werkzeuge für Kommentare – Mitarbeiter und Endbenutzer können auf dem Bildschirm des jeweiligen Gesprächspartners mit Anmerkungs-werkzeugen zeigen, wo das Problem aufgetreten ist und wie es behoben werden kann.

Verfügbare Sprachen

Wählen Sie für die Benutzeroberfläche der Kunden oder Mitarbeiter eine der folgenden fünfzehn Sprachen aus:

Vereinfachtes Chinesisch

Traditionelles Chinesisch

Dänisch

Niederländisch

Englisch

Finnisch

Französisch

Deutsch

Italienisch

Japanisch

Koreanisch

Norwegisch

Portugiesisch (Brasilien)

Spanisch

Schwedisch

Kontakt

Wenn Sie mehr über GoToAssist Corporate erfahren und eine kostenlose Demo erhalten wollen, wählen Sie eine unserer kostenlosen Service-Nummern

Deutschland: 0800 182 0591
Schweiz: 0800 836 785
Österreich: 0800 292 810

oder besuchen Sie unsere Website unter

www.gotoassist.de

Verwaltungs-Tools

Management Center – Sie können Daten von Teams, Teamgruppen und einzelnen Mitarbeitern sowie Protokolle von Chat-Sitzungen und Echtzeitberichte erfassen, verwalten und auswerten.

Manager-Dashboard – Sie können eingehende Anfragen sowie Teams, Team-Gruppen und einzelne Mitarbeiter auf einen Blick in Echtzeit über ein personalisiertes Dashboard überprüfen. Stellen Sie so sicher, dass die Leistungsziele des Teams erreicht werden.

Sitzungsaufzeichnung – Sitzungsaufzeichnungen lassen sich für Auswertungs-, Schulungs- und Archivierungszwecke einsetzen. Diese ermöglichen die Einhaltung von behördlichen und branchenweiten Bestimmungen.

Mitverfolgungsfunktion für Manager – Manager können eine Live-Remote-Sitzung beobachten und somit sicherstellen, dass Mitarbeiter die vorgeschriebenen Support-Prozesse ordnungsgemäß umsetzen.

Umfragen und Berichterstellung – Der Bedarf an zuverlässigen Statistiken zur Kundenzufriedenheit wird gedeckt, indem nach der Sitzung über Umfragen das Endbenutzer-Feedback erfasst und in eine unternehmensorientierte Berichterstattung integriert wird.

Integrationsoptionen – GoToAssist Corporate ermöglicht die einfache Integration mit Ihrer Support-Website, sowie mit den führenden Service-Desk-Anwendungen, mit CRM, Knowledge Base, ACD oder anderen Anwendungen, einschließlich Salesforce

Datenreplikation – Sitzungsaufzeichnungen können dauerhaft repliziert und in Ihrer eigenen Datenbank archiviert werden. Eine Überwachungsliste kann problemlos unter Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen erstellt werden.

Support Smarter® with GoToAssist

Mehrköpfige Support-Teams profitieren von den anpassungsfähigen Plänen und einer Vielzahl von Bezahlmöglichkeiten. Einzelnen IT-Support-Profis empfehlen wir GoToAssist Remote Support und GoToAssist Monitoring: www.gotoassist.de



Citrix Online Division

7414 Hollister Avenue
Goleta, CA 93117
U.S.A.
T +1 805 690 6400
info@citrixonline.com

Media inquiries:
pr@citrixonline.com
T +1 805 690 2969

Über Citrix

Citrix Systems, Inc. verändert die Art und Weise, wie Personen, Unternehmen und IT in Zeiten von Cloud-Computing zusammenarbeiten. Das Portfolio der GoTo Cloud Services bietet Personen dafür einfach zu bedienende, cloud-basierte Lösungen für ortsunabhängige Zusammenarbeit sowie Remote-Zugriff und IT-Support, die sich in allen Geschäftsbereichen einsetzen lassen. Erfahren Sie mehr unter www.citrix.de und www.citrixonline.de

Citrix Online Europe

Middle East & Africa
Citrix Online UK Ltd
Chalfont Park House
Chalfont Park, Gerrards Cross
Bucks SL9 0DZ
United Kingdom
T +44 (0) 800 011 2120
europe@citrixonline.com

Citrix Online Asia Pacific

Level 3, 1 Julius Ave
Riverside Corporate Park
North Ryde NSW 2113
Australia
T +61 2 8870 0870
asiapac@citrixonline.com

©2012 Citrix Online, UK Ltd. Alle Rechte vorbehalten. Citrix® ist eine eingetragene Marke von Citrix Systems, Inc. GoToAssist, GoToMeeting, GoToMyPC, GoToTraining und GoToWebinar sind Marken von Citrix Systems, LLC, und können beim US-Patent und Markenamt sowie in anderen Ländern eingetragen sein. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Mac und iPad sind Marken von Apple Inc., die in den USA und in anderen Ländern eingetragen sind. Android ist eine eingetragene Marke von Google, Inc.