

GoToAssist pour Salesforce

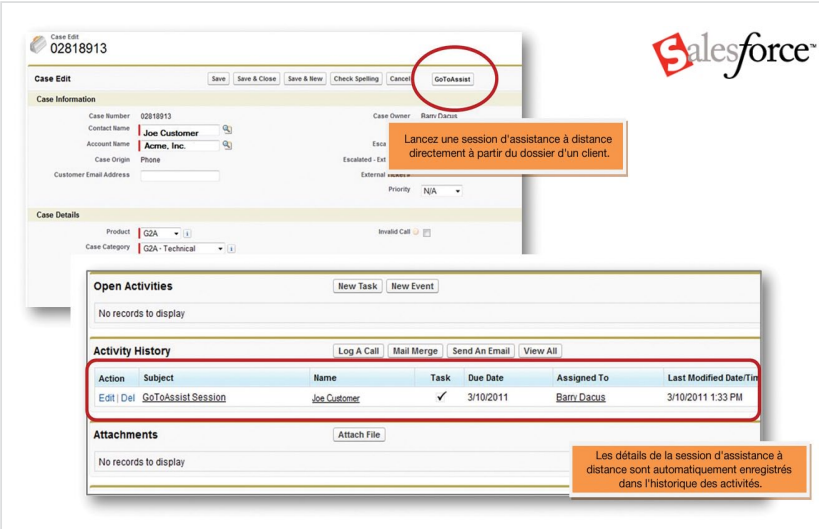
Principaux avantages

- Rationalisation des opérations d'assistance : démarrez une session de partage d'écran sur le PC ou le Mac de votre client directement à partir d'un dossier Salesforce.
- Assistance rapide et transparente : en un clic, générez une clé de connexion GoToAssist et communiquez directement au client le lien vers la session par e-mail ou par téléphone.
- Élimination des doublons de saisie de données : le journal de la session d'assistance à distance et les résultats de l'enquête sont automatiquement enregistrés dans l'historique des activités du dossier.

GoToAssist™, le leader du marché de l'assistance à distance, intègre Salesforce.com, service d'excellence spécialisé dans la gestion des relations client, regroupant ainsi deux outils de service client fondamentaux. Notre nouvelle application, GoToAssist pour Salesforce, fait le lien entre l'assistance à distance et la gestion de cas, en toute simplicité. Les clients peuvent désormais lancer les sessions d'assistance à distance GoToAssist directement depuis Salesforce. Cette application très utile pour les centres de contact et les professionnels de l'assistance améliore l'expérience d'assistance clientèle et augmente la productivité des agents, réduisant ainsi les coûts et améliorant les niveaux de service client.

Présentation

GoToAssist for Salesforce s'intègre en douceur au compte Salesforce de votre entreprise. Une fois l'installation terminée, cliquez sur le bouton GoToAssist depuis votre dossier Salesforce pour visualiser l'ordinateur de votre client (PC, Mac™ ou smartphone) et en prendre le contrôle. C'est aussi simple que ça. Tous les détails relatifs à la session sont automatiquement enregistrés dans l'historique des activités de Salesforce, ce qui permet de réduire les doublons de saisie de données. Il suffit aux conseillers d'assistance de garder une application ouverte pour réaliser leurs activités d'assistance quotidiennes.



The screenshot shows the Salesforce 'Case Edit' page for case 02818913. A red circle highlights the 'GoToAssist' button in the top right corner. An orange callout box next to it says: 'Lancez une session d'assistance à distance directement à partir du dossier d'un client.' Below the case details, the 'Activity History' section is visible, containing a table with one record:

Action	Subject	Name	Task	Due Date	Assigned To	Last Modified Date/Time
Edit Del	GoToAssist Session	Joe Customer	✓	3/10/2011	Barru Dacus	3/10/2011 1:33 PM

An orange callout box at the bottom right of the screenshot states: 'Les détails de la session d'assistance à distance sont automatiquement enregistrés dans l'historique des activités.'

Fonctionnalités GoToAssist

GoToAssist, le leader mondial de l'assistance à distance, offre un éventail de fonctionnalités efficaces visant à résoudre rapidement les problèmes de façon fiable.

- Les fonctionnalités d'**assistance à distance et de dépannage** permettent à vos agents de diagnostiquer et de résoudre facilement les problèmes techniques, du plus banal au plus complexe.
- Les outils de **collaboration** facilitent le travail d'équipe et le déroulement fluide des sessions d'assistance, ce qui permet une résolution des problèmes au premier appel.
- Les fonctionnalités d'**optimisation de la productivité**, telles que l'hébergement de plusieurs sessions en simultané et les conversations en cours de session, améliorent l'efficacité des chargés d'assistance.
- **Des modes de connexion multiples** permettent à votre entreprise de joindre rapidement et efficacement les clients via leur canal favori.
- **Personnalisation et intégration** : habillez la plateforme GoToAssist de votre marque puis intégrez-la à votre infrastructure et à vos applications favorites.

Langues disponibles

Sélectionnez l'une des 15 langues d'affichage pour l'interface de vos clients et/ou chargés d'assistance.

- Chinois simplifié
- Chinois traditionnel
- Danois
- Hollandais
- Anglais
- Finnois
- Français
- Allemand
- Italien
- Japonais
- Coréen
- Norvégien
- Portugais (Brésil)
- Espagnol
- Suédois

Dans leurs commentaires sur GoToAssist, les clients évoquent régulièrement :

- une augmentation du taux de résolution des problèmes au premier appel pouvant atteindre 70 % ;
- une réduction du temps de traitement global pouvant atteindre 95 % pour des incidents plus complexes ;
- une diminution du volume total d'appels grâce à un nombre de rappels réduit ;
- une économie de milliers d'euros en frais de déplacement ;
- un taux de satisfaction client de 90 % ou plus.



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

Informations presse :
pr@citrixonline.com
T +1 805 690 2969

**Citrix Online Europe
Moyen-Orient et Afrique**
Citrix Online UK Ltd
Chalfont Park House
Chalfont Park, Gerrards Cross
Buckinghamshire SL9 0DZ
United Kingdom
T +44 (0) 800 011 2120
europe@citrixonline.com

Citrix Online Asie Pacifique
Level 3, 1 Julius Avenue
Riverside Corporate Park
North Ryde NSW 2113
Australie
T +61 2 8870 0870
asiapac@citrixonline.com

À propos de Citrix Online

Citrix Online propose des solutions en ligne sécurisées et conviviales permettant de travailler en tous lieux avec tous. GoToMyPC™ pour accéder à un ordinateur à distance, GoToAssist™ pour l'assistance à distance, GoToManage™ pour le support technique et la surveillance, GoToMeeting™ pour les réunions en ligne, GoToWebinar™ pour les événements Web, et GoToTraining™ pour la formation en ligne. Une division de Citrix Systems, Inc. (Nasdaq: CTXS), la société Citrix Online est basée à Santa Barbara, Californie.

©2011 Citrix Online UK Ltd. Tous droits réservés. Citrix®, GoToAssist™, GoToManage™, GoToMeeting™, GoToMyPC™, GoToTraining™ et GoToWebinar™ sont des marques déposées ou en attente de dépôt de Citrix Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales et marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.