

GoToAssist

Integración de GoToAssist Corporate

Los servicios de integración de GoToAssist™ Corporate ofrecen una gran variedad de métodos para integrar Citrix GoToAssist™ Corporate, la solución de soporte remoto líder del sector, en una infraestructura existente de forma rápida y sencilla.

La integración con GoToAssist™ Corporate proporciona una fuente única para iniciar las sesiones de soporte remoto y para visualizar los detalles de soporte, permitiendo así a los administradores revisar de forma sencilla toda la experiencia de soporte para asegurar que se siguen los procedimientos recomendados y los procesos.

www.gotoassist.com

Índice

Visión general de GoToAssist Corporate	3
Visión general de Integración	5
Paquetes listos para usarse	5
Kits de desarrollo de software (SDK)	5
El valor de la integración	6
Tipos de integración	7
Integración de usuario final	8
Integración del lado del agente	9
Integración CRM.....	9
Integración de base de conocimiento	11
Integración y replicación de datos.....	13
Integración de sesiones	14
Data Replicator	15
Integración de monitores	16
Estudio de caso de integración.....	17
Conclusión	19

Visión general de GoToAssist Corporate

Con millones de sesiones alojadas anualmente, Citrix® GoToAssist® Corporate se elige coherentemente como la solución para el soporte remoto de talla mundial debido a tiempos de conexión más rápidos, una alta accesibilidad, seguridad de extremo a extremo y una facilidad de uso global. Los agentes de soporte pueden proporcionar un soporte de alta calidad mediante el diagnóstico de incidencias, la resolución y las herramientas de encuesta de GoToAssist Corporate, además de su capacidad de ver de forma remota y de controlar escritorios. El Centro de administración alojado de GoToAssist Corporate proporciona supervisión en tiempo real, informes de comentarios y tendencias históricas para que la administración pueda obtener una comprensión más profunda de su proceso empresarial y el uso de los sistemas.

El despliegue de GoToAssist Corporate se puede mejorar al integrarlo con sistemas de soporte y otras aplicaciones. Este documento técnico aborda cómo trabaja GoToAssist Corporate y proporciona información sobre opciones de integración disponibles.

A continuación se muestra cómo funciona GoToAssist Corporate:

Paso 1: Una sesión de GoToAssist Corporate la puede iniciar un cliente o un agente de soporte.

Modo web: El cliente va a un sitio web que aloja un portal de soporte de GoToAssist Corporate y escribe una solicitud de soporte. La solicitud de soporte se pondrá en cola para el siguiente agente disponible. Con el permiso del cliente, el cliente ligero de GoToAssist Corporate se descargará en el dispositivo del cliente. El agente comenzará una sesión de soporte remoto con el cliente.

Modo telefónico: De forma alternativa, el cliente puede moverse directamente desde una llamada telefónica con el agente a una sesión de soporte remoto. Para ello, el agente proporcionará al cliente un URL a un portal de soporte web y a un código de conexión único para comenzar la sesión de soporte remoto.

Paso 2: El agente puede diagnosticar, resolver problemas y resolver el incidente utilizando una variedad de herramientas de resolución de incidentes, entre las que se incluyen:

- Uso compartido de pantallas bidireccionales
- Visualización/control remotos
- Varias sesiones
- Navegación de varios monitores
- Soporte de Mac
- Transferencia de archivos
- Reinicio/Reconexión
- Diagnóstico remoto
- Transferencia de sesión
- Herramientas de anotación

Paso 3: Al final de la sesión, el cliente proporcionará de forma inmediata entrada en la experiencia de soporte en una encuesta basada en navegador.



Agente de soporte



Usuario final

Visión general de integración

Citrix Online ofrece una gran variedad de métodos para integrar GoToAssist Corporate en una infraestructura existente de forma rápida y sencilla. Estas potentes opciones de integración incluyen, para los clientes, la capacidad de iniciar sesiones de forma intuitiva, para los agentes de soporte, de gestionar sesiones de forma sencilla utilizando sus herramientas de soporte estándares y, para los administradores, de revisar sesiones sin contratiempos desde dentro de aplicaciones de soporte existentes.

A continuación se listan las ofertas de integración de GoToAssist Corporate:

Paquetes listos para usarse	<ul style="list-style-type: none"> • Data Replicator™
Kits de desarrollo de software (SDK)	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de integración con el cliente (lanzamiento del cliente) • API del lado del agente/API de modo telefónico (agente de soporte) • API de sesiones (datos de sesión) • API de monitores (agentes de monitor)

Paquete listo para usarse

Un paquete listo para usarse se puede instalar y desplegar rápidamente y no necesita recursos de programación.

- Data Replicator descarga todos los datos de sesión de GoToAssist Corporate alojados en una base de datos de Microsoft® SQL Server local y guarda las grabaciones de sesiones en directorios locales.

Kits de desarrollo de software (SDK)

- La Guía de integración de usuario final proporciona directrices, sugerencias y ejemplos para integrar una solicitud de lanzamiento de un cliente para una sesión de GoToAssist Corporate con un sitio web u otra aplicación.
- Las llamadas de la API del lado del agente (interfaz de programación de la aplicación) habilitan la integración de la funcionalidad de GoToAssist Corporate HelpAlert™ con un conjunto estándar de herramientas de soporte del agente. HelpAlert es la aplicación utilizada por los agentes de soporte para gestionar las sesiones de GoToAssist Corporate.
- Las llamadas de la API de modo telefónico, distribuidas con el SDK del lado del agente, habilitan la integración de los códigos de conexión generados por el agente, que se pueden otorgar a clientes que necesiten unirse a las sesiones de GoToAssist Corporate directamente.
- Las llamadas de la API de sesiones proporcionan la capacidad de descargar datos de sesiones desde el servidor alojado de GoToAssist Corporate. Esto incluye toda la información de la sesión, como la solicitud inicial, las transcripciones de las conversaciones, los diagnósticos remotos, los resultados de las encuestas a clientes, la información de tiempo de espera y los archivos de grabaciones de sesiones.
- La API de monitores puede supervisar actividades de GoToAssist Corporate de los agentes de soporte, como por ejemplo el número actual de sesiones que cada representante está actualmente soportando. Esto permite la integración con los sistemas de ACD (Automated Call Distribution), los sistemas de seguimiento y otras aplicaciones.

El valor de la integración

El motivo principal para tener en cuenta la integración es optimizar el entorno de soporte para los clientes, agentes y administradores. A continuación se muestran sólo algunas de las muchas formas en que una integración de GoToAssist Corporate puede traer valor adicional a un despliegue de GoToAssist Corporate:

- Facilitar a los clientes el acceso a la sesión de soporte remoto proporciona un diferenciador valioso para los negocios.
- La optimización de actividades de soporte da a los agentes más tiempo para los clientes y les permite trabajar desde una única interfaz de usuario, eliminando los pasos manuales y la capacitación excesiva.
- La comprensión de patrones de utilización proporciona gestión con información valiosa para determinar cuando deben utilizar los agentes de soporte GoToAssist Corporate. Los administradores pueden aplicar los procedimientos recomendados y utilizar sesiones grabadas satisfactorias como herramientas de capacitación para mejorar la asistencia hasta la resolución del problema.
- La integración de datos de sesión proporciona la capacidad de analizar ROI, resultados de encuestas y tiempos de llamadas. Estos informes se pueden enlazar con los sistemas de soporte, y las métricas del cliente se pueden aprovechar para proporcionar comentarios en todos los departamentos.
- Guardar los datos de sesión de forma local para la retención a largo plazo proporciona un control completo para fines de cumplimiento de leyes regulatorias, como por ejemplo la Gramm-Leach-Bliley Act (GLB), U.S. Patriot Act CIP262, Health Insurance Portability y Accountability Act (HIPAA) y la Sarbanes Oxley Act de 2002.

La imagen que se muestra a continuación ilustra el valor de poder analizar por completo la experiencia de soporte completa combinando los datos de GoToAssist Corporate con los datos rastreados por un sistema CRM (Customer Relationship Management).



Tipos de integración

Hay tres tipos principales de integraciones disponibles con GoToAssist Corporate:

- **Integración de usuario final (o Cliente):** GoToAssist Corporate se puede configurar de distintas formas. Una forma es hacer que los clientes tengan acceso a un formulario web para especificar su solicitud. Este paso manual se puede pasar por alto mediante la integración. La integración del lanzamiento de la sesión de GoToAssist Corporate permite a los clientes solicitar e iniciar una solicitud de sesión de forma sencilla directamente desde un sitio web u otra aplicación orientada al cliente. El suministro a los clientes de una transición sencilla y sin contratiempos desde el autoservicio al servicio asistido acelera todo el proceso para solicitar y entrar rápidamente en una sesión de soporte remoto.



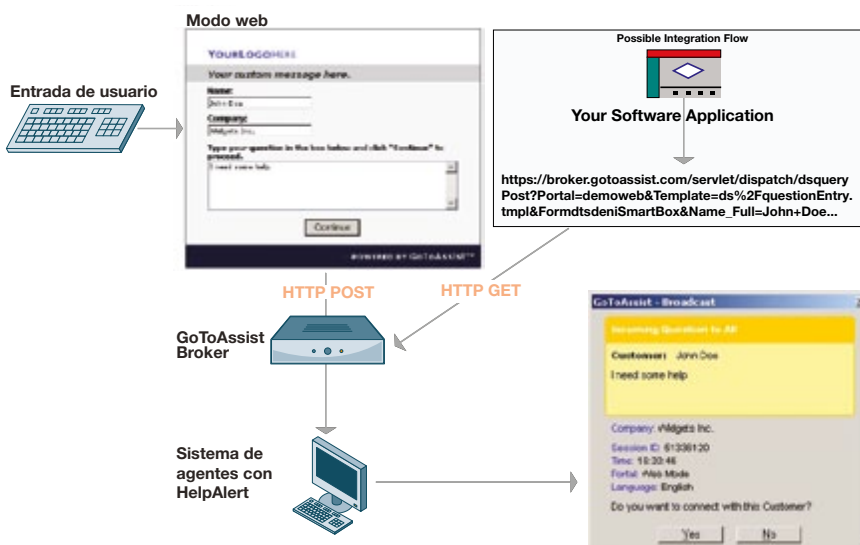
- **Integración del lado del agente (representante de soporte):** Los agentes de soporte pueden gestionar sus sesiones de GoToAssist Corporate desde las aplicaciones de soporte principales. La capacidad de aceptar o de iniciar una sesión de forma instantánea, de enviar por correo electrónico un código de conexión de GoToAssist Corporate o de fusionar la información de sesión de GoToAssist Corporate entrante para crear automáticamente nuevos tratamientos de incidencias permite a los agentes ahorrar tiempo eliminando los pasos manuales. Los casos se pueden resolver mediante el análisis de causa raíz automatizado desde los datos de diagnóstico capturados mediante GoToAssist Corporate. Esta es una integración del lado del cliente que funciona en una base por agente.
- **Integración de datos:** Todos los datos de sesión de GoToAssist Corporate, como los resultados de las encuestas, las transcripciones de conversaciones y las grabaciones de sesiones se pueden almacenar automáticamente de forma local y se puede acceder a ellos desde las aplicaciones de soporte. Los administradores pueden revisar un tratamiento de incidencias y toda la información de sesión de GoToAssist Corporate correspondiente directamente desde el tratamiento para obtener una comprensión más completa del caso de soporte. El guardado de datos de sesiones de forma local habilita la gestión para mantenerla y controlarla durante un largo periodo, crear informes más completos del historial de soporte y que se le

avise de forma instantánea de problemas de soporte críticos, como por ejemplo la calificación negativa de la sesión. El almacenamiento local y la protección de datos de la sesión también ayuda a asegurar el cumplimiento de las regulaciones gubernamentales, como por ejemplo la Gramm-Leach-Bliley Act, U.S. Patriot Act, HIPAA y la Sarbanes Oxley Act. También se puede acceder a los datos de estado para supervisarlos cuando los agentes se encuentran en las sesiones de GoToAssist Corporate y cuando están disponibles y aplicarlos a las aplicaciones que direccionan las solicitudes de soporte. Esta es una integración back-end que proporciona acceso a datos de todas las sesiones.

Integración de usuario final

Un método para entrar en una sesión de GoToAssist Corporate es mediante el envío al cliente de la solicitud de soporte desde un formulario alojado llamado SmartBox. SmartBox es un formulario web listo para utilizarse, proporcionado por Citrix, que puede tener una marca especial y estar colocado en cualquier sitio web. Este formulario se puede configurar con campos necesarios y/u opcionales para que los rellenen los clientes a fin de lanzar la solicitud de GoToAssist Corporate.

La creación de un método automatizado para lanzar rápidamente una solicitud de sesión de GoToAssist Corporate puede mejorar en gran medida la experiencia de soporte para los clientes y proporcionar una integración sin contratiempos con aplicaciones de soporte no alojadas o alojadas orientadas hacia el cliente existentes. La creación de la solicitud HTTPS, necesaria para iniciar una solicitud de soporte GoToAssist Corporate, se puede crear de forma sencilla programáticamente o mediante un script y se puede iniciar sin la necesidad de que un cliente rellene un formulario web o que incluso vea el navegador web. Una vez que haya finalizado la sesión, la información también se puede especificar automáticamente en los campos de la encuesta, también ocultos desde el cliente. La capacidad de iniciar GoToAssist Corporate automáticamente para el cliente no requiere llamadas de la API.



Los beneficios de la integración de usuario final incluyen:

- **Inicio automático:** Los scripts o las aplicaciones se pueden crear para especificar automáticamente información necesaria en el formulario solicitud-soporte de GoToAssist Corporate para que los clientes no necesiten especificar manualmente información conocida. Esto acelera el proceso para solicitar el soporte remoto.
- **Sistema de captura o información de aplicación:** La información del sistema del cliente, como el identificador del sistema único, por ejemplo, se puede pasar a los campos que no ha visto el cliente durante el envío de una solicitud de soporte de GoToAssist Corporate. De forma similar, la información valiosa de la aplicación de un cliente, como por ejemplo el número de cuenta del cliente, se puede pasar sin contratiempos a la solicitud de sesión de GoToAssist Corporate. Esto elimina la necesidad a los clientes de volver a especificar información y asegura la precisión de la misma. Al responder a la solicitud de GoToAssist Corporate, a los agentes de soporte se les presenta información útil y precisa sobre el cliente.
- **Direccionamiento basado en habilidades:** Una forma de implementar el direccionamiento basado en habilidades es mediante la integración del usuario final. Los portales de GoToAssist Corporate (p.ej., las colas de soporte) se pueden configurar con varios subportales. Cada subportal puede representar un conjunto de habilidades. Los agentes de soporte, registrados en uno o más subportales, reciben las solicitudes de soporte direccionadas en los subportales a los que pertenecen. Una aplicación frontal que determina el requisito del cliente se puede mejorar para enviar automáticamente la solicitud de GoToAssist Corporate al subportal apropiado para que el agente con la habilidad o experiencia apropiadas soporte la solicitud del cliente.

Para obtener más información: Póngase en contacto con Citrix Online para solicitar la Guía de integración de usuario final de GoToAssist Corporate, que proporciona ejemplos y consejos sobre cómo adjuntar la solicitud de lanzamiento de GoToAssist Corporate en el sitio web o en otra aplicación.

Integración del lado del agente

GoToAssist Corporate ofrece un conjunto completo de llamadas de API del lado del agente para automatizar las funciones del agente de soporte. Los desarrolladores de software pueden utilizar estas llamadas para integrar las aplicaciones de soporte con GoToAssist Corporate.

Integración CRM

Un tipo de integración del lado del agente es la integración con CRM, el servicio técnico a distancia u otras aplicaciones de tratamiento de incidencias. Los agentes pueden utilizar su interfaz de soporte estándar para gestionar las funciones de GoToAssist Corporate. Algunos ejemplos incluyen el lanzamiento de una nueva sesión de GoToAssist Corporate desde dentro de una interfaz de CRM y la captura y el almacenamiento automáticos de información de solicitud de GoToAssist Corporate entrante en un tratamiento de incidencias.

La API del lado del agente de GoToAssist Corporate se entrega junto con una aplicación de demostración totalmente funcional que puede instalarse rápidamente en cualquier sistema del agente de soporte. Esta aplicación “CRM de prueba” está diseñada para mostrar cómo los agentes pueden realizar las funciones de GoToAssist Corporate, como el envío de un archivo, la transferencia de una sesión o la captura de una conversación y de diagnóstico remoto, desde el CRM. Se proporciona un tutorial para que le guíe por cada opción de la integración.



La **API del agente** se basa en el COM (Modelo de objetos componentes) de Microsoft y puede utilizarse con lenguajes de programación como C++, Visual Basic, VBScript, JScript o cualquier otro lenguaje que soporte el COM.

El código fuente para la aplicación de demostración (escrito en C++) se incluye al instalar en un subdirectorio separado para revisar a fin de que los programadores puedan ver cómo toda la aplicación “CRM de prueba” se ha creado y ver específicamente cómo se ha realizado cada llamada de API para implementar la función de integración demostrada. La *Guía del desarrollador de la API del lado del agente de GoToAssist Corporate* también se incluye para describir todas las llamadas de la API para los desarrolladores de software. El objetivo de la aplicación de demostración es proporcionar ideas para realizar la integración del lado del agente.

La API del modo telefónico es una opción adicional para integrar la funcionalidad Modo telefónico de GoToAssist Corporate con las aplicaciones de soporte del navegador web. Al utilizar llamadas de la API de servicios web, los agentes pueden generar y cancelar códigos de conexión de GoToAssist Corporate desde la interfaz de su aplicación basada en web.

Al utilizar el método de generación de la API de modo telefónico, el número de tratamiento de CRM, el ID de caso u otro identificador exclusivo se pueden subir y asociar instantáneamente con la sesión de GoToAssist Corporate. Este identificador único se almacenará junto con el resto de los datos de la sesión de GoToAssist Corporate. La recuperación posterior de los datos de la sesión de GoToAssist Corporate alojada también contendrá el identificador exclusivo desde el sistema CRM, lo que permite una integración sencilla de los datos en el CRM. La API de modo telefónico es una buena opción para las aplicaciones de soporte del navegador web.

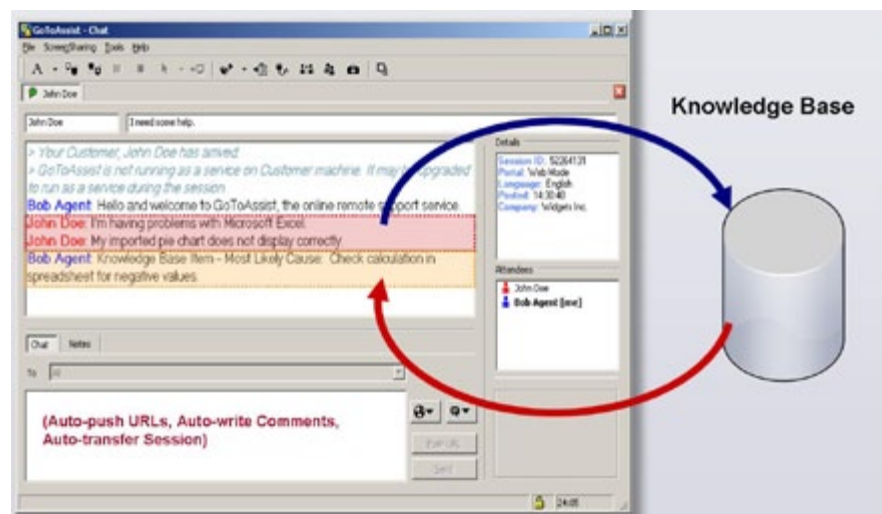
Integración de base de conocimiento

Otro tipo de integración del lado del agente es la integración de base de conocimiento. El crecimiento de las bases de conocimiento como una forma de ayudar a los agentes de soporte a diagnosticar y a resolver problemas es un activo valioso para muchas empresas. Hay una riqueza de datos en el diagnóstico remoto del cliente de GoToAssist Corporate y en los registros de conversaciones que, cuando se integran, pueden utilizarse para recuperar automáticamente información desde una base de conocimiento y guardar el agente desde búsquedas manuales.

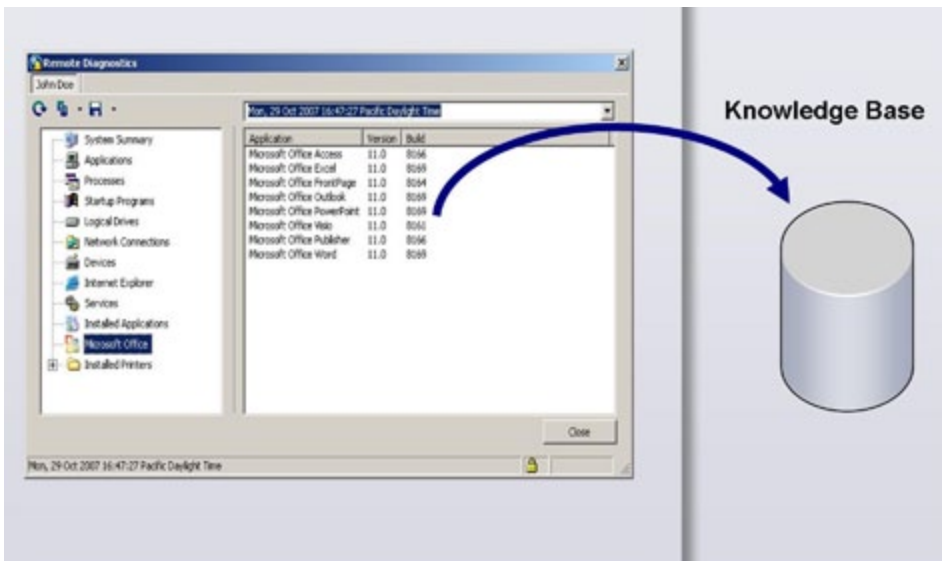
Se ilustra a continuación un ejemplo de integración de base de conocimiento. El agente recibe un chat del cliente, el cual describe un problema con una aplicación. La transcripción del chat se captura automáticamente durante la sesión y se especifica en una base de conocimiento. Se encontrará y se presentará una solución potencial al agente. El agente seleccionará la solución y se escribirá automáticamente en la ventana de chat de GoToAssist Corporate y se enviará al cliente. Otro ejemplo es utilizar una base de conocimientos para analizar información diagnóstica.

Automatización de las funciones de soporte:

- Captura automática del chat del cliente
- Envío automático de soluciones al cliente



Cuando el agente utilice GoToAssist Corporate para recibir diagnóstico remoto de un cliente, la información se puede capturar y especificar automáticamente en una base de conocimiento que comprueba y verifica los números de versión de las aplicaciones instaladas. Si el cliente tiene una aplicación que está caducada, se podrá mostrar un mensaje al agente que indique que se recomienda una actualización. El agente puede enviar entonces la información de actualización al cliente subiendo automáticamente un URL o enviando automáticamente un archivo mediante GoToAssist Corporate.



Automatización de las funciones de diagnóstico:

- Captura automática de diagnósticos remotos
- Comprobación automática de números de versión

Para obtener más información: Póngase en contacto con Citrix Online para solicitar el *Kit de desarrollo de software del lado del agente de GoToAssist Corporate*, que proporciona la aplicación de demostración con tutorial, *la Guía del desarrollador de la API del lado del agente* y *la Guía del desarrollador de la API de modo telefónico*.

Integración y replicación de datos

Los datos de la sesión de GoToAssist Corporate, como por ejemplo los resultados de encuestas, las transcripciones de las conversaciones y las grabaciones de las sesiones, se pueden almacenar de forma automática directamente en tratamientos de incidencias, aplicaciones o instalaciones de almacenamiento local. Esto permite a los administradores ver datos dentro de aplicaciones de soporte y ahorra a los agentes el tiempo de documentar manualmente cada llamada. Guardar y fusionar información de sesión de GoToAssist Corporate con tratamientos de incidencias o sistemas de inteligencia empresarial permite un almacenamiento de datos a largo plazo dentro de sistemas locales y proporciona una visión más completa de métricas de soporte para la mejora de rendimiento continua. Los datos en tiempo real que muestran cuando se encuentran los agentes en las sesiones de GoToAssist Corporate también se pueden descargar. Estos datos de disponibilidad del agente se pueden integrar con los sistemas en cola para direccionar de forma más eficiente las solicitudes de soporte del cliente.

Los datos de GoToAssist Corporate los guardará y alojará Citrix Online durante 90 días. Los administradores pueden acceder a los datos registrándose en el Centro de gestión de GoToAssist Corporate alojado, que proporciona una interfaz de informes para ver sesiones y repetir grabaciones. Al utilizar la integración, estos datos se pueden obtener directamente desde el sistema alojado de GoToAssist Corporate.

Hay dos opciones disponibles para descargar datos de sesión; una tercera opción está disponible para obtener el estado del agente.

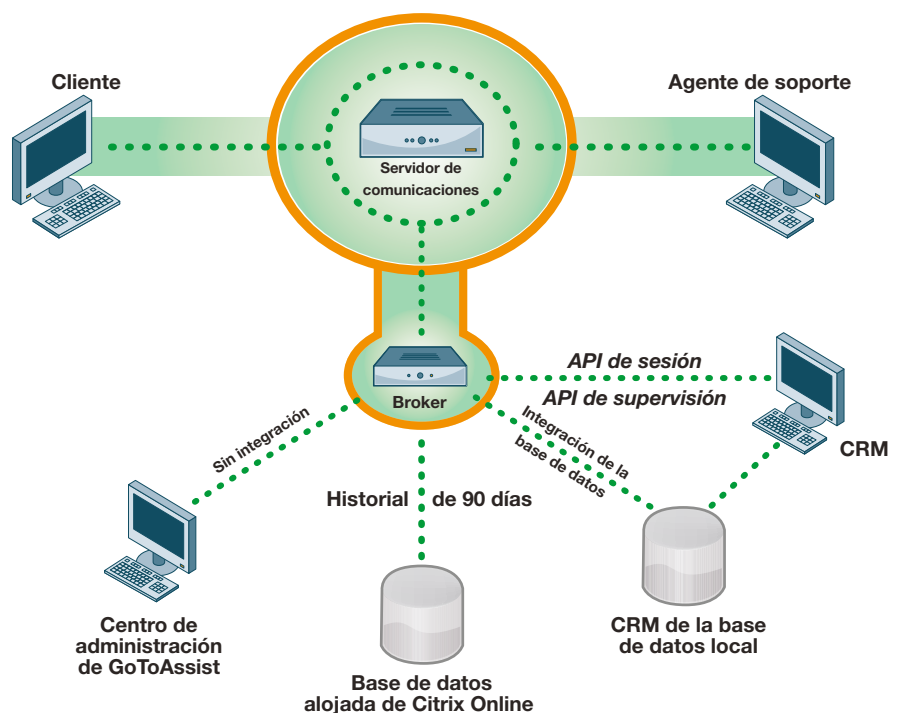
Integración de datos:

Datos de la sesión

- Desarrollar el programa para acceder a los datos y escribir directamente en la aplicación mediante la API de sesiones
- Descargar en una base de datos local utilizando el GoToAssist Data Replicator

Datos del estado del agente

- Desarrollar el programa para acceder a los datos de disponibilidad del agente y escribir directamente en aplicaciones mediante la API de Monitores



1. Desarrollar un programa que utilice la **API de sesiones** para acceder a los datos de sesión alojada y escribirlo en una aplicación, como por ejemplo un sistema CRM; o
2. Desplegar el **GoToAssist Data Replicator™** listo para utilizar para almacenar datos de sesión en una base de datos local y guardar archivos de grabaciones de sesiones en un directorio local. El sistema CRM podrá leer los datos de sesión desde las tablas de la base de datos local.
3. Desarrollar un programa que utilice las llamadas de **API de monitores** para obtener el estado de los agentes en la sesión y en los requisitos que esperan en una cola.

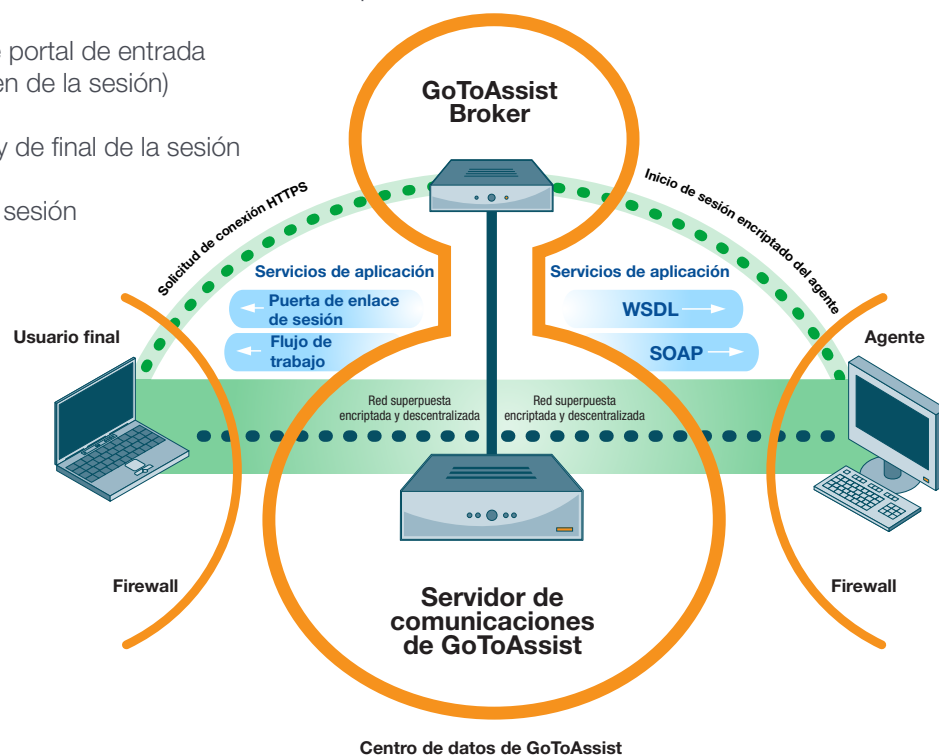
Integración de sesiones

La API de sesiones de GoToAssist Corporate proporciona acceso programático a los datos de sesión de GoToAssist Corporate utilizando tecnologías de servicios web estándares, entre los que se incluyen HTTPS, XML, SOAP y WSDL.

La API de sesiones proporciona acceso a datos de sesiones desde el servicio de GoToAssist Corporate. Estos datos se pueden almacenar en otros sistemas (como sistemas y bases de datos de CRM) dentro de la infraestructura de soporte existente. La API proporciona acceso a todos los datos de sesión de GoToAssist Corporate que utilizan los métodos de acceso más seguros (SSL). Un kit de herramientas de integración fácil de utilizar contiene las API y la documentación, junto con código de ejemplo.

Algunos ejemplos de datos de sesión de GoToAssist Corporate a los que se puede acceder incluyen:

- Identificador de agente
- Referencia de ID de sesión de GoToAssist Corporate
- Información de portal de entrada (punto de origen de la sesión)
- Hora de inicio y de final de la sesión
- Duración de la sesión



- Campos necesarios capturados en el portal de GoToAssist Corporate
- Eventos de sesión (como por ejemplo archivos transferidos y registro de conversación)
- Resolución de la sesión (p.ej., resuelto/no resuelto)
- Clasificación de la sesión y comentarios del cliente
- Archivos de grabaciones de sesiones
- Enlace a la repetición de la sesión digital única en el Centro de gestión de GoToAssist Corporate

La API de sesiones también se puede utilizar para activar eventos y notificaciones automáticas según los detalles de la sesión de GoToAssist Corporate. Por ejemplo, en el caso de que un cliente proporcione una puntuación positiva o negativa sobre la sesión de soporte, a un administrador se le puede notificar de forma inmediata.

Para obtener más información: Póngase en contacto con Citrix Online para solicitar la *Guía del desarrollador de la API de servicios web de sesiones de GoToAssist Corporate*.

Data Replicator™

El GoToAssist Corporate Data Replicator es una opción lista para utilizarse que empuja todos los datos de la sesión de GoToAssist Corporate y los descarga en las bases de datos locales designadas. Este paquete se instala de forma sencilla: la mayoría de los clientes lo tienen en funcionamiento en menos de 30 minutos. El Replicator consta de dos interfaces fáciles de utilizar:

- 1. Visor de la sesión:** Permite al usuario ver localmente grabaciones de sesiones almacenadas, transcripciones de chats y diagnósticos remotos.
- 2. Administrador de configuración:** Configura y gestiona todos los valores y perfiles.



El GoToAssist Data Replicator proporciona a los administradores de bases de datos una configuración sencilla e intuitiva; soporte para la funcionalidad de servicio de Microsoft® Windows® ; y un bien definido esquema de base de datos estándar para almacenar los datos de sesión de GoToAssist Corporate. Los scripts y las instrucciones se proporcionan para Microsoft® SQL Server. ODBC (Open Database Connectivity) se utiliza para escribir los datos descargados en la base de datos.

El almacenamiento de datos de sesión de GoToAssist Corporate en bases de datos locales da a CRM, ERP (Enterprise Resource Planning) y a los administradores de bases de datos la capacidad de integrarse más fácilmente con aplicaciones back-end utilizando herramientas de bases de datos familiares o llamadas de SQL estándares. El mantenimiento de datos de sesiones de GoToAssist Corporate proporciona localmente mayor flexibilidad para la integración y el almacenamiento y la seguridad a largo plazo.

Para obtener más información: Póngase en contacto con Citrix Online para solicitar el Paquete de integración de base de datos de GoToAssist Corporate.

Para obtener más información: Póngase en contacto con Citrix Online para solicitar el Paquete de integración de base de datos de GoToAssist Corporate.

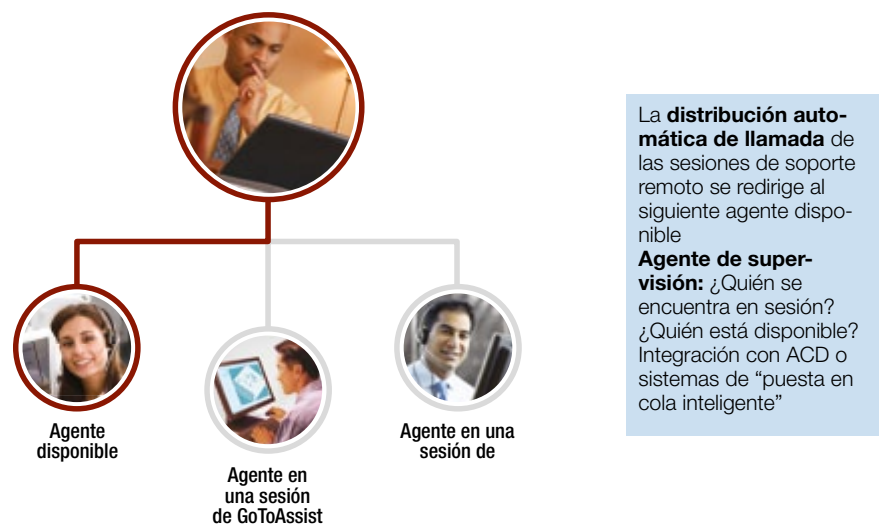
Integración de monitores

El sistema alojado de GoToAssist Corporate se puede encuestar en tiempo real para determinar qué agentes se encuentran en una sesión de GoToAssist Corporate y qué solicitudes de clientes están esperando en la cola. Desde el Centro de gestión de GoToAssist Corporate alojado, esta información de monitor se puede visualizar utilizando la opción Panel. A continuación se encuentran representados dos monitores de ejemplo: el Monitor representante y el Monitor de colas activo.

Estos datos de estado también se pueden recuperar utilizando la API de monitores de GoToAssist Corporate. La integración del estado de los agentes utilizando GoToAssist Corporate con sistemas de direccionamiento existentes puede mejorar la eficiencia global de la respuesta para llamadas telefónicas entrantes y otras solicitudes de soporte.

Por ejemplo, cuando un agente se encuentre en una sesión de GoToAssist Corporate, las llamadas telefónicas entrantes deberían direccionarse a otros agentes disponibles. Muchos sistemas de distribución de llamadas automatizados (ACD) pueden aceptar información de estado desde otras aplicaciones. Los datos del estado del agente desde GoToAssist Corporate pueden ser proporcionados al ACD para indicar cuando no están disponibles los agentes para aceptar llamadas entrantes.

Otro ejemplo es activar una alerta si el número de clientes que esperan en una cola de GoToAssist Corporate para ayuda basada en web alcanza un cierto umbral. Saber cuanto tiempo esperan los clientes el soporte puede ayudar a la gestión a planificar mejor los recursos apropiados. La combinación de los datos de monitor de GoToAssist Corporate con “colas inteligentes” o sistemas ACD mejora el soporte al cliente. La API de monitores de GoToAssist Corporate ayuda a conseguir una integración más completa con sistemas de direccionamiento definidos.



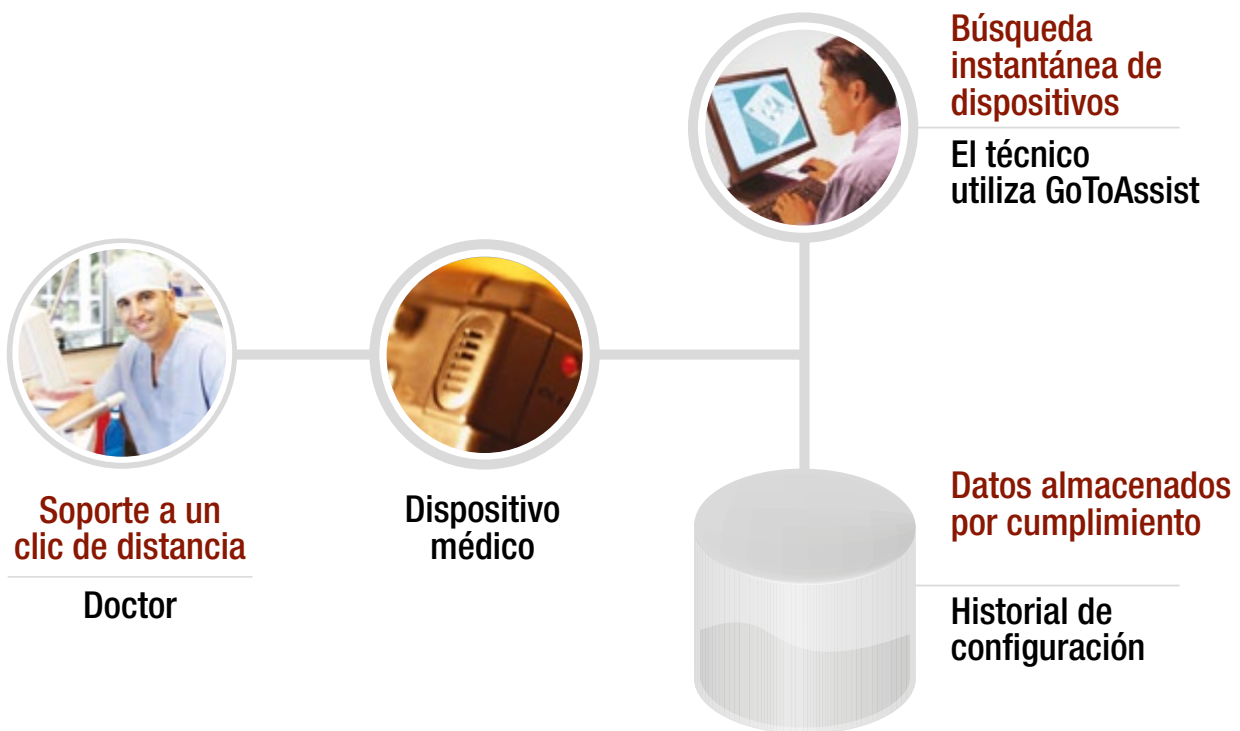
Para obtener más información: Póngase en contacto con Citrix Online para solicitar la *Guía del desarrollador de la API de servicios web de monitores de GoToAssist Corporate*

Estudio de caso de integración

Un fabricante de dispositivos médicos líder en Norteamérica utiliza GoToAssist Corporate para dar soporte a médicos que utilizan sus productos en hospitales y clínicas de todo el país. La integración de GoToAssist Corporate acelera el proceso de soporte para todos los participantes. Estos sistemas capturan imágenes y vídeo desde una cámara quirúrgica y se conectan a los PC, que se conectan a su vez a Internet. Se utilizan los siguientes tipos de integración en este despliegue:

- **Integración de usuario final:** El médico necesita asistencia para configurar el dispositivo seleccionando un elemento del menú de ayuda desde la aplicación desplegada en el PC. No hay necesidad de que el médico especifique ninguna información, porque el número de serie necesario y la información del médico se envían automáticamente a un técnico mediante GoToAssist Corporate.

- **Integración del lado del agente:** El técnico recibe la solicitud con el número de serie capturado mediante GoToAssist Corporate. Se hace referencia automáticamente al número de serie mediante el sistema de soporte para que el técnico sepa instantáneamente el dispositivo y el médico al que se está dando soporte. Durante la sesión, el técnico puede recuperar el diagnóstico en tiempo real para compararlo con la información de sesión histórica y determinar las diferencias desde cuando el dispositivo funcionaba correctamente.
- **Integración de datos:** El administrador es responsable de asegurar el cumplimiento con las regulaciones gubernamentales. Todas las grabaciones de sesiones y las configuraciones de dispositivos de GoToAssist Corporate se mantienen y aseguran durante años en la base de datos local. Esta información se puede recuperar, si es necesario, para que cumpla con los requisitos de HIPAA.



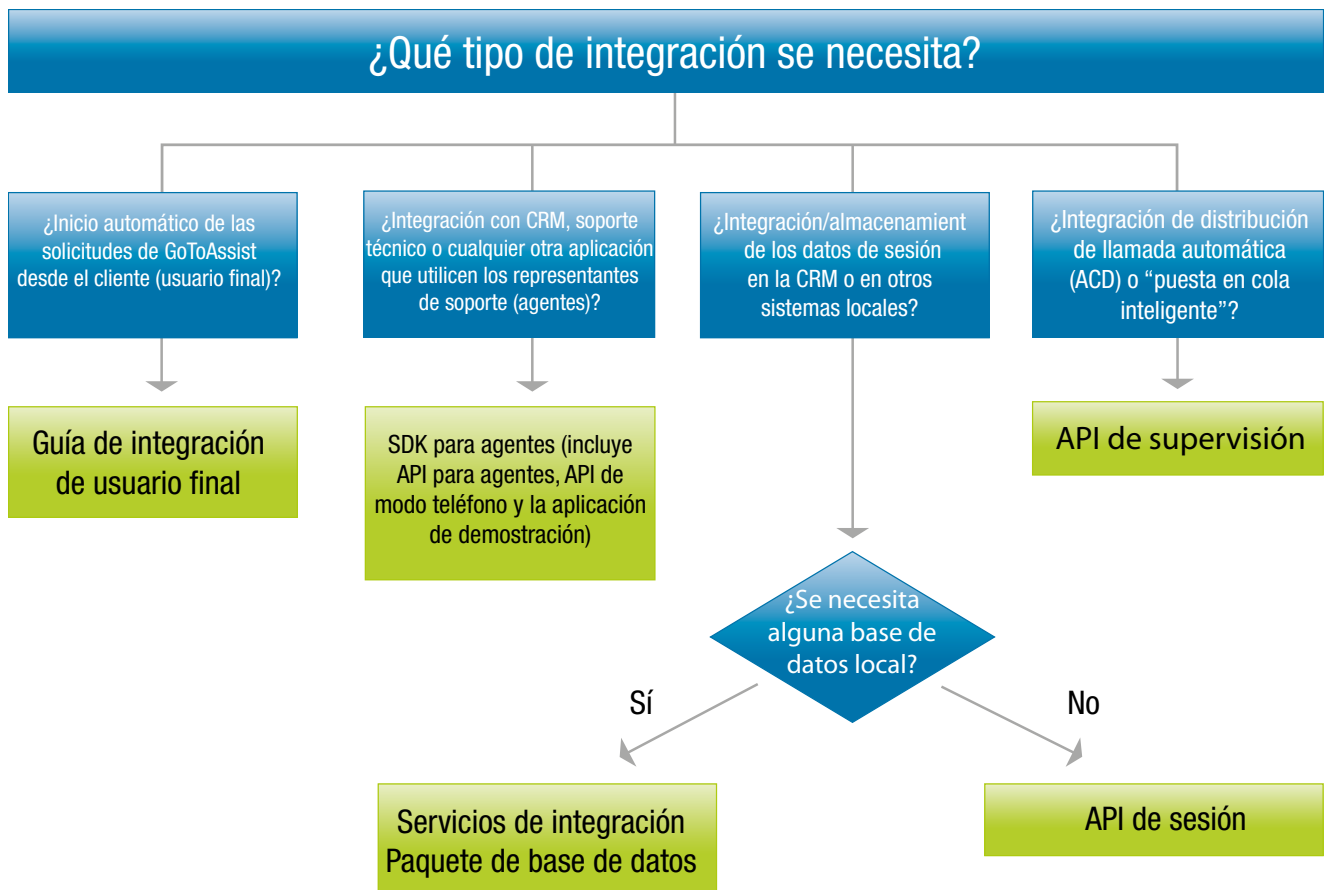
Anteriormente, los dispositivos se enviaban de nuevo al fabricante por problemas de configuración. La integración de GoToAssist Corporate proporciona estos beneficios:

- **Resolución instantánea:** El solo clic de un botón hace surgir un agente de soporte en línea de forma inmediata para configurar el dispositivo.
- **Ahorra gastos de envío:** El fabricante ahorra dinero al evitar los gastos de envío.
- **Ahorra tiempo al médico:** Los médicos encuentran soporte de forma sencilla, lo que ahorra tiempo y elimina la frustración.
- **Mejora la salud de los pacientes:** No es necesario que los pacientes vuelvan para varias visitas cuando un dispositivo no está listo, mejorando así la velocidad del diagnóstico.

Conclusión

Citrix GoToAssist Corporate ofrece muchos tipos de opciones de integración para acelerar el flujo de trabajo y guardar la información de sesión dentro de las aplicaciones de soporte. A continuación se encuentra un cuadro de las diferentes soluciones de integración disponibles.

El despliegue de la integración de GoToAssist Corporate puede mejorar las operaciones empresariales de las siguientes formas:



- Proporciona a los clientes un soporte más sencillo, permitiéndoles ir a sesiones de soporte remoto más rápidamente
- Acelera el flujo de trabajo para agentes al eliminar los pasos manuales
- Guarda y mantiene la información de la sesión de forma local para fines de cumplimiento y para más análisis y creación de informes completos

Citrix Online

Citrix Online provides secure, easy-to-use online solutions that enable people to work from anywhere with anyone. Whether using GoToAssist™ to support customers, GoToManage™ to monitor IT assets, GoToMeeting™ to hold online meetings, GoToMyPC™ to access and work on a remote Mac or PC, GoToWebinar™ to conduct larger web events or GoToTraining™ to train customers or employees, our customers – more than 35,000 businesses and hundreds of thousands of individuals – are increasing productivity, decreasing travel costs and improving sales, training and service on a global basis. A division of Citrix Systems, Inc. (Nasdaq: CTXS), the company is based in Santa Barbara, California.

Try it now:

Contact sales
0808 234 9811
Try GoToAssist for free
www.gotoassist.co.uk



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

About Citrix Online

Citrix Online solutions enable people to work from anywhere. Our products include GoToAssist® for remote support, GoToManage® for IT management, GoToMeeting® for online meetings, GoToMyPC® for remote access, GoToTraining® for interactive online training and GoToWebinar® for larger web events.

©2011 Citrix Online, LLC. All rights reserved. Citrix® is a registered trademark of Citrix Systems, Inc., in the United States and other countries. GoToAssist®, GoToManage®, GoToMeeting®, GoToMyPC®, GoToTraining® and GoToWebinar® are trademarks or registered trademarks of Citrix Online, LLC, in the United States and other countries. All other trademarks and registered trademarks are the property of their respective owners.

095ES_WP/18281/2011-12-05

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