

GoTo-Produktveröffentlichung – Oktober 2023

Mehr Nutzen, Sicherheit und Komfort bei geringeren Kosten – mit unseren neuesten Produktveröffentlichungen und Integrationen

Produkt-
Updates

»» Oktober 23

IT und Geschäftskommunikation werden jetzt noch einfacher
Starke Sicherheitsfunktionen, neue KI-Integrationen und kontinuierlich neue Funktionen für die Kundenkommunikation: Damit erreichen GoTo-Kunden auf einfache Weise mehr.

Ihre wichtigsten Tools: sicher und konform

Anwendungsupdates und das IT-Asset-Management schützen Ihre digitale Welt und senken Cybersicherheitsrisiken.

Ihre Workflows: besser integriert und einfacher zu navigieren

Logitech-Integration, praktische Online-Meeting-Funktionen, mehr Transparenz im gemeinsamen Posteingang, benutzerdefinierte E-Mail-Adressen, Dashboard-Ansichten und Netzwerk-Testpunktfunktionen: Vereinfachen Sie Prozesse und leisten Sie mehr in weniger Zeit.

Ihre täglichen Aufgaben: KI-gestützt und automatisiert

Erledigen Sie Routinen im Nu und gewinnen Sie wertvolle Zeit – dank KI-Chatanalyse, Helpline und dem dynamischen Kontaktabgleich.

Ihre Kunden: besserer Kontakt, besserer Service

Mit Technikersoftphone, vPro-Support, dem Support von mehr Betriebssystemen, VoIP während der Sitzung, flexiblen Sitzungslayout und der Segmentierung von Kontakten schaffen Sie ein komfortables und unkompliziertes Kundenerlebnis.

GoTo-Connect-Produktveröffentlichungen

Freuen Sie sich auf eine noch bessere Zusammenarbeit und ein noch besseres Kundenerlebnis in Ihren UCC-Lösungen.

KI-Chatanalyse: Die Kundenstimmung sofort erfassen und Kundenchats zügiger analysieren. Mit Hilfe der KI-Chatanalyse von Goto Contact Center beurteilen Sie die Kundenzufriedenheit sofort und verschaffen sich über präzise Zusammenfassungen effektive Einblicke, um Ihre Kundenkommunikation zu optimieren.

Flexibles Layout: Produktivere Meetings durch ein angepasstes Sitzungslayout. Dynamische Benachrichtigungen, optimierte Symbolleisten und Pop-out-Bildschirme für Ihre liebsten Meetingfunktionen: In GoTo Meeting können Sie das Layout Ihrer Sitzungen flexibel anpassen.

Technikersoftphone: Ein überzeugendes Kundenerlebnis bieten. Steigern Sie Ihre Produktivität und optimieren Sie die Kundenkommunikation: Mit dem flexiblen Technikersoftphone in GoTo Contact Center können Sie während Ihres aktuellen Anrufs mühelos auf Kontaktdaten, den Kundenverlauf, Notizen und vieles mehr zugreifen.

Segmentierung von Kontakten: Effizientere Kommunikation durch die Gruppierung von Kundenkontakten. In GoTo Contact Center können Sie Kunden gruppenweise importieren oder sie direkt aus der Kontaktliste hinzufügen.

Dynamischer Kontaktabgleich: Kontakte bereinigen, sortieren und organisieren. In GoTo Connect verwalten Sie Kontaktdaten effizient. Löschen, Suchen und Sortieren sind ein Kinderspiel. Sie halten mühelos alles auf dem neuesten Stand und sorgen für eine effiziente Kundenkommunikation.

Transparenz der Zuweisung im gemeinsamen Posteingang: Optimierung der Zusammenarbeit Ihres Teams. Wir haben das von GoTo Customer Engagement eingeholte Feedback von Kunden umgesetzt: Jetzt arbeiten Sie im gemeinsamen Posteingang viel effizienter und sehen stets genau, woran andere in Ihrem Team arbeiten.

Remotesteuerung: Visuellen Kontext geben. Verbessern Sie die Zusammenarbeit in GoTo Meeting: Teilnehmer können die Tastatur- und Maussteuerung anfordern, um Dinge, die sie erklären möchten, visuell zu unterstreichen.

Netzwerk-Testpunkte: Netzwerkprobleme rechtzeitig angehen. GoTo Connect kann zur Netzwerkqualität, Netzwerkverzögerung, Netzwerkverbindung oder Netzwerkvarianz Warnmeldungen ausgeben, die anpassbar sind. So lösen Sie Probleme schneller und vermeiden Ausfallzeiten.

Andere Funktionen und Produktveröffentlichungen

- Optimierung der Sofortantworten (GoTo Connect)
- Verbesserungen des mobilen Softphones (GoTo Connect)
- E911-Erweiterungen (GoTo Connect)
- Importfunktionen auf Mitarbeiterebene (GoTo Contact Center)
- MMS-Kampagnen (GoTo Customer Engagement)
- Automatische Nachrichten (GoTo Customer Engagement)
- Offene Meetings (GoTo Meeting)
- Audioreaktionen (GoTo Meeting)
- Automatische Freigabe von Aufzeichnungen mit Co-Organisatoren (GoTo Webinar)
- Unterlagenbibliothek (GoTo Training)

ITSG: Remote-Management und -Support

Sorgen Sie für mehr Sicherheit und bessere Abläufe in Ihren Lösungen für Remote-Management und -Support.

IT-Asset-Management: Geräte zentral und effizient verwalten. Mit GoTo Resolve verfolgen, überwachen und verwalten Sie Ihre gesamte IT-Hardware – darunter PCs, Mobilgeräte, Drucker und andere Geräte. Überwachen Sie den Lebenszyklus von Geräten und nehmen Sie Einblick in Nutzung, zugewiesene Benutzer, Garantiezeiten und Zustand.

Helpline: Ein zusätzlicher Supportkanal. Mit der Helpline-Funktion von GoTo Resolve können Benutzer Supportsitzungen über das GoTo-Resolve-Benutzerportal initiieren. Wenn die Funktion in GoTo Admin aktiviert ist, können Benutzer KI-generierte Tipps zur Fehlerbehebung erhalten, während sie auf ihre Verbindung mit einem Techniker warten.

Partnerschaft mit Logitech: CollabOS-Remotezugriff und Steuerung von CollabOS-Geräten mit integriertem Remotezugriff. Dank der Integrationspartnerschaft mit Logitech und CollabOS-Integration in GoTo Resolve können Techniker remote auf CollabOS-Appliances wie Rally Bar, Rally Bar Mini und RoomMate zugreifen, um diese Geräte zu konfigurieren oder Fehler auf ihnen zu suchen.

Intel vPro®-Support: Support für Intel vPro®-Geräte auf einer zentralen Oberfläche. Zugriff auf Intel vPro® – sogar Out-of-Band. Mit LogMeIn Rescue können Sie jetzt *eine Verbindung zum BIOS von*

Intel®-EMA-Servern herstellen, auf erweiterte Optionen für Ein/Aus zugreifen und Systemeinstellungen, Firmware und mehr aktualisieren.

Eigene E-Mail-Adresse für Helpdesk-Service: E-Mail-Adresse des Helpdesks personalisieren. In GoTo Resolve können Sie Ihrem Helpdesk eine eigene E-Mail-Adresse einrichten, die zur Identität Ihres Unternehmens passt und für Hilfesuchende leicht zu merken ist. Die Einrichtung dieser Adresse ist in den GoTo-Administrationseinstellungen ganz einfach möglich.

Anwendungsupdates: Externe Anwendungen auf verwalteten Geräten aktuell halten. In GoTo Resolve sehen Sie sofort alle Patches, die für auf Ihren Geräten installierte Anwendungen verfügbar sind, und können sie remote einspielen – eine unabdingbare Funktion für das professionelle IT-Management.

Erweiterter Betriebssystemsupport: Support von Linux-Geräten und Chromebooks mit Rescue. Rescue bietet jetzt Möglichkeiten für den Support fünf weiterer Betriebssysteme und eine höhere Funktionsverfügbarkeit bei Windows. Techniker können jetzt auch Chromebooks anzeigen und die darauf installierten Android-Apps steuern.

VoIP während der Sitzung: Ergänzende Unterstützung während Remotesupport-Sitzungen leisten. Mit GoTo Resolve VoIP können Techniker in der Remotesupport-Sitzung vom Chatfenster aus eine Audioverbindung mit dem Benutzer starten und dadurch die Problemdiagnose unterstützen. Die Echtzeitkommunikation erleichtert es ihnen, dem Benutzer Anweisungen und Schritte zur Fehlerbehebung klar zu vermitteln, sich selbst mehr Kontext zu verschaffen und den Support insgesamt reibungsloser zu gestalten.

Dashboard-Ansicht: Anzeige von verwalteten Geräten und Ticketing-Informationen. Das neue Dashboard von GoTo Resolve gibt Echtzeiteinblick in RMM- und Helpdesk-Daten. Techniker sehen auf einen Blick alles rund um Ticketing, Warnmeldungen, Virenschutz und Aktualisierungen, was ihrer Aufmerksamkeit bedarf.

Weitere Funktionen und Produktveröffentlichungen

- Rescue-Selfservice-SSO (Rescue)
- Installation von Geräten per URL (GoTo Resolve)
- Verbesserte Warnmeldungen: Gerätegruppen, Konnektivität (GoTo Resolve)
- Wiederkehrende Remoteaufträge (GoTo Resolve)
- Flush DNS und schnelle Aktionen für Neustarts (GoTo Resolve)
- Push-Benachrichtigungen für Ticketing auf Mobilgeräten (GoTo Resolve)
- Sitzungs-API (GoTo Resolve)
- Helpdesk-Verbesserungen: Benutzerdefinierte Status und Textformatierung (GoTo Resolve)
- Zusammenarbeit mehrerer Techniker in Sitzungen mit Remotezugang (GoTo Resolve)
- Central Mac Massenbereitstellung (Central)