

### **Citrix® GoToMeeting™ Corporate**

Citrix® GoToMeeting™ Corporate ist die Online-Meeting-Lösung der jüngsten Generation. Innovative Funktionen und ein einzigartiges Kostenkonzept machen GoToMeeting Corporate zur einfachsten, sichersten und wirtschaftlichsten Lösung am Markt.



### **Citrix® GoToAssist™**

Citrix® GoToAssist™ ist die branchenführende Helpdesk-Lösung für den remoten Benutzer-Support. Erfordert weder Installation von Client-Komponenten auf den Endgeräten der Benutzer, noch Konfigurationsänderungen an der Firewall. GoToAssist verleiht dem technischen Support einen neuen Stellenwert.

### **Citrix® GoToMyPC® Corporate**

Citrix® GoToMyPC® Corporate ist die führende Lösung für web-basierten Remote-Zugriff auf Desktop-Ressourcen. GoToMyPC erfüllt die Anforderungen der Mitarbeiter an mobiles Arbeiten bei einem gleichzeitigen Höchstmaß an Sicherheit.



## Vorteile von GoToMeeting Corporate:

- Meetings ohne Reisekosten- und Zeitaufwand
- Höhere Mitarbeiterproduktivität
- Unternehmensweite Bereitstellung in kürzester Zeit
- Festpreismodell All You Can Meet™
- Industrie-Standard 128-Bit AES-Verschlüsselung

## Auszeichnung als Best New Web Conferencing Service 2005

– Frost & Sullivan

## Citrix GoToMeeting Corporate – Die Online-Meeting-Technologie der jüngsten Generation

Kommunikation funktioniert effektiver, wenn man sieht, worüber der Kommunikationspartner spricht. Mit GoToMeeting steht Ihnen jetzt eine vielfach ausgezeichnete Online-Meeting-Lösung zur Verfügung, die so einfach funktioniert wie Telefonieren: Sie verschicken einfach einen Link als Meeting-Einladung – und per Mausklick können alle Teilnehmer des virtuellen Meetings den gleichen Desktop sehen. Und alle sehen, um was es geht. GoToMeeting ist die optimale Lösung für alle Unternehmen, die die Produktivität ihrer Mitarbeiter steigern und die Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern verbessern möchten.

## ECHTE ARBEITSERLEICHTERUNGEN FUNKTIONIEREN EINFACH

### SCHNELLER START DURCH HOSTING-LÖSUNG

GoToMeeting ist ein Online-Service für Web-Konferenzen. Das erspart Ihnen die Beschaffung und Wartung von eigener Conferencing-Software, der dazugehörigen Hardware und natürlich auch das Rollout der Lösung im eigenen Hause. Sobald Sie Ihre Account-Daten erhalten haben, können Sie Citrix GoToMeeting sofort in Ihrem Unternehmen nutzen. Schneller geht's nicht.

### STEIGERN SIE DIE MEETING-PRODUKTIVITÄT

Effiziente Zusammenarbeit in räumlich getrennten Arbeitsgruppen ist schwierig. Klassische Team-Meetings sind zeit- und reisekostenintensiv. Mit GoToMeeting bringen Sie alle Beteiligten an „einen Tisch“, ohne dass Meeting-Teilnehmer Zeit und Geld für lange Anreisen aufbringen müssen. Die Nutzung der Lösung beschränkt sich aber nicht auf unternehmensinterne Teilnehmer: auch beim Kontakt zu Kunden oder Geschäftspartnern ist die Online-Konferenz die effiziente Alternative zum Vor-Ort-Termin.

### KOSTENGÜNSTIGE SCHULUNGEN UND TRAININGS

Machen Sie Kunden- und Mitarbeiterschulungen effizienter und wirtschaftlicher: Bieten Sie Online-Schulungen an! Mit GoToMeeting können Sie einfach, schnell und günstig Trainings mit geographisch verteilten Teilnehmern abhalten. Auch in diesem Bereich gewinnen Sie an Effizienz, Produktivität und Dynamik.

### MAXIMIEREN SIE DEN ROI

Nicht nur in punkto Benutzerfreundlichkeit, Leistungsfähigkeit und Praxistauglichkeit ist GoToMeeting unübertroffen. Auch das Preiskonzept ist unschlagbar. GoToMeeting wird nach dem Flat-Rate-Modell abgerechnet: Dabei ist unerheblich, wie viele Meetings Sie einberufen haben, wie viele Teilnehmer dabei waren und wie lange die Meetings dauerten. GoToMeeting bleibt stets perfekt kalkulier- und budgetierbar. Nutzen Sie GoToMeeting, ohne auf die Uhr zu schauen!

## Die wichtigsten Features

### ANWENDER

- **Sicht auf den Desktop** – Übertragung der eigenen Desktop-Ansicht auf die Bildschirme der Meeting-Teilnehmer. Alle lokalen Ressourcen sind für die Teilnehmer sichtbar.
- **Sicht auf eine spezielle Anwendung** – Nur die Ansicht auf eine ausgewählte Anwendung wird übertragen. Der Desktop bleibt für die übrigen Teilnehmer unsichtbar.
- **Recording-Funktion** – Aufzeichnung eines Meetings für die spätere Wiedergabe.
- **Übertragung von Tastatur und Maus** – Die Kontrolle über die eigene Tastatur und Maus kann an andere Meeting-Teilnehmer übergeben werden.
- **Schneller Wechsel des Präsentators** – Der Meeting-Organisator kann die Rolle des Präsentators an andere Teilnehmer weitergeben und den Blick auf ihren Desktop freigeben.
- **Zeichentools** – Mit Markier- und Zeichenwerkzeugen können wichtige Elemente am Bildschirm hervorgehoben werden.
- **Einladung der Teilnehmer** – Die Einladung der Teilnehmer erfolgt über Microsoft® Outlook®, IBM® Lotus Notes® oder eine Instant-Messaging-Anwendung.
- **Web Services API** – GoToMeeting Corporate kann mit Hilfe der Web Services API in die Webseiten des Unternehmens integriert werden.

### SICHERHEIT

- **Durchgängige Verschlüsselung** – Die Sicherheit der Kommunikation zwischen den Meeting-Teilnehmern wird durch End-to-End 128-Bit AES-Verschlüsselung gewährleistet.
- **Anwender-Authentifizierung** – Die Authentifizierung erfolgt über starke Passwörter und einmal gültige Meeting-IDs. So lässt sich sicherstellen, dass nur autorisierte Teilnehmer das Meeting besuchen können.
- **Optionales Meeting-Passwort** – Der Organisator des Meetings kann für besonders vertrauliche Meetings ein Passwort festlegen, das nur autorisierten Teilnehmern mitgeteilt wird.
- **Time-Out bei Inaktivität** – Die Screen-Sharing-Funktion wird nach einem festgelegten Zeitraum ohne Aktivität gestoppt (d. h. wenn keine Tastatur- oder Mausbewegung verzeichnet wird).

### ADMINISTRATION

- **Schnelle, einfache Bereitstellung** – Vorinstallation, Schulung und Konfiguration entfallen. Mit wenigen Klicks kann jeder Anwender im Unternehmen GoToMeeting Corporate starten.
- **Sicheres Administration-Center** – Die Administration erfolgt über eine sichere, SSL-verschlüsselte Webseite. Sie enthält alle benötigten Tools für die Endbenutzer- und Kontenverwaltung.
- **Reporting** – Anhand zahlreicher detaillierter Reports können Sie Meeting-Daten für Trend- und ROI-Analysen sowie Nutzungsstatistiken erheben.

## Vorteile von GoToAssist:

- Rasche Lösung komplexer Helpdesk-Calls
- Optimale Unterstützung für geschäftskritische Umgebungen
- Geringeres Call-Aufkommen, da weniger Wiederholungs-Calls
- Industrie-Standard 128-Bit AES-Verschlüsselung
- Höhere Mitarbeiterproduktivität

## Citrix GoToAssist – Die neue Dimension des Technischen Supports

Citrix® GoToAssist™ ist die leistungsstarke Lösung für den Remote-Support-Bereich. Nur wenige Klicks bringen den Support-Mitarbeiter direkt auf den Desktop des Anwenders und umgekehrt. Der Support-Techniker kann mit den Anwendern in Echtzeit kommunizieren, kann sie durch eine Produkt-Demo führen, eine Dateiübertragung „anstoßen“ oder mit Zustimmung des Anwenders sogar dessen Maus und Tastatur übernehmen, um ihm zu zeigen, wie sein Problem gelöst werden kann.

Mit Citrix GoToAssist geben Sie dem technischen Support einen neuen Stellenwert.

**Schneller ROI:** Die Implementierung von Citrix GoToAssist dauert nur wenige Tage, die Schulung der Mitarbeiter nur eine Stunde. Kundenaussagen belegen:

- bis zu 70% höhere „First Call Resolution Rate“
- bis zu 60% schnellere Bearbeitung pro Fall
- hohe Einsparungen an Fahrtkosten durch Wegfall von Vor-Ort-Support

**Niedrige Total Cost of Implementation (TCI):** Citrix GoToAssist erfordert keine zusätzlichen Investitionen in Hardware oder Software. Da GoToAssist ein Managed Service ist, entfallen außerdem die Kosten für Wartung und Upgrade der Lösung. Die Implementierung kann binnen 48 Stunden erfolgen. Vorhandene CRM- oder EAP-Systeme können schnell und einfach integriert werden.

**Messbarer Erfolg:** Die wenigsten Support Desks können genaue Zahlen über den Erfolg ihrer Arbeit vorlegen. Citrix GoToAssist bietet die Möglichkeit zur Erstellung von Statistiken, die z.B. über durchschnittliche Bearbeitungszeit, First Call Resolution Rate (sofortige Problembeseitigung beim ersten Call) und Benutzer-Feedback Aufschluss geben.

**Höchster Sicherheitsstandard:** Die Verbindung zwischen Support-Mitarbeiter und Benutzer wird während der gesamten GoToAssist-Sitzung mit Industrie-Standard 128-Bit AES-Verschlüsselung gesichert. Deshalb kann GoToAssist auch in besonders sicherheitssensitiven Bereichen wie z.B. dem Gesundheits- oder Finanzwesen eingesetzt werden.

### Citrix GoToAssist ist die ideale Lösung für Kunden, die

- ein wachsendes Call-Volumen mit gleich bleibendem Kosten- und Personalaufwand zu bewältigen haben,
- komplexe Fälle schneller lösen müssen,
- geschäftskritische Applikationen und Umgebungen extern betreuen müssen – für Kunden oder für Mitarbeiter an anderen Standorten,
- Parameter wie Kundenzufriedenheit und Fehlerbehebungsquote genauer messen und besser dokumentieren wollen.

## Die wichtigsten Features

Mit **ChatLink™** können Support-Mitarbeiter und Endbenutzer sofort miteinander in Verbindung treten und kommunizieren. Die Mitarbeiter können den Chat – mit der Zustimmung des Endbenutzers – jederzeit in eine ScreenSharing- oder ScreenViewing-Session umwandeln.

Über **ScreenSharing** kann sich der Support-Mitarbeiter remote auf den Computer des Benutzers schalten und Maus- und Tastaturkontrolle übernehmen. Mit **ScreenViewing** kann der Support-Mitarbeiter die eigene Desktop-Ansicht auf den Bildschirm des Benutzers übertragen, um beispielsweise die Bedienung einer Anwendung zu demonstrieren.

**Session Transfer** ermöglicht die Übergabe einer bestehenden Helpdesk-Sitzung an einen anderen Support-Mitarbeiter (z.B. Eskalation an einen Spezialisten). So kann der Fall meist schon bei der ersten Kontaktaufnahme gelöst werden, ohne die Notwendigkeit von Rückruf und Folge-Sitzung.

Per **Dateiübertragung (File Transfer)** können Support-Mitarbeiter und Benutzer unmittelbar Dateien austauschen. Die Helpdesk-Mitarbeiter können z.B. Patches einspielen, URLs und Updates an den Endbenutzer senden oder Protokolldateien von diesen empfangen. Alle übertragenen Daten und Dateien sind mit End-to-End 128-Bit AES-Verschlüsselung durchgehend geschützt.

Mit Hilfe der **HelpAlert™** Routing-Technologie werden Kundenanfragen automatisch an die entsprechende Support-Abteilung geleitet. Dabei kann festgelegt werden, welche Support-Ebene einem Endbenutzer zur Verfügung stehen soll.

Bei der **Remote-Diagnose** werden Daten zur Umgebung des Endbenutzers erfasst, wie zum Beispiel Angaben zum Betriebssystem, zum Gesamt- und verfügbaren Speicher sowie zu derzeit betriebenen Anwendungen und Diensten, etc. Dies spart Bearbeitungszeit bei Störfällen, bei denen Diagnosedaten erforderlich sind.

Mit Hilfe der **Reboot/Reconnect-Funktion** kann ein Helpdesk-Mitarbeiter das System des Endbenutzers neu starten und sich automatisch wieder mit der laufenden Support-Session verbinden.

Über das **Management Center** können zuverlässige Daten zu Kundenzufriedenheit und Helpdesk-Auslastung zur Verfügung gestellt werden. Die webbasierten Tools ermöglichen darüber hinaus das Logging von Chat-Sessions, die Erstellung von Snapshot-Reports oder die Aufzeichnung von Support-Sitzungen.



### Vorteile von GoToMyPC Corporate:

- Benutzerfreundlicher Remote-Zugriff
- Keine Anpassung der Infrastruktur notwendig
- Keine Softwarepflege oder Upgrades
- Durchgängige 128-Bit AES-Verschlüsselung
- Keine Änderungen bei der Firewall nötig

## Citrix GoToMyPC Corporate – Die andere Art des Remote-Zuriffs

Citrix GoToMyPC Corporate ist eine Hosting-Lösung für den Remote-Zugang zu Desktop-Ressourcen. Ihre Mitarbeiter können damit von jedem mit dem Internet verbundenen Computer, Pocket PC-, Windows® Mobile- oder Windows® CE-basierten Endgerät auf sicherem Weg – das heißt über eine verschlüsselte Verbindung – auf ihren Desktop und die von dort aus erreichbaren Ressourcen zugreifen. Die IT-Abteilung muss weder zusätzliche Ports an der Firewall öffnen noch IP-Adressen konfigurieren oder zusätzliche Hardware oder Software bereitstellen.

Die Benutzer melden sich ganz einfach auf der GoToMyPC Corporate-Website an und authentifizieren sich mit Benutzernamen und Passwort. Ihnen wird dann eine Liste der PCs angezeigt, mit denen sie sich verbinden können. Es werden natürlich nur PCs angezeigt, die durch den IT-Administrator dafür autorisiert und den entsprechenden Benutzern zugewiesen worden sind. Wenn der Benutzer dann seinen PC ausgewählt und sich mit einem zweiten Passwort speziell für diesen PC authentifiziert hat, kann er seinen Remote-Desktop nutzen und steuern, als würde er direkt davor sitzen.

Die Verwaltung der Lösung erfolgt über ein webbasiertes Administration Center. Das Administration Center enthält alle Tools zur Aktivierung und Deaktivierung von Benutzern, zur Vergabe von Zugangsrechten und Echtzeit-Überwachung der Nutzung.

### GoToMyPC Corporate bietet:

- **Alle Vorteile eines Managed Services** – Die Implementierungskosten sind minimal, es müssen keine Investitionen in Hardware oder Software getätigt werden und es sind keine Veränderungen an Servern, Systemen oder der Sicherheitsinfrastruktur erforderlich.
- **Einfache Nutzung und Verwaltung** – Einfach für den Endbenutzer, einfach für die IT-Abteilung: Implementierung, Support, Konfiguration und Nutzung der Lösung sind unkompliziert.
- **Mehrstufige Sicherung und Kontrolle** – Eine SSL-verschlüsselte Webseite und die durchgängige 128-bit AES-Verschlüsselung gewährleisten die Vertraulichkeit aller Remote-Verbindungen.

## Die wichtigsten Features

### REMOTE-ZUGRIFF

- **Set-Up in zwei Minuten** – Keine Installation von Client-Software notwendig
- **Skalierbarer Viewer** – Anpassbare Auflösung zur optimalen Anzeige des Host-PC-Desktops
- **PocketView** – Sicherer Zugriff auf den PC-Desktop mit Pocket PC-, Windows® Mobile- oder Windows® CE-basierten Endgeräten
- **File Transfer** – Drag & Drop von Dateien, Ordnern und Verzeichnissen zwischen Computern
- **Remote Printing** – Drucken von Dokumenten vom Host-PC auf lokalen Druckern
- **Gastbenutzer** – Einladung an Gastbenutzer, den Desktop des Host-PCs zu betrachten oder gemeinsam zu steuern
- **Zeichentools** – Markier- und Zeichenfunktion zur Betonung besonderer Elemente am Bildschirm
- **Cut & Paste** – Ausschneiden, Kopieren und Einfügen von Text zwischen Computern
- **Chat** – Kommunikation mit einem Gast im Rahmen der gemeinsamen Nutzung eines Host-PCs

### SICHERHEIT

- **AES-Verschlüsselung (Advanced Encryption Standard)** – 128-Bit-Verschlüsselung zum Schutz der Kommunikation zwischen Host-PC und zugreifendem Endgerät
- **Authentifizierung** – Doppelte Kennwörter und durchgängige Benutzer-Authentifizierung
- **Viewer Security Time-Out** – Automatische Abschaltung des Viewers nach einem bestimmten Zeitraum ohne Aktivität

- **Host-Sicherheit** – Automatische Abschaltung der Bildschirmanzeige des Host-PCs und Sperrung von dessen Tastatur und Maus
- **Login-History** – Anzeige aller Login-Versuche und unbefugter Aktivität
- **Sperrung bei fehlgeschlagenen Login-Versuchen** – Konfiguration von Sperrungen bei mehrfach misslungenen Login-Versuchen
- **Festlegung von Zugriffszeiten** – Definition von Tagen und Zeiten, zu denen sich die Endbenutzer einloggen können
- **Aufforderung zur Passwortänderung** – Vermeidung der Wiederverwendung von Passwörtern; Festlegen der Geltungsdauer von Passwörtern und Zugriffs-codes
- **RSA SecurID Integration** – Integration in eine vorhandene RSA SecurID-Infrastruktur

### KONTROLLE UND VERWALTUNG

- **Einfache Benutzerverwaltung** – Einfaches Hinzufügen und Entfernen von Benutzerkonten
- **Verbindungskontrolle** – Anzeige bestehender Benutzerverbindungen; Beenden der Verbindung falls erforderlich
- **Monitoring und Reporting** – Erstellung von aussagekräftigen Reports und Nutzungsstatistiken
- **Zugriffsbeschränkungen** – Sicherheitssensitive Dokumente und Funktionen vom Zugriff ausschließen





**Citrix Online:** Citrix Online, ein Unternehmensbereich von Citrix Systems, Inc., bietet marktführende Software und Services für Web-basierten Desktop Access, Support und Zusammenarbeit über das Internet. Zum Produktangebot des Unternehmensbereichs gehören Citrix GoToMyPC®, die benutzerfreundliche Lösung für sicheren Web-Zugriff auf Desktop-PCs und Citrix GoToAssist™, die sichere, zuverlässige und leistungsfähige Lösung für Web-basierten technischen Support und Zusammenarbeit mit Kunden. Mehr als 10.000 Unternehmen weltweit setzen Produkte von Citrix Online ein, darunter Siemens, Verizon Online, Cablevision und Microsoft Business Solutions. Der Unternehmensbereich hat seinen Sitz in Santa Barbara, Kalifornien, und ist im Web unter folgender Adresse zu finden: [www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com).

©2005 Citrix Online, LLC. Alle Rechte vorbehalten. Citrix® ist ein eingetragenes Warenzeichen von Citrix Systems, Inc., in den USA und anderen Ländern. GoToMyPC®, GoToAssist™ und GoToMeeting™ sind Handelsmarken oder eingetragene Warenzeichen von Citrix Online, LLC, in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Handelsmarken und eingetragenen Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.

## Citrix Worldwide

### HAUPTSITZ EUROPA

**Citrix Systems  
International GmbH**  
Rheinweg 9  
8200 Schaffhausen  
Schweiz  
Tel: +41 (0)52 6 35 77-00  
[www.citrix.com](http://www.citrix.com)

### EUROPÄISCHE NIEDERLASSUNGEN

**Citrix Systems GmbH**  
Am Söldnermoos 17  
85399 Hallbergmoos / München  
Deutschland  
Tel: +49 (0)811 83-0000  
[www.citrix.de](http://www.citrix.de)

**Citrix Systèmes SARL**  
7, place de la Défense  
92974 Paris la Défense 4 Cedex  
Frankreich  
Tel: +33 (0)1 49 00 33 00  
[www.citrix.fr](http://www.citrix.fr)

**Citrix Systems UK Limited**  
Chalfont Park House, Chalfont Park  
Chalfont St. Peter  
Gerrards Cross  
Buckinghamshire, SL9 0DZ  
United Kingdom  
Tel: +44 (0)1753 276 200  
[www.citrix.co.uk](http://www.citrix.co.uk)

### HAUPTSITZ

**Citrix Systems, Inc.**  
851 West Cypress Creek Road  
Fort Lauderdale, FL 33309  
USA  
Tel: +1 (800) 393 1888  
Tel: +1 (954) 267 3000  
[www.citrix.com](http://www.citrix.com)

### HAUPTSITZ ASIEN/PAZIFIK

**Citrix Systems  
Asia Pacific Pty Ltd.**  
Suite 3201, 32nd Floor  
One International Finance Centre  
1 Harbour View Street  
Central  
Hong Kong  
Tel: +852 2100 5000  
[www.citrix.com](http://www.citrix.com)

**Citrix Online Division**  
5385 Hollister Avenue  
Santa Barbara, CA 93111  
Tel: +1 (805) 690 6400  
[www.citrixonline.com](http://www.citrixonline.com)