SOTI ONE

EINE PLATTFORM
VERBINDET ALLES

SOTI ASSIST

DIAGNOSTISCHER „MOBILE FIRST“-HELPDESK

Für viele Unternehmen ist die Ära der Desktop-Computer beendet. Sie setzen immer mehr Smartphones, Tablets und Laptops ein, um die Möglichkeiten der Mitarbeiter außerhalb des Büros zu erweitern. Aber mehr mobile Geräte und Apps können zu mehr Problemen führen. Da es sich bei den meisten mobilen Geräten um Remote-Geräte handelt, ist eine Reparatur schwierig und, in Bezug auf Ausfallzeiten, kostspielig. Unternehmen benötigen eine schnelle und einfache Möglichkeit zur Fehlersuche und Problemlösung der Remote-Geräte.

SUPPORT FÜR MOBILE ENDGERÄTE LEICHT GEMACHT

SOTI Assist ist die erste diagnostische Helpdesk-Lösung der Branche, die speziell für die Problembehebung von mobilen Geräten entwickelt wurde. Sie enthält die preisgekrönte Remote Control Technologie von SOTI, mit der sich Probleme mit Mobilgeräten und Apps jederzeit und von jedem Ort aus einfach und effizient analysieren und beheben lassen. Durch die Integration in die SOTI ONE Platform erhalten Helpdesk-Techniker sofortigen Zugriff auf Geräte- und App- Informationen, so dass sie Probleme sofort und schneller lösen können. SOTI Assist sorgt dafür, dass Ihre Angestellten und Helpdesk-Mitarbeiter stressfrei und produktiv arbeiten.

WAS KANN SOTI ASSIST FÜR IHR UNTERNEHMEN TUN?

ES BIETET REMOTE-SUPPORT FÜR ALLE MOBILGERÄTE ODER APPS

SOTI arbeitet mit OEMs für Mobilgeräte zusammen, um einen beispiellos detaillierten Einblick in Google Android™, Apple® iOS, Linux®, macOS®, und Microsoft Windows®-Geräte zu ermöglichen, sowie Informationen über deren Fähigkeiten bereitzustellen. Mit dieser hochmodernen Lösung erhalten Sie Folgendes:

- Bereitstellung von Remote-Support für jedes Gerät auf jedem Betriebssystem
- Besseres Verwalten, Speichern und Zugreifen auf Tickets
- Integration in jeden E-Mail-Posteingang zur Erstellung und Aktualisierung empfangener Tickets
- Integration mit Firmen-LPAD-Servern zur Verknüpfung, Anzeige und Zuweisung von Tickets
- Erfassen aller wichtigen Geräteinformationen zu einem bestimmten Zeitpunkt
- Download von Geräteprotokollen zum Anhängen, zur Vorschau oder Verteilung durch Tickets
- Mit dieser hochmodernen Lösung können Sie direkt auf dem Bildschirm des Geräts Anmerkungen machen und es als Whiteboard verwenden, um eine geführte Unterstützung zu bieten

SCHNELLERES BEHEBEN VON GERÄTE- UND APP-PROBLEMEN

SOTI Assist enthält ein vollständiges Toolkit zum Tracking und Beheben von Problemen mit Remote-Geräten, das den Unternehmen Folgendes bietet:

- Remote-Ansicht und -Steuerung sowie Dateisynchronisierung und Hilfe bei der schnellen Behebung von Geräte- und App-Problemen
- Integriertes Ticketsystem zum Erstellen, Verwalten, Kennzeichnen, Priorisieren, Filtern und Suchen von Vorfällen zur Steigerung der Effizienz
- Alle Gerätekonfigurationen und App-Einstellungen auf Knopfdruck

CLERVERER REMOTE-SUPPORT FÜR MOBILE GERÄTE KANN SO EINFACH SEIN

SOTI Assist bietet leistungsstarke Funktionen, mit denen Sie Ihre Support-Warteschlange verwalten und einen besseren Überblick erhalten können.

- Sie können Tickets mit gehäuft auftretenden Vorfällen verknüpfen und eine Wissensbasis darüber aufbauen, wie ähnliche Probleme in Zukunft behoben werden können
- Definieren Sie Service Level Agreements (SLAs) basierend auf der Priorität der Tickets und zeigen Sie den Status der Tickets in einer Dashboard-Ansicht an
- Helpdesk-Techniker können ihnen zugewiesene Tickets anzeigen oder die Verzeichnisdienste verwenden, um Tickets ihren Kollegen oder Teamleitern zuzuweisen

SOTI ONE VEREINFACHT IHRE GESCHÄFTLICHE MOBILITY

Die **SOTI ONE Platform** ist eine integrierte Suite von Lösungen zur Reduzierung von Kosten, Komplexität und Ausfallzeiten im Zusammenhang mit geschäftskritischer Mobility und dem IoT. Die SOTI ONE Platform besteht aus sieben revolutionären Produkten und hilft Unternehmen, funktionale Silos zu beseitigen, Ausfallzeiten zu eliminieren, Anwendungen schneller zu entwickeln, alle mobilen und IoT-Geräte an einem Ort zu verwalten und umsetzbare Erkenntnisse zu liefern. Wenn alles miteinander verbunden ist, macht die SOTI ONE Platform mobile und IoT-Geschäftsabläufe einfacher, intelligenter und zuverlässiger.

INTEGRATION MIT DER SOTI ONE PLATFORM

Durch die Integration mit SOTI Assist können Sie mit der SOTI ONE Platform:

- Automatisch detaillierte Geräteinformationen von SOTI MobiControl anfordern, um die Problemlösung zu beschleunigen
- Ihren benutzerdefinierten Apps, die mit SOTI Snap erstellt wurden, Remote-Support-Funktionen hinzufügen
- Mit einer Community von Produktexperten, Partnern und Kunden über SOTI Central interagieren, um die Antworten zu erhalten, die Sie benötigen
- Daten zur weiteren Analyse und Verarbeitung in SOTI Insight exportieren
- Helpdesk-Diagnosetickets für Ihre IoT-Geräte direkt über SOTI Connect erstellen und anzeigen

WEITERE INFORMATIONEN:

LAUBNER®
Auto-ID Solutions

SOTI ist ein bewährter Anbieter und Branchenführer für die Vereinfachung von geschäftskritischen Mobility- und IoT-Lösungen, indem er diese intelligenter, schneller und zuverlässiger macht. SOTI unterstützt Unternehmen auf der ganzen Welt dabei, ihre Mobility zu unendlichen Möglichkeiten zu führen.

soti.de

© 2021, SOTI Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle Produkt- und Unternehmensnamen sind Handelsmarken™ oder registrierte® Handelsmarken ihrer jeweiligen Besitzer. Die Verwendung dieser Marken impliziert keine Zugehörigkeit zu SOTI oder Billigung durch den Markeninhaber.

010421