

Help@Work: Hilfe ist nur einen Fingerdruck weit entfernt.

Die Produkte von MobileIron sind so ausgelegt, dass sie Benutzern eine optimale Auswahl und IT-Experten maximale Zuverlässigkeit bieten. In unserem neuen mobilen Zeitalter benötigen Benutzer und Helpdesk-Mitarbeiter bessere Kommunikationsmöglichkeiten, wenn es bei mobilen Geräten zu Supportfällen kommt. Versuche, die Probleme bei iOS- oder Android-Geräten über das Telefon zu lösen, können frustrierend, zeitaufwendig und verwirrend sein. Der Versuch, Supportfälle auf iPhone oder iPad telefonisch zu beheben, kann ebenfalls frustrierend, zeitaufwendig und verwirrend sein. Bei diesem Prozess zerbrechen sich sowohl Benutzer als auch Helpdesk-Mitarbeiter häufig die Köpfe und wünschen, sie könnten ihre Bildschirmhalte einfach miteinander teilen. Aus diesem Wunsch entstand MobileIron Help@Work, damit ist Hilfe immer nur einen Fingerdruck weit entfernt.

Mit Help@Work revolutioniert MobileIron die Arbeitsweise des Helpdesks für iOS- und Android-Geräte, da die Benutzer ihre Anzeige mit Helpdesk-Mitarbeitern per Fingerdruck teilen können. Auf diese Weise geht den Benutzern keine kostbare Zeit mehr mit der Beschreibung ihrer Probleme verloren und Helpdesk-Mitarbeiter müssen beim Ermitteln der Probleme, die ihnen die Benutzer beschreiben, nicht mehr blind die Ursache erraten.

Help@Work für iOS

Help@Work ist eine voll anpassbare App für iOS mit hoher Funktionalität und einfacher Implementierung. Anders als andere Helpdesk-Tools ermöglicht Help@Work die Bildschirmfreigabe (Screen Sharing) für das gesamte Gerät. Screen Sharing-Sitzungen können über WAN, Wi-Fi und Mobilfunknetze innerhalb und außerhalb des Netzwerks abgehalten werden. Unternehmen können entscheiden, wie sie Help@Work individuell gestalten, sei es durch neue Texte oder Logos oder durch Veränderung des Erscheinungsbilds für die End-to-End-Benutzererfahrung. Help@Work wurde im Hinblick auf eine einfache Individualisierung und Verbreitung entwickelt. Die Individualisierung erfolgt über HTML und erfordert keine besonderen Kenntnisse einer Benutzeroberfläche. IT-Administratoren können Help@Work mit wenigen einfachen Schritten verteilen. Die Nutzung von Help@Work gleicht einem normalen Helpdesk-Erlebnis. Der Benutzer tippt, um Hilfe zu beantragen und sich mit seinem Helpdesk in Verbindung zu setzen, und tippt erneut, um eine Screen-Sharing-Sitzung zu beginnen. Help@Work bietet Benutzern und Helpdesk-Mitarbeitern ein wertvolles neues Tool zur Verbesserung ihrer Kommunikation und zur schnelleren Lösung von Supportfällen. Die App erlaubt eine einfache, effektive und schnelle Beseitigung von Problemen auf iOS-Geräten.

Nutzung von Help@Work für iOS in vier einfachen Schritten

Schritt 1: Ein Benutzer hat ein Problem mit seinem iOS-Gerät, das beseitigt werden soll. Der Benutzer tippt auf das Help@Work-Symbol auf dem Gerät, daraufhin öffnet sich die Kontaktseite des Helpdesks.

Schritt 2: Der Benutzer wendet sich mithilfe der auf der Helpdesk-Kontaktseite aufgeführten Kontaktdaten (z. B. Telefonnummer, URL oder E-Mail-Adresse) an seinen Helpdesk und beginnt ein Gespräch.



Herausforderung

Verbessern Sie das Helpdesk-Benutzererlebnis für iOS- und Android-Telefone und -Tablets.

Lösung

Help@Work ist eine kundenspezifische App, die gemeinsam mit MobileIron Core folgende Möglichkeiten eröffnet:

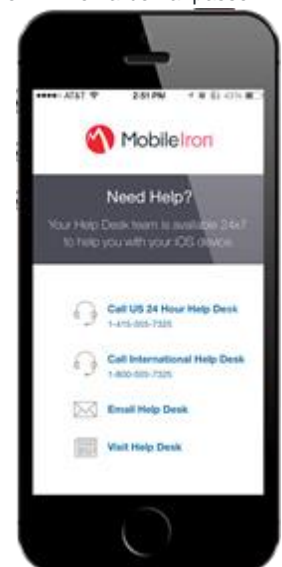
- Die Benutzer können Hilfe per Fingerdruck anfordern.
- Die Mitarbeiter des Helpdesks können aus der Ferne die Ansicht des iOS- oder Android-Geräts des Benutzers aufrufen.

Vorteile

- Einfache Einrichtung und Nutzung
- Funktioniert überall: über WAN, WLAN und Mobilfunkverbindungen innerhalb und außerhalb des Netzwerks.

Benutzerdefinierte Kontaktseite für iOS

Unternehmen können die Kontaktseite für das Helpdesk mit ihrer Marke, dem Logo und ihren Firmenfarben anpassen.



Schritt 3: Um das Problem des Benutzers zu lösen, empfiehlt der Helpdesk-Mitarbeiter eine Screen-Sharing-Sitzung, damit er dem Benutzer besser helfen kann. Der Helpdesk-Mitarbeiter sendet dem Benutzer eine Anfrage und bittet ihn um die Erlaubnis, seinen Bildschirm sehen zu dürfen. Der Benutzer akzeptiert die Anfrage per Fingertip.

Schritt 4: Der Helpdesk-Mitarbeiter und der Benutzer sehen nun denselben Bildschirm. Der Helpdesk-Mitarbeiter kann den Benutzer bitten, die von ihm durchgeführten Schritte und die dabei aufgetretenen Probleme zu demonstrieren.

Help@Work für Android

Help@Work für Android mit TeamViewer ist eine Integration, mit welcher die Administratoren aus der Ferne unterstützte Android-Geräte voll kontrollieren können, die über MobileIron Core verwaltet werden. Die Fernsteuerung kann über WAN, WLAN, Funknetz sowie innerhalb oder außerhalb des Netzwerks erfolgen. Benutzer können, wenn sie Hilfe für Ihr Gerät erhalten möchten, das Helpdesk anrufen; das Helpdesk-Team kann dann über das Admin-Portal eine Fernsteuersitzung mit C2DM/GCM starten. Die Administratoren können Android-Geräte konfigurieren und Fehler beseitigen, ohne dass sie die Geräte in die Hand nehmen müssen. Bei der Fernsteuersitzung werden auf dem Desktop des Administrators durch Zeigen und Klicken die Navigation des Geräts angezeigt.

Fernsteuerung durch Zeigen und Klicken für Android

Administratoren können das Android-Gerät aus der Ferne über den Desktop steuern.



Verwendung von Help@Work für Android in vier einfachen Schritten.

Schritt 1: Ein Benutzer hat ein Problem mit seinem Android-Gerät, das beseitigt werden soll. Der Benutzer kontaktiert das Helpdesk-Team.

Schritt 2: Der Administrator wählt das Benutzergerät im Admin-Portal aus. MobileIron Core kontaktiert automatisch den TeamViewer-Server, um eine Fernverbindung aufzubauen, und erhält eine Sitzungs-ID.

Schritt 3: MobileIron Core sendet einen Befehl an Mobile@Work auf dem Benutzergerät, um mit der Sitzungs-ID eine ferngesteuerte Sitzung zu starten. MobileIron Core startet außerdem die TeamViewer-Software auf dem Desktop des Administrators mit Sitzungs-ID. Die Mobile@Work-App sendet eine Mitteilung (ein Mitteilungsobjekt) mit der Sitzungs-ID an die TeamViewer-App, um eine Fernsteuersitzung zu starten. Der Benutzer wird aufgefordert, die Fernsteuersitzung zu bestätigen.

Schritt 4: Die TeamViewer-App stellt die Verbindung mit dem TeamViewer-Server her und der Administrator kann das Gerät fernsteuern.

Freischaltung von Benutzer- und Helpdesk-Kommunikation

Die Vision von MobileIron ist es, das Humanpotenzial im Unternehmen zu erschließen. Mit Help@Work können Benutzer und Helpdesk-Mitarbeiter ihre Kommunikation optimieren und somit auf die heute schnellstmögliche und effektivste Weise arbeiten. Help@Work ist die Lösung zur einfachen, effektiven und schnellen Beseitigung von Problemen mit iOS- und Android-Geräten.



415 East Middlefield Road
Mountain View, CA 94043, USA
Tel.: +1.650.919.8100
Fax: +1.650.919.8006
info@mobileiron.com