

Help@Work : l'assistance à portée de main

Les produits MobileIron sont conçus pour offrir plus de choix aux utilisateurs, sans avoir à faire des compromis avec la sécurité. Dans l'ère du tout mobile (Mobile First), les utilisateurs et les techniciens du service d'assistance ont besoin de solutions plus efficaces pour communiquer en cas de problèmes sur les appareils mobiles. Essayer de résoudre, par téléphone, un problème sur un appareil iOS ou Android peut se révéler désagréable, chronophage et déroutant. Les utilisateurs tout comme les techniciens finissent bien souvent par s'arracher les cheveux en espérant tout simplement pouvoir partager leur écran. Ce souhait est devenu réalité avec MobileIron Help@Work, qui permet d'obtenir de l'aide d'un simple geste.

Avec Help@Work, MobileIron révolutionne l'expérience du support technique sur les appareils iOS et Android, en permettant aux utilisateurs de partager leur écran avec les techniciens, et ce d'un simple geste. Les utilisateurs ne perdent plus de temps à essayer d'expliquer le problème, et les techniciens ne travaillent plus « à l'aveugle » pour essayer d'identifier le problème décrit.

Help@Work pour iOS

Help@Work est une application iOS entièrement personnalisable, qui se révèle à la fois conviviale à utiliser et simple à déployer. Contrairement aux autres outils d'assistance technique, Help@Work permet de partager l'intégralité de l'écran de l'appareil. Les sessions de partage d'écran peuvent être exécutées par le biais du réseau étendu WAN, du Wi-Fi ou du réseau cellulaire, ainsi qu'à l'intérieur ou à l'extérieur du réseau d'entreprise. Les sociétés peuvent choisir de personnaliser Help@Work, par une simple modification du texte et du logo, ou d'une manière plus complexe, en changeant complètement la présentation de l'ensemble de l'écran. Help@Work a été conçu dans l'optique d'offrir une réelle simplicité en termes de personnalisation et de distribution. Pour personnaliser l'interface utilisateur, il suffit d'utiliser le protocole HTML, sur lequel il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances avancées. Les administrateurs informatiques peuvent distribuer Help@Work en quelques étapes simples. L'utilisation de Help@Work contribue à une expérience d'assistance naturelle. Les utilisateurs n'ont qu'à appuyer sur l'écran pour demander de l'aide, à se connecter à leur service d'assistance et à appuyer de nouveau sur l'écran pour activer une session de partage d'écran. Grâce à Help@Work, les utilisateurs et les techniciens du service d'assistance disposent d'un nouvel outil précieux pour fluidifier leurs échanges et résoudre les problèmes plus rapidement. Sur les appareils iOS, ces derniers sont ainsi résolus avec simplicité, efficacité et rapidité.

Help@Work pour iOS en quatre étapes simples

Étape 1 : un utilisateur rencontre un problème avec son appareil iOS et a besoin d'aide pour le résoudre. Il appuie sur l'icône Help@Work de son appareil pour ouvrir la page de coordonnées du service d'assistance.

Étape 2 : l'utilisateur entre en contact avec le service d'assistance à l'aide des coordonnées fournies (numéro de téléphone, URL ou adresse électronique) et entame la conversation avec un technicien.



Défi

Améliorer l'assistance pour les téléphones et tablettes iOS et Android.

Solution

Help@Work, une application personnalisée qui, avec MobileIron Core, permet :

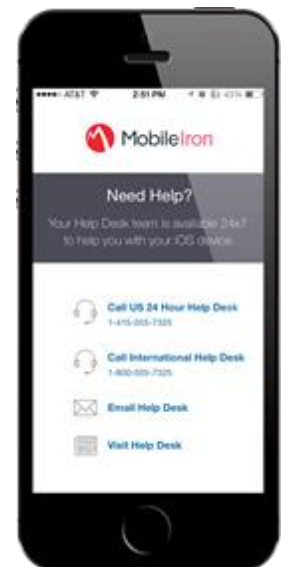
- aux utilisateurs de demander de l'aide d'un simple geste ;
- aux techniciens du service d'assistance de voir à distance l'écran de l'appareil iOS ou Android d'un utilisateur.

Avantages

- Simplicité de configuration et d'utilisation
- Fonctionne partout : par le biais du réseau étendu WAN, du Wi-Fi ou d'un réseau cellulaire, ainsi qu'à l'intérieur et à l'extérieur du réseau d'entreprise

Page de contact personnalisée pour iOS

Les entreprises peuvent personnaliser la page des coordonnées du service d'assistance avec leur marque, leur logo et leurs couleurs.



Étape 3 : pour résoudre le problème de l'utilisateur et l'aider au mieux, le technicien du service d'assurance suggère de lancer une session de partage d'écran. Il envoie une requête à l'utilisateur qui doit autoriser la consultation de son écran. L'utilisateur n'a qu'à appuyer sur la notification pour accepter.

Étape 4 : le technicien et l'utilisateur voient désormais le même écran. Le premier peut alors demander au second de reproduire les actions effectuées pour expliquer le problème rencontré.

Help@Work pour Android

Help@Work pour Android avec TeamViewer est une intégration qui permet aux administrateurs de bénéficier d'un accès et d'un contrôle total et à distance sur les appareils Android compatibles et gérés par MobileIron Core. Le contrôle à distance peut être exécuté par le biais du réseau étendu WAN, du Wi-Fi ou du réseau cellulaire, ainsi qu'à l'intérieur ou à l'extérieur du réseau de l'entreprise. S'ils ont besoin d'aide avec leur appareil, les utilisateurs peuvent contacter le service d'assistance qui lance alors une session de contrôle à distance depuis le portail d'administration et via les plateformes C2DM ou GCM. Les administrateurs peuvent configurer les appareils Android et résoudre les problèmes sans y avoir physiquement accès. La session de contrôle à distance s'ouvre sur le bureau de l'administrateur, qui peut pointer-cliquer pour parcourir l'appareil.



Help@Work pour Android en quatre étapes simples

Étape 1 : un utilisateur rencontre un problème avec son appareil Android et a besoin d'aide pour le résoudre. Il contacte le service d'assistance.

Étape 2 : l'administrateur sélectionne l'appareil de l'utilisateur dans le portail d'administration. MobileIron Core contacte automatiquement le serveur TeamViewer pour créer une session à distance et récupérer un identifiant.

Étape 3 : MobileIron Core envoie une commande à Mobile@Work sur l'appareil de l'utilisateur pour lancer une session à distance avec l'identifiant correspondant. MobileIron Core lance aussi le logiciel TeamViewer sur l'ordinateur de l'administrateur avec le même identifiant. L'application Mobile@Work envoie, à l'application TeamViewer, un message (objet intent) contenant l'identifiant afin de lancer une session à distance. L'utilisateur est invité à autoriser la session de contrôle à distance.

Étape 4 : l'application TeamViewer se connecte au serveur TeamViewer et l'administrateur prend le contrôle à distance de l'appareil.

Contrôle à distance de type pointer-cliquer pour Android

Les administrateurs peuvent contrôler les appareils Android dans leur intégralité, à distance depuis leur ordinateur.

Faciliter la communication entre les utilisateurs et le service d'assistance

MobileIron entend favoriser l'optimisation du potentiel des ressources humaines de l'entreprise. Grâce à Help@Work, les utilisateurs et les techniciens du service d'assistance améliorent leurs échanges et par conséquent travaillent de façon plus efficace et rapide. Help@Work s'impose comme la solution qui résout de manière simple, efficace et rapide les problèmes rencontrés sur les appareils iOS et Android.



415 East Middlefield Road
Mountain View, CA 94043, États-Unis
Tél. : +1 650 919 8100
Fax : +1 650 919 8006
info@mobileiron.com