

Help@Work：ヘルプに簡単アクセス

MobileIron 製品は、ユーザーの選択肢を広げ、IT への安心感を高めるために設計されています。現在のモバイルファーストの時代において、モバイルデバイスに問題が生じたとき、ユーザーとヘルプデスクスタッフの間にはより優れたコミュニケーション方法が必要となります。iOS/Android デバイスの問題を電話で解決しようとする、思い通りにいかなかったり、時間がかかったり、混乱が生じたりすることも多々あります。ユーザーとヘルプデスクスタッフが、同じ画面を共有することができたらいいのに、と切実に願うことも少なくありません。その願いが、MobileIron の Help@Work によって実現しました。ワンタップでヘルプが得られるのです。

ユーザーがタップするだけでヘルプデスクスタッフと同じ画面を共有できる MobileIron の Help@Work は、iOS/Android デバイス向けヘルプデスクの革命と言えるでしょう。ユーザーがヘルプデスクスタッフに問題を長々と言葉で説明することもなければ、ユーザーが説明する問題をヘルプデスクスタッフが推測する必要もありません。

Help@Work for iOS

Help@Work は、自由にカスタマイズ可能で豊富な機能を備えた iOS アプリであり、簡単に導入できます。他のヘルプデスクツールとは違って Help@Work は、デバイス全体の画面を共有することができます。画面共有セッションは、WAN、Wi-Fi、セルラー経由で、ネットワーク内外を問わず開始可能です。シンプルなテキストやロゴの更新から、エンドツーエンドのユーザー体験を左右するルック&フィールの変更まで、企業は Help@Work を好きなだけカスタマイズできます。Help@Work は、シンプルなカスタマイズと配布を念頭に設計されました。カスタマイズは、HTML 経由で行われ、専門的な UI の知識を必要としません。IT 管理者は、シンプルかつわずかな手順で Help@Work を配布することができます。Help@Work は、ヘルプデスク業務に自然に溶け込みます。ヘルプが必要なユーザーは、タップをしてヘルプデスクに接続し、タップするだけで画面共有セッションを開始できます。Help@Work によって、ユーザーとヘルプデスクスタッフはお互いのコミュニケーションを改善し、より迅速に問題を解決するための貴重な新しいツールを手にするのです。これにより、iOS デバイスの問題が効果的に、なおかつ簡単に短時間に解決されます。

Help@Work for iOS の 4 つの簡単な利用手順

ステップ 1： iOS デバイスに問題が生じ、手助けが必要な場合、ユーザーはデバイスの Help@Work アイコンをタップし、ヘルプデスクコンタクトページを開きます。

ステップ 2： ヘルプデスクコンタクトページの連絡先情報（電話番号、URL、メールアドレスなど）を使ってヘルプデスクに連絡し、会話を開始します。



課題

iOS/Android スマートフォンやタブレットに対応するヘルプデスクの改善

ソリューション

カスタムアプリの Help@Work と MobileIron Core の組み合わせで実現：

- ユーザーがワンタップでヘルプを要求
- ヘルプデスクのスタッフがユーザーの iOS/Android デバイスの画面を遠隔参照

利点

- 設定と利用が容易
- WAN、Wi-Fi、セルラー経由で、ネットワーク内外を問わず、どこでも利用可能

iOS 用コンタクトページをカスタマイズ

ヘルプデスクコンタクトページは、企業に応じてブランド、ロゴ、色をカスタマイズ可能です。



ステップ 3: ユーザーの問題を速やかに解決するため、ヘルプデスク担当者は、画面共有セッションを提案し、ユーザーに対して同画面を表示するための許可を求めるリクエストを送信します。ユーザーはタップして許可します。

ステップ 4: これでヘルプデスク担当者とユーザーは同じ画面を共有し、ユーザーはそれまでに行った手順や直面している問題を実際に見てもらうことができます。

Help@Work for Android

TeamViewer と統合した Help@Work for Android では、管理者が MobileIron Core で管理する Android デバイスを完全に遠隔操作できます。遠隔操作は、WAN、Wi-Fi、セルラー経由で、ネットワーク内外から可能です。デバイスに関してヘルプを必要とするユーザーがヘルプデスクに電話すると、担当者は C2DM/GCM 経由で管理ポータルから遠隔操作セッションを開始します。管理者は Android デバイスを構成し、問題を解決できます。デバイスが手元にある必要はありません。デスクトップに表示された遠隔操作セッションから、デバイスをポイント&クリックします。



Help@Work for Android の 4 つの簡単な利用手順

ステップ 1: Android デバイスに問題が生じ、手助けが必要な場合、ユーザーはヘルプデスクチームに連絡します。

ステップ 2: 管理者が管理ポータルでユーザーのデバイスを選択します。MobileIron Core が自動的に TeamViewer サーバーに接続し、遠隔操作セッションを作成してセッション ID を取得します。

ステップ 3: MobileIron Core がユーザーのデバイスの Mobile@Work にコマンドを送信し、セッション ID を使用して遠隔操作セッションを開始します。また、同じセッション ID で管理者のデスクトップに TeamViewer ソフトウェアを起動します。Mobile@Work アプリは、セッション ID を含むメッセージ（インテントメッセージオブジェクト）を TeamViewer アプリに送信し、遠隔操作セッションを開始します。ユーザーは遠隔操作セッションの承認を求められます。

ステップ 4: TeamViewer アプリが TeamViewer サーバーと管理者に接続し、デバイスを遠隔操作します。

Android 対応のポイント&クリック遠隔操作機能

管理者は、自分のデスクトップから Android デバイスを完全に制御できます。

ユーザーとヘルプデスクの自由なコミュニケーション

MobileIron のビジョンは、企業で働く人材の能力を最大限に発揮させることです。Help@Work により、ユーザーとヘルプデスクスタッフは十分なコミュニケーションを取り、時間を効率的かつ効果的に使用して業務に取り組めます。Help@Work は、iOS/Android デバイスの問題に対する簡単で効果的かつスピーディーな対処方法です。



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