

# SOTI ASSIST

## GERÄTESUPPORT AUF DER ÜBERHOLSPUR

Für viele Unternehmen steht fest: Das Zeitalter des Desktop-Computings ist vorüber. Es kommen mehr und mehr Smartphones, Tablets und Hybrid-PCs zum Einsatz, um Mitarbeiter auch außerhalb des Büros zu unterstützen. Allerdings bedeuten mehr mobile Geräte auch mehr Fehler bei mobilen Geräten und Anwendungen. Da die meisten Geräte extern im Einsatz sind, ist das Beheben solcher Fehler schwierig und kostspielig, was die Ausfallzeit betrifft. Firmen brauchen einen Weg, um bei Geräten, die im Außendienst eingesetzt werden, Probleme schnell finden und beheben zu können. Sie wünschen sich einen Gerätesupport, der es ihnen ermöglicht, auch über Entfernung so einfach auf Geräte zugreifen zu können, als ob sie diese in der Hand hätten.

## **SUPPORT MOBILER ENDGERÄTE EINFACH GEMACHT**

SOTI Assist ist die erste Help-Desk-Lösung der Branche, die speziell für die Behebung von Problemen bei mobilen Endgeräten konzipiert ist. Sie beinhaltet SOTIs preisgekrönte Fernsteuerungstechnologie und vereinfacht die Analyse und Behebung von Problemen bei mobilen Geräten und Anwendungen - und zwar überall und jederzeit. Die Integration mit der SOTI ONE Plattform gibt Help-Desk-Technikern sofortigen Zugriff auf die Informationen über Gerät und Anwendungen, damit sie Probleme schneller und direkt beim ersten Anlauf lösen können. SOTI Assist lässt Ihre Mitarbeiter ohne Unterbrechung weiterarbeiten und hält Ihr Help-Desk-Team bei Laune und produktiv.

# Vorteile von SOTI Assist für Ihr Geschäft

## Fernsupport für alle mobilen Endgeräte und Anwendungen

SOTI arbeitet mit Herstellern von mobilen Geräten zusammen, was einen einzigartig tiefen Einblick in die Gerätefähigkeiten von Apple® iOS, Google Android™ und Microsoft Windows® gewährt.

- Eine einzige Lösung, die Ihnen sowohl die Fernsteuerung von Geräten als auch die Möglichkeit bietet, Informationen zu Geräten und Anwendungen für alle Windows- und Android-Geräte anzuzeigen.
- Remote View sämtlicher über SOTI Snap erstellten oder mit SOTI iOS SDK entwickelten iOS-Unternehmensapps.

## Schnellere Behebung von Geräte- und Anwendungsfehlern

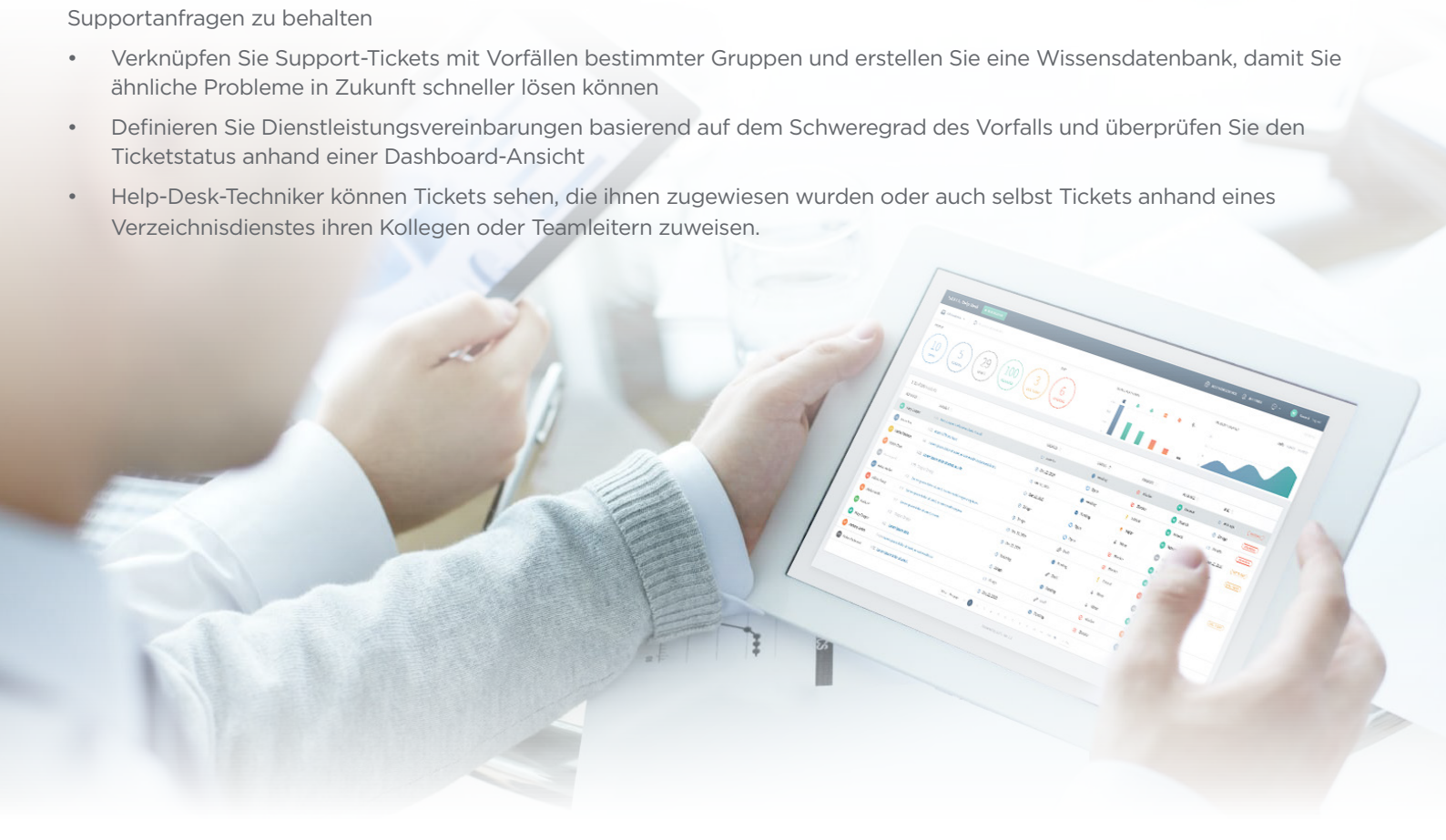
SOTI Assist bietet Unternehmen ein Gesamtpaket an Tools zur Fehlerverfolgung und Problemlösung bei mobilen Geräten im Außeneinsatz

- Mit Remote View / Fernsteuerung, Dateisynchronisierung und einem 2-Wege-Chat lassen sich Probleme bei Geräten und Anwendungen schnell beheben.
- Mit einem integrierten Ticketingsystem können Vorfälle erstellt, verwaltet, markiert, priorisiert, gefiltert und gefunden werden.
- Sie haben alle Informationen zu Gerätekonfigurationen und Anwendungseinstellungen direkt zur Hand.

## Intelligenter Fernsupport

SOTI Assist bietet leistungsstarke Funktionen, die Ihnen dabei helfen, eine bessere Übersicht bei der Verwaltung Ihrer Supportanfragen zu behalten

- Verknüpfen Sie Support-Tickets mit Vorfällen bestimmter Gruppen und erstellen Sie eine Wissensdatenbank, damit Sie ähnliche Probleme in Zukunft schneller lösen können
- Definieren Sie Dienstleistungsvereinbarungen basierend auf dem Schweregrad des Vorfalles und überprüfen Sie den Ticketstatus anhand einer Dashboard-Ansicht
- Help-Desk-Techniker können Tickets sehen, die ihnen zugewiesen wurden oder auch selbst Tickets anhand eines Verzeichnisdienstes ihren Kollegen oder Teamleitern zuweisen.



SOTI ist ein bewährter Produktinnovator und Branchenführer. Wir vereinfachen Unternehmensmobilität und machen sie zudem smarter, schneller und zuverlässiger. Mit SOTIs Lösungen werden Unternehmen auf der ganzen Welt unendliche Möglichkeiten eröffnet.

[soti.net/sotiassist](https://soti.net/sotiassist)