



MAIS DO QUE APENAS SUPORTE REMOTO

A tecnologia e a mobilidade são fundamentais para a maior parte das empresas. Cada vez mais colaboradores das empresas utilizam, nos dispositivos móveis, aplicações empresarias como CRM, ERP ou SFA (sales force automation) ou outras específicas da indústria, em qualquer altura e lugar.

Os colaboradores estão sujeitos a interrupções da atividade, causadas pelos dispositivos móveis, que podem ter custos elevados e ser mais disruptivas que nunca. Uma das grandes vantagens das boas soluções de gestão de mobilidade é precisamente eliminar estas paralisações e simplificar a vida do IT. O controlo remoto é uma das funções mais úteis.

UM KIT DE FERRAMENTAS DE SUPORTE REMOTO VERSÁTIL

O suporte remoto é um dos componentes chave das soluções de mobilidade. Disponibiliza ao IT e aos colaboradores do serviço de Helpdesk as ferramentas essenciais para resolver problemas, solucionar erros e reparar os dispositivos, independentemente da sua localização. O kit de ferramentas de suporte remoto do SOTI MobiControl contém inúmeras ferramentas incluindo:

Controlo remoto completo do dispositivo móvel	Verificar rapidamente o problema do utilizador e repará-lo remotamente de forma simples, como se o técnico estivesse presente
Navegar, copiar ou eliminar remotamente ficheiros no dispositivo	Apagar ficheiros de aplicação corrompidos no dispositivo que está a funcionar deficientemente, incluindo arrastar para copiar ficheiros remotamente para os dispositivos.
Conversa ao vivo através de mensagens, life chat	O staff do IT pode comunicar com o utilizador remoto calmamente, a qualquer momento e em qualquer lugar para enviar: PINs, passwords e links importantes para apps e documentos.
Screen/video capture	Captar códigos de erro nos dispositivos ou demonstrar sequências complicadas e enviá-las ao IT para permitir uma investigação proativa e reparação rápida.
Visualização e interação com a aplicação e gestão dos processos	Muitos dos problemas dos dispositivos são causados por defeitos nas aplicações móveis. Os técnicos IT têm várias ferramentas à sua disposição para diagnosticar problemas, encerrar, reiniciar e até reinstalar rapidamente as aplicações corrompidas.
Iniciação remota da reiniciação do dispositivo ou reset suave	Quando um dispositivo móvel ou aplicação fica num estado irrecuperável, muitas vezes o único e último recurso é reiniciar o dispositivo.
Suporte de um amplo leque de dispositivos	Controla remotamente dispositivos de mais de 120 OEM Android OEMs, dispositivos Windows desktop e equipamentos Windows Mobile/CE, assim como visualização remota de aplicações empresariais que tenham incorporado o MobiControl iOS SDK.

CASOS DE SUPORTE REMOTOS MAIS COMUNS

A melhor forma de perceber as funcionalidades e apreciar a versatilidade de qualquer solução empresarial é verificar a sua aplicação em casos específicos.

O SOTI MobiControl disponibiliza um conjunto completo de funcionalidades de suporte remoto para Enterprise IT.

PROBLEMA	WALKTHROUGH DA SOLUÇÃO
<p>Durante uma consulta ao domicílio a aplicação móvel para clínicas (ERP) não está a funcionar corretamente.</p> 	<p>Responsável IT acede remotamente ao dispositivo para:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Inspeccionar a aplicação, encerrar ou reiniciar.▶ Apagar ou reinstalar a aplicação que foi corrompida.▶ Descarregar os device logs e enviá-los à empresa que desenvolveu a solução para ajudar a resolver o assunto recorrente.
<p>O kiosk multimédia self-service da loja não está a funcionar nas devidas condições</p> 	<p>Responsável IT acede remotamente ao dispositivo para:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Ver o ecrã do dispositivo e quaisquer erros de código.▶ Desligar o ecrã (se existir) para o utilizador não poder interagir com o dispositivo.▶ Interagir com o dispositivo (incluindo os botões de hardware/teclas) para atualizar configurações e/ou resolver quaisquer problemas.
<p>Um motorista de transporte tem um acidente e necessita de documentar os danos do veículo para o seguro</p> 	<p>O motorista de transporte inicia uma sessão remota com a companhia de seguros e transforma o dispositivo numa câmara:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ O perito de seguros pode orientar o motorista para mostrar os diferentes ângulos do acidente e danos, gravando em vídeo ou obtendo screen shots dos danos à medida que o motorista desloca o dispositivo móvel.

MAIS DO QUE APENAS SUPORTE REMOTO

Para além das funcionalidades básicas de suporte remoto, o SOTI MobiControl utiliza uma tecnologia subjacente que permite outras funcionalidades muito interessantes:



Melhorar a colaboração da equipa

Os líderes das equipas podem comunicar e interagir com os restantes membros que estão no terreno, garantindo que as tarefas são completadas de forma adequada e no horário previsto.



Treino remoto

Os funcionários do serviço de Helpdesk podem guiar visualmente os utilizadores, passo a passo, na execução de tarefas nos seus dispositivos e na forma como podem utilizar a aplicação móvel quando estão no terreno.



Aconselhamento dos funcionários

Especialistas em determinados assuntos ou membros das equipas podem treinar os trabalhadores no terreno sempre que se deparam com problemas ou quando precisam de ajuda. Os colaboradores remotos podem fazer o streaming do ecrã e solicitar orientação e aconselhamento.

A SOTI DISPONIBILIZA MOBILIDADE E GESTÃO IOT

A SOTI dedica-se à gestão da mobilidade há mais duas décadas. Antes dos smartphones serem introduzidos, já geriam dispositivos móveis para finalidades específicas e agora são visionários na transição para o Unified Endpoint Management (UEM) e gestão IoT. Têm um histórico comprovado na disponibilização de soluções de gestão empresarial fáceis de utilizar para todas as indústrias. Independentemente da forma e local onde o dispositivo é utilizado, o SOTI MobiControl faz tudo: endpoints, aplicações, conteúdo, email e segurança são todos geridos a partir de uma interface única e unificada.



A SOTI é um inovador e reconhecido líder em UEM. Mais de 17,000 empresas a nível global confiam na SOTI com as suas necessidades específicas de gestão da mobilidade para se diferenciarem e tirarem partido sem limites das suas possibilidades.