

# SOTI ASSIST

## SOPORTE RÁPIDO PARA DISPOSITIVOS MÓVILES

Para muchas empresas, la era de la computación de escritorio ha llegado a su fin. Cada vez se emplean más teléfonos inteligentes, tabletas y computadoras portátiles para capacitar a los trabajadores fuera de la oficina. Más dispositivos móviles significa más inconvenientes con dichos dispositivos y sus aplicaciones. Dado que la mayoría de los dispositivos son remotos, repararlos es más difícil y costoso en términos de tiempo de inactividad. Las empresas necesitan una forma rápida y efectiva para resolver los problemas de los dispositivos remotos, ellos quieren que el soporte de los dispositivos remotos sea tan fácil como si los tuvieran en la palma de la mano.

## **SOPORTE A DISPOSITIVOS MÓVILES MÁS FÁCIL**

SOTI Assist es la primera solución de soporte técnico de la industria desarrollada especialmente para solucionar problemas en los dispositivos móviles. Incorpora la premiada tecnología de control remoto de SOTI facilitando el análisis y la resolución de problemas de aplicaciones y dispositivos móviles, en todo lugar y en todo momento. La integración con la plataforma SOTI ONE les brinda a los técnicos del departamento de asistencia al cliente un acceso instantáneo a la información del dispositivo y la aplicación que se desee analizar, de manera que puedan solucionar los problemas de forma más rápida. SOTI Assist permite a los empleados seguir trabajando y al personal de soporte técnico mantenerse contento y productivo.

# Lo que SOTI Assist puede hacer por su negocio

## Proporcione soporte remoto para cualquier aplicación o dispositivo móvil

SOTI se asocia con los fabricantes de dispositivos móviles (OEM) para obtener un conocimiento incomparable de las capacidades de los dispositivos de Apple® iOS, Google Android™, Microsoft Windows®.

- Una solución única ofrece control remoto e información de dispositivos o aplicaciones para todos los dispositivos Windows y Android.
- Vista remota de todas las aplicaciones empresariales de iOS creadas por SOTI Snap o desarrolladas utilizando el SDK de SOTI para iOS.

## Solucionar los problemas de las aplicaciones y dispositivos rápidamente

SOTI Assist contiene un conjunto de herramientas para rastrear y solucionar los problemas en los dispositivos remotos.

- La vista y el control remoto, la sincronización de archivos y el chat bidireccional resuelven rápidamente los problemas de los dispositivos y aplicaciones.
- Sistema de generación de tickets integrado para crear, gestionar, etiquetar, priorizar, filtrar y buscar incidentes.
- Toda la información sobre la configuración del dispositivo y los ajustes de la aplicación a su alcance.

## Ser más inteligente con su soporte remoto

SOTI Assist ofrece poderosas funciones para ayudarlo a gestionar y visualizar la cola de solicitudes de soporte.

- Vincule los tickets para agrupar incidentes y generar una base de conocimientos acerca de cómo resolver problemas similares en el futuro.
- Defina los acuerdos de nivel de servicio (SLA) a partir de la severidad del ticket y vea el estado de los tickets en la vista del tablero.
- El personal de soporte técnico puede ver los tickets que les fueron asignados o utilizar los servicios de directorio para asignar tickets a sus colegas o líderes de equipo.



SOTI es un innovador comprobado y líder de la industria para la simplificación de la movilidad empresarial haciéndola más rápida, inteligente y confiable. SOTI ayuda a las empresas alrededor del mundo a llevar la movilidad a infinitas posibilidades.

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