



# SOTI ASSIST

## DIAGNÓSTICO Y SOPORTE PARA LA MOVILIDAD

Para muchas empresas, la era de la informática de escritorio ha terminado. Están implementando cada vez más teléfonos inteligentes, tabletas y computadoras portátiles para capacitar a los trabajadores fuera de la oficina. Pero más dispositivos móviles y aplicaciones podrían significar más dolores de cabeza y problemas. Como la mayoría de los dispositivos móviles son remotos, solucionarlos es difícil y costoso en términos de tiempo de inactividad. Las empresas necesitan una forma rápida y fácil de investigar y resolver problemas de dispositivos remotos.

# SOPORTE PARA MOVILIDAD HECHO FÁCIL

SOTI Assist es la primera solución de helpdesk de diagnóstico en la industria que está “especialmente diseñada” para solucionar problemas de dispositivos móviles. Incorpora la galardonada tecnología de control remoto de SOTI, lo que hace que sea fácil y eficiente analizar y resolver problemas de dispositivos móviles y aplicaciones desde cualquier lugar, en cualquier momento. La integración con SOTI ONE Platform brinda a los técnicos de soporte acceso instantáneo a la información del dispositivo y la aplicación, para que puedan solucionar los problemas más rápido la primera vez. SOTI Assist mantiene a sus empleados trabajando y al personal de soporte libre de estrés y productivo.

## LO QUE SOTI ASSIST PUEDE HACER POR SU EMPRESA SOPORTE REMOTO PARA CUALQUIER DISPOSITIVO MÓVIL O APLICACIÓN

SOTI se asocia con fabricantes de dispositivos móviles para obtener una visión incomparable con dispositivos de Google Android™, Apple® iOS, Linux®, macOS®, y Microsoft Windows®, así como información sobre las capacidades del dispositivo. Con esta solución de vanguardia, puede:

- Dar soporte remoto a cualquier dispositivo, de cualquier sistema operativo
- Mejor administración, guardar y acceder tickets de incidentes
- Integrar con cualquier bandeja de entrada de correo para crear y actualizar tickets recibidos
- Integrar con servidores LPAD empresariales para vincular, ver y asignar tickets
- Obtenga registros con fechas y horas de toda la información detallada del dispositivo
- Descargue registros de dispositivos para adjuntar, obtener vista previa o distribuir a través de tickets
- Pizarra para anotar directamente en la pantalla del dispositivo durante asistencia guiada



## ARREGLE PROBLEMAS DE DISPOSITIVO Y DE APLICACIÓN MÁS RÁPIDOS

SOTI Assist contiene un conjunto de herramientas completo para rastrear y solucionar problemas de dispositivos remotos, brindando a las organizaciones:

- Vista y control remoto, así como sincronización de archivos y ayuda para solucionar problemas de dispositivos y aplicaciones rápidamente
- Sistema de tickets de incidentes integrado para crear, administrar, etiquetar, priorizar, filtrar y buscar incidentes para una mayor eficiencia
- Toda la información de configuración del dispositivo y la configuración de la aplicación a su alcance

## MÁS INTELIGENCIA PARA EL SOPORTE REMOTO MÓVIL

SOTI Assist ofrece funciones muy avanzadas para ayudarlo a administrar y obtener visibilidad en su línea de soporte.

- Puede vincular tickets para incidentes de grupo y crear una base de conocimiento sobre cómo solucionar problemas similares en el futuro
- Definir Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) basados en la severidad del ticket y ver el estado de los tickets en un panel de vista
- Los técnicos de soporte pueden ver los tickets asignados a ellos o utilizar los servicios de directorio para asignar tickets a sus colegas o líderes de equipo



# SOTI ONE SIMPLIFICA LA MOVILIDAD DE SU NEGOCIO

**SOTI ONE Platform** integra intuitivamente toda su empresa las necesidades de Gestión de Movilidad Empresarial (EMM) en una plataforma única y fácil de usar. Ayudará a reducir el costo, la complejidad y el tiempo de inactividad relacionados con la movilidad empresarial crítica. Compuesta por siete componentes únicos y revolucionarios, SOTI ONE Platform elimina silos funcionales para crear una plataforma única que ayuda a eliminar el tiempo de inactividad, crear aplicaciones más rápido y administrar todos los dispositivos móviles e IoT en un solo lugar.

## INTEGRACIÓN CON SOTI ONE PLATFORM

Mediante la integración con SOTI Assist, SOTI ONE Platform le permite:

- Solicite automáticamente información detallada del dispositivo con SOTI MobiControl para acelerar la resolución del problema
- Agregue capacidades de soporte remoto a sus aplicaciones personalizadas creadas a través de SOTI Snap
- Interactúe con una comunidad de expertos en productos, socios y clientes a través de SOTI Central para obtener las respuestas que necesita
- Exportar datos a SOTI Insight para su posterior análisis y almacenamiento a largo plazo
- Cree y vea tickets de soporte de diagnóstico sobre sus dispositivos IoT directamente desde SOTI Connect



### PARA MÁS INFORMACIÓN:

Póngase en contacto con un representante de ventas de SOTI: [sales@soti.net](mailto:sales@soti.net) o visite [soti.net/assist](https://soti.net/assist)

SOTI es una empresa líder en innovación y simplificación de soluciones de movilidad empresarial haciéndolo todo más inteligente, más rápido y más confiable. SOTI ayuda a empresas de todo el mundo a llevar su movilidad a posibilidades infinitas.

[soti.es](https://soti.es)