

從容面對技術問題 透過 VMware Workspace ONE Assist 快速修正

概觀

VMware Workspace ONE Assist 是一種遠端員工支援解決方案，可讓組織快速協助員工完成裝置工作，或針對裝置問題即時進行疑難排解和修正。IT 服務台人員可輕鬆使用 Workspace ONE Assist 啟動遠端支援工作階段，並直接從 Workspace ONE 主控台檢視或控制 Android、Apple 和 Windows 裝置。

主要功能

- 可在幾秒內直接從 Workspace ONE 主控台遠端連線到任何已註冊的裝置
- 透過即時檢視或控制裝置縮短停機時間，並使用檔案和工作管理工具快速協助員工完成工作，或針對裝置、網路或應用程式問題進行疑難排解和修正
- 運用螢幕畫筆功能，在螢幕上醒目提示訓練影片中的項目，或引導員工完成各種工作
- 檢視和匯出詳細裝置資訊
- 在他人可以看到員工的個人或企業配發裝置螢幕時通知員工，讓員工能暫停或結束遠端工作階段，以強化隱私權。
- 在輪班之間或隔夜時，安全存取和維修無人看管的企業配發強固型或行動式銷售點 (mPOS) 裝置
- 輕鬆記錄遠端工作階段，供日後訓練使用

以遠端支援推動員工體驗數位化轉型

在現今競爭激烈的全球經濟情勢下，要吸引並留住技術純熟的員工、培養創新文化，並提高生產力、利潤和堅實客戶體驗，將數位員工體驗 (EX) 視為優先要務是其中關鍵。不過，技術問題是無可避免的挑戰，先前讓員工快速提升工作效率的同一套數位工具，可能瞬間變成障礙。

Workspace ONE Assist (過去稱為 Workspace ONE Advanced Remote Management) 是一套全方位完整整合的遠端支援解決方案，能夠讓組織提供高品質 IT 支援服務，將終端使用者運算的投資效益最大化，同時降低營收和生產力的損失。Workspace ONE Assist 能夠讓 IT 和服務台人員直接從 Workspace ONE 主控台遠端檢視或控制 Android、iOS、Windows CE、macOS 和 Windows 10 裝置，同時維護員工的隱私權與信賴。

Workspace ONE Assist 能協助整個組織中的員工提升能力，從 IT 和服務台人員到知識和任務工作者。



IT / 服務台人員



知識工作者



任務工作者

提高服務台效率，降低支援成本

IT 服務台是員工的重要資源，在數位員工體驗整體成效上扮演主要角色。不過，現今的支援組織常因過時或截然不同的工具及程序、不斷增加的支援單數量，以及更長的問題解決時間而感到心力交瘁。數位化轉型計劃持續增加員工應用程式和裝置的數量及多樣性，全面性遠端支援解決方案變得至關重要。有了 Workspace ONE Assist，服務台人員就可直接從 Workspace ONE 主控台啟動完整功能網頁型遠端工作階段。這種順暢整合可協助支援組織大幅縮短平均處理時間 (AHT)、提高第一通電話解決率 (FCR)，最終提升數位員工體驗。

在裝置和應用程式完整生命週期中提高知識工作者的工作效率

越來越多員工遠離企業辦公室與辦公桌，進行遠端工作，因此組織是否能遠端支援企業配發裝置和 BYO 智慧型手機、平板電腦及筆記型電腦，協助知識工作者發揮生產力並保持聯繫，變得十分重要。Workspace ONE Assist 能讓組織提供現今員工期盼的消費者等級支援服務，藉此提升數位員工體驗，以協助企業永續成長。

隨時隨地支援任務工作者

任務工作者賴以執行工作的企業配發裝置和應用程式具有任務關鍵性，也就是說，就生產力和營收損失而言，單一故障事件可能會耗費公司一年數百萬元的費用。Workspace ONE Assist 能讓組織縮短停機時間，並支援季節性工作者執行裝置工作。IT 也能在輪班之間或隔夜時安全存取無人看管的裝置。

如需詳細資訊，請造訪：www.vmware.com/tw/products/workspace-one/workspaceone-assist.html