

從容面對技術問題，透過 Workspace ONE Assist 快速修正

提供遠端支援以推動員工體驗數位化轉型

概觀

VMware Workspace ONE Assist 是一款即時遠端支援解決方案，可讓 IT 和服務台人員快速協助員工進行行動裝置與筆記型電腦裝置作業或解決問題，藉此縮短停機時間、充分發揮生產力，並改善整體員工體驗。

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
- 即時查看和控制裝置，以快速協助員工進行裝置作業或解決問題
- 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
- 在不同班次之間或深夜，安全地存取和維修企業配發的無人看管或共用裝置
- 在螢幕上進行繪製，以醒目提示訓練影片中的項目，或引導員工完成各種工作
- 讓遠端工作階段中的每個人都能傳送和接收私人或群組訊息
- 查看和匯出詳細的裝置資訊、存取活動日誌記錄、執行指令，並管理檔案和資料夾
- 使用工作階段協同作業邀請其他使用者參與遠端工作階段，以協助解決複雜問題
- 可輕鬆錄製遠端工作階段，以做為訓練或向上提報等用途

如需詳細資訊，請造訪：

vmware.com/tw/products/workspace-one/workspaceone-assist.html

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、利潤和堅實客戶經驗，將員工數位體驗 (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。

VMware Workspace ONE Assist 是一款全方位完整整合的遠端支援解決方案，能夠讓企業提供高品質 IT 支援服務，將終端使用者運算的投資效益最大化，並降低營收和生產力的損失。有了 Workspace ONE Assist，IT 和服務台人員就能透過遠端檢視和控制功能，協助員工進行行動裝置或筆記型電腦裝置作業，或解決問題。

Workspace ONE Assist 可針對各行各業的企業和使用情境，賦予每位員工更多能力，從 IT 和服務台人員、知識工作者及第一線員工，皆可受惠。



IT / 服務台人員

知識工作者

第一線員工

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，在員工數位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、不斷增加的支援工單數量和更長的問題解決時間，而感到心力交瘁。數位化轉型計畫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)，最終提升員工數位體驗。

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，因此企業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 能讓企業提供現今員工期盼的消費級支援服務，藉此提升員工數位體驗，以協助企業永續成長。

隨時隨地支援不可或缺的第一線員工

任務工作者賴以執行工作的企業配發裝置和業務線應用程式與作業，皆具有關鍵任務性；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美元的費用。Workspace ONE Assist 能讓企業縮短停機時間，並支援輪班制工作者執行裝置工作，並解決問題。IT 也能在輪班之間或隔夜時，安全存取和維修共用或無人看管的裝置。