

helpLine PocketDesk

Mobilen Service unterstützen

Mit helpLine unterwegs

Optimieren Sie die Anbindung mobiler Servicemitarbeiter

Der Vorort-Service ist ein wichtiger Bestandteil Ihrer Serviceleistungen? – Wo Servicemitarbeiter im Außendienst tätig sind, sorgen meist Smartphones wie iPhone, Blackberry oder Windows Mobile für den Kontakt zu Kunden und Zentrale. Mit helpLine PocketDesk bleiben diese Mitarbeiter in Verbindung mit dem helpLine System. Sie greifen über den Browser Ihres mobilen Geräts stets aktuell auf ihre Serviceaufträge in helpLine zu. Unterstützen Sie mit helpLine PocketDesk Ihren mobilen Service – jederzeit und an jedem Ort!

Funktionen:

Kompakte Arbeitsoberfläche

Servicemitarbeiter rufen helpLine PocketDesk über den Browser ihres mobilen Geräts auf und melden sich genauso an wie am Windows- oder Webclient. Falls Sie helpLine in mehreren Sprachen um Einsatz haben, können Sie auf der Startseite ein Feld zur Sprachauswahl anbieten. Über seinen Arbeitstisch greift der mobile Mitarbeiter auf alle Vorgänge zu, die gerade zur Bearbeitung für ihn reserviert sind. Jede neue Anfrage ist sofort auf dem mobilen Gerät abrufbar. So erhält er auch unterwegs auto-

matisch alle neuen Arbeitsaufträge. Hat er einen Auftrag erledigt, kann er seine Tätigkeit direkt Vorort dokumentieren. So bleibt das zentrale helpLine-System stets aktuell. Unterstützt wird er in seiner Arbeit auch unterwegs von der helpLine Stichwortsuche, über die er z.B. in der helpLine Knowledge Base nach Lösungen suchen kann.

Optimierte Darstellung

Über den zentralen helpLine Designer gestalten Sie die PocketDesk-Oberflächen für die Bedürfnisse der mobilen Nutzer. So können Sie exakt die Felder anzeigen lassen, die unterwegs benötigt werden. Das helpLine PocketDesk sorgt für eine optimierte Darstellung der Dialoge auf dem Display des mobilen Geräts. Bei der Nutzung eines größeren Displays oder bei einem Wechsel zur horizontalen Darstellung wird der vorhandene Platz automatisch bestmöglich ausgenutzt.

Moderne Browsertechnologie

helpLine PocketDesk basiert auf aktuellen Internetstandards. So kann PocketDesk plattformunabhängig und ohne lokale Installation auf den meisten internetfähigen mobilen Geräten mit Standardbrowsern genutzt werden.

Die Vorteile

- **Schnelle Reaktion**
Der Servicemitarbeiter wird sofort über neue Aufgaben informiert – egal wo er sich gerade befindet.
- **Kompakte Darstellung**
PocketDesk nutzt die vorhandene Display-Fläche der mobilen Geräte perfekt und versorgt Servicemitarbeiter mit den wichtigsten Informationen
- **Deutliche Zeitersparnis**
Servicetätigkeiten werden Vorort im helpLine-System dokumentiert. So entfällt die zeitaufwändige Nacherfassung im System.
- **Konsequente SLA-Treue**
Neue Aufgaben oder die Erfüllung einer Aufgabe werden direkt in das System eingetragen. So fällt der exakte SLA-Nachweis leicht.
- **Optimierte Sichten**
PocketDesk-Dialoge lassen sich ganz einfach auf die besonderen Anforderungen der mobilen Mitarbeiter anpassen.

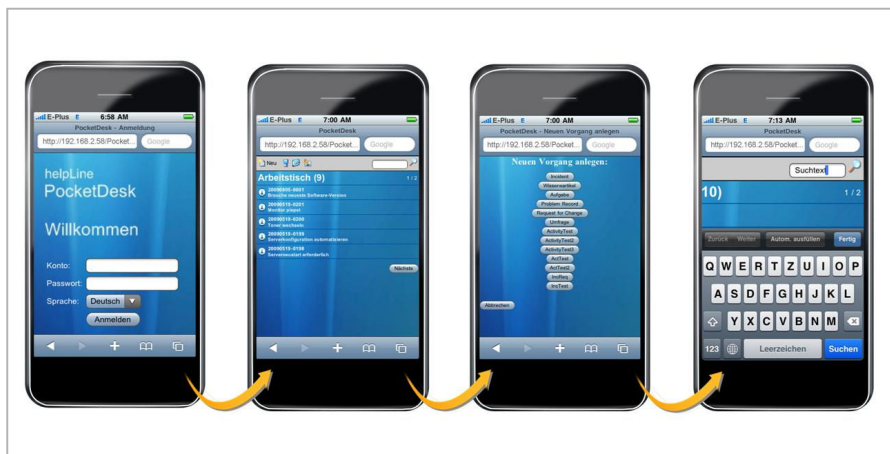


Abb. 1: helpLine PocketDesk - Die Lösung für den mobilen Servicemitarbeiter

helpLine GmbH
Carl-Zeiss-Straße 16
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-0
fax: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-300

www.helpline.de
kontakt@helpline.de