

helpLine PocketDesk

Mobilen Service unterstützen



helpLine PocketDesk: Die helpLine-Lösung für mobile Servicemitarbeiter

helpLine PocketDesk unterstützt Servicemitarbeiter im Außendienst. Über den Webbrowser ihres Pocket-PCs oder Smartphones greifen diese Mitarbeiter mit helpLine PocketDesk immer aktuell auf ihre Serviceaufträge im helpLine-System zu.

Ihre Vorteile

Schnelle Reaktion

Der Servicemitarbeiter wird sofort über neue Aufgaben informiert – egal wo er sich gerade befindet.

Zeitersparnis

Durch Einträge vor Ort entfällt die zeitaufwändige nachträgliche Dokumentation im System.

Aktuell

Neue Aufgaben oder die Erfüllung einer Aufgabe werden direkt in das System eingetragen. So fällt exakte SLA-Dokumentation leicht.

Individuell

PocketDesk-Dialoge lassen sich ganz einfach auf die besonderen Anforderungen der mobilen Mitarbeiter anpassen.

Funktionen

Anmeldung und Arbeitstisch

Servicemitarbeiter rufen PocketDesk über den Browser ihres mobilen Geräts auf und melden sich mit ihrem helpLine-Konto an. Optional können Sie auf der Startseite ein Feld zur Sprachauswahl anbieten.

Aktuelle Aufgabenlisten

Über Ihren Arbeitstisch greifen Sie auf alle Vorgänge zu, die Sie zur Bearbeitung reserviert haben. Jede neue Anfrage in Ihrer Warteschlange ist sofort auf dem mobilen Gerät abrufbar.

Komfortable Bearbeitung

Die für die Vorgangsbearbeitung benötigten Funktionen wie das Öffnen, Reservieren, Bearbeiten und Freigeben von Vorgängen stehen dem PocketDesk-Nutzer zur Verfügung. Er kann nach Anfragern und betroffenen Inventaren suchen und diese mit dem Vorgang verknüpfen.

Workflows

PocketDesk-Nutzer können helpLine-Workflows starten und bearbeiten.

Stichwortsuche

Über die Stichwortsuche können Sie gezielt nach bestimmten Vorgängen im helpLine-System suchen. So lassen sich z.B. passende Lösungsartikel auffinden.

Individuelle Dialoge

Über den helpLine Dialog Designer gestalten Sie die PocketDesk-Oberflächen für die Bedürfnisse der mobilen Nutzer, um z.B. weniger Felder anzuzeigen.

Technologie

Optimierte Darstellung

Ein eigenes Control unterstützt eine optimierte Darstellung der Dialoge im PocketDesk. Bei der Nutzung eines größeren Displays oder bei einem Wechsel zur horizontalen Darstellung wird der vorhandene Platz automatisch bestmöglich ausgenutzt.

Browsertechnologie

helpLine PocketDesk basiert auf modernen Browsertechnologien. So kann PocketDesk plattformunabhängig und ohne lokale Installation auf mobilen Geräten genutzt werden.

Systemvoraussetzungen

- helpLine ab Version 4.1.1
- Smart Phone oder Pocket-PC mit WLAN oder Internet-Anbindung
- Display-Auflösung: 240 x 240 px oder größer

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

kontakt@helpline.eu
www.helpline.eu

helpLine®