

KOSTENLOSE WISSENS-APP FÜR SERVICETEAMS

Schon im Rahmen des Technical Summit 2020 Mitte September hat die Empolis Information Management GmbH eine Produktneuheit für den Service vorgestellt: Seitdem ist die Wissensmanagement-Lösung „Empolis Service Express“ als kostenlose Team-App erhältlich. Mit ihr können Serviceteams technische Probleme ganz einfach gemeinsam lösen.

Die App funktioniert wie ein Messenger-Dienst, kann aber nach Angaben von Empolis entscheidend mehr. Der sekundenschnelle Austausch von Bildern, Videos, Dokumenten und Texten erfolgt stets im Kontext eines speziellen technischen Problems. Das Lösungswissen von Experten und Teams aus dem Feld geht nicht mehr in unzähligen Nachrichten unter oder in parallel laufenden Diskussionen verloren, sondern ist bequem und mobil in einer Wissensdatenbank abrufbar. Alle Mitarbeiter können so auf die Schwarmintelligenz ihrer Kollegen, im Kontext einer Maschine oder eines Servicefalls, als strukturiertes Wissen zurückgreifen.

Der zertifizierte Cloudbetrieb und das Trusted-Cloud-Siegel gewährleisten Datensicherheit. Im Gegensatz zu populären amerikanischen und chinesischen Messenger-Diensten befinden sich die verwendeten Server und der Empolis-Firmensitz in Deutschland. Somit sind alle Nutzer, ungeachtet des jüngst gekippten Privacy-Shield-Abkommens mit den USA, auf der sicheren Seite.

Weitere Features sind Nutzerprofile mit Angaben zur Expertise, Einzel- und Gruppenchats, Push-Nachrichten und eine integrierte Bildbearbeitung, um zusätzliche Hinweise einzufügen, sodass Team-Kollegen die Situation vor Ort besser einschätzen können.

Auch gehören Notizbücher mit unleserlichen Einträgen und Kaffeeflecken der Vergangenheit an. Die Servicemitarbeiter tragen oder sprechen ihre Texte einfach in der App ein, ergänzen diese mit Bildern oder Videos und teilen diese auf Wunsch mit ihren Kollegen.

Die kostenlose Team-App von Empolis Service Express ist im App Store erhältlich unter [https://](https://apps.apple.com/de/app/empolis-service-express/id1376571362)

apps.apple.com/de/app/empolis-service-express/id1376571362 ←



Die kostenlose Team-App von Empolis Service Express ist im App Store erhältlich unter <https://apps.apple.com/de/app/empolis-service-express/id1376571362>

NEUE APPS VON BYON AUF DER INNOVAPHONE-PLATTFORM MYAPPS

byon und der Technologiepartner innovaphone wollen die Zusammenarbeit in Unternehmen mit App-Kommunikationslösungen verbessern. Etwa für Audiokonferenzen und Rufumleitungen, die sich nahtlos in die Arbeits- und Kommunikationsumgebung myApps von innovaphone integrieren lassen, hat byon bereits eigenständige Apps entwickelt.

Die Vielfalt an Kommunikationsmöglichkeiten stellt für Unternehmen nicht nur eine Erleichterung dar, sondern in ihrer Fülle inzwischen auch eine Herausforderung. Unified Communication-Clients helfen, die zunehmende Intensität der Kommunikation zu vereinfachen und zu vereinen, indem sie alle Kanäle auf einer einheitlichen Plattform zusammenzufassen. myApps von innovaphone bietet alle Funktionen eines solchen Clients. So können Nutzer unter einer einheitlichen Oberfläche chatten, telefonieren, Bildschirmhalte teilen, Videokonferenzen abhalten, Faxnachrichten versenden, die Voicemail bedienen und abhören sowie die Präsenzinformationen der Kollegen aus deren Kalendern im Blick haben. Zudem ermöglicht eine Arbeitsoberfläche von myApps, selbst entwickelte Apps durch offene Schnittstellen einzubinden. byon hat diese Möglichkeit bereits genutzt, um eigene Ideen und Funktionalitäten auf dieser Plattform umzusetzen.

„Mit der Entwicklung von myApps hat unser Partner innovaphone die Möglichkeit geschaf-

fen, vollständig unabhängige Anforderungen und Anwendungen der Kunden entwickeln zu können, und öffnet so das System für ein breites Anwendungsfeld – ob reine Telefonie-Applikationen oder Apps für die Organisation und das Zusammenwirken in der täglichen Arbeit“, sagt Udo Thermer, Geschäftsführer der byon GmbH.

„Wir greifen diesen Faden auf und stellen Apps zur Verfügung, die Telefonie und Co. um sinnvolle Bausteine erweitern.“ Die Entwicklung der Arbeits- und Kommunikationsplattform myApps von innovaphone und der Apps von byon zeige, „dass wir uns gemeinsam auf den Weg in Richtung Unternehmen der Zukunft begeben.“ ←



Foto: © byon GmbH

Bisher sind vier Apps von byon in myApps verfügbar: Die vACD-App für Microsoft Teams und myApps von innovaphone ermöglicht es, die vACD-Software direkt aus der jeweiligen Umgebung zu starten. Somit spart sich der Nutzer den ständigen Wechsel zwischen Programmoberflächen. Eine schnelle Lösung zur Einrichtung und dem Management von Rufumleitungen bietet die byon Quick-Routing-App. Die neue byon CallPoint-App ergänzt die byon-Telefonkonferenz-Plattform CallPoint. Mit der App hat der Nutzer erweiterte Steuerungsmöglichkeiten über seine Weboberfläche. Die vorerst letzte von vier Apps, die byon WhoisOn-App, macht den Präsenzstatus von Microsoft-Teams-Nutzern in der byon vTK (Cloudtelefonie) sichtbar und umgekehrt. So können Kollegen visuell wahrnehmen, wer verfügbar ist und wer nicht – unabhängig vom eingesetzten System.