

Aranda Knowledge Base

Comparte conocimiento con todos tus usuarios por medio de Aranda Knowledge Base y mejora la capacidad de respuesta y gestión de su organización.

Tenga acceso permanente a un centro de información y conocimiento para resolver fácilmente muchas de las inquietudes de su compañía, antes de acudir a la mesa de servicio; donde puede consultar artículos, preguntas frecuentes, workarounds, soluciones, entre otros.

Aranda Knowledge Base facilita el registro, almacenamiento y consulta de la información técnica generada y es de utilidad para los usuarios (bien sea internos o externos).

Funcionalidades

Publicación y consulta de documentos

Publique y efectúe búsquedas sencillas de la información necesaria para brindar un soporte inicial al usuario; incluya soluciones y documentación útil para resolver cualquier inquietud en el uso de las aplicaciones.

Clasificación de las soluciones

Organice y clasifique la información generada por proyectos y categorías; obtenga las estadísticas sobre los artículos más solicitados y usados por los usuarios.

Personalización de las soluciones

Agrupe las soluciones de acuerdo a la necesidad de cada cliente y genere las respuestas adecuadas a las solicitudes de información generados para cada organización o grupo de trabajo

Calificación de las soluciones

Actualice la información y documentos definidos en la base de conocimiento teniendo en cuenta la retroalimentación generada por el usuario, a partir de criterios de la calificación de las soluciones y el registro de comentarios. También podrá consultar la estadística asociada a la información más solicitada y mejor clasificada.

Perfiles

Genere acciones encaminadas a la administración de la solución, creando grupos de trabajo, perfiles de usuario y asignando los permisos, para ingresar a las diferentes funcionalidades de Aranda SOFTWARE.

Reportes

Gestione sesiones de usuarios (agentes y consolas) y el servicio de soporte remoto de las estaciones de trabajo, mediante el registro y consulta de licencias maestras y sublicencias asociadas a cada empresa o proveedor.

Definición de reglas

Defina condiciones de manera automática generando acciones efectivas a través del envío de correos electrónicos o enrutamiento de artículos, manteniendo informado a los especialistas sobre el avance de los documentos.

Conocimiento externo

Aproveche la información generada y publicada en diferentes entornos web, vinculando los contenidos desde otra base de datos de conocimiento e importando documentos xml o xls a la base de datos de Aranda Knowledge Base

Beneficios

- Reducción de solicitud y tiempos de soporte en la mesa de servicio.
- Mejore la calidad de los procesos de servicio y soporte.
- Respuesta inmediata a los problemas o preguntas más comunes que se presentan con su infraestructura a un bajo costo.
- Acceso a la información en línea de manera fácil y oportuna.

- Incentive el “auto-servicio” en el usuario logrando proveer soporte de manera inmediata y en cualquier momento.
- La información de su infraestructura se organiza, centralizando la documentación y manteniéndola disponible y actualizada en todo momento.
- Técnicos de soporte y usuarios tienen acceso a una base amplia y centralizada de información técnica útil.
- Base de conocimiento en línea disponible para sus clientes: 24 horas, los 365 días del año.
- Controle el flujo de vida de sus artículos y defina un rol público o privado para poder consultar esta información mediante un gestor de configuración.

Características especiales

Mejores prácticas It:

Aranda Self Service cuenta con la certificación ITIL Compatible por PinkElephant, administra el proceso Knowledge Management y gracias a la integración con Aranda Service Desk, está certificada en la categoría PinKVERIFY Service Support Enhanced, cumpliendo con cinco de los procesos de acuerdo a las mejores prácticas IT.

Multiproyecto:

Maneje múltiples proyectos en una consola, usando una base de datos y un servidor único, de manera que los administradores del sistema pueden realizar la gestión de diferentes procesos de su organización como soporte o cualquier otro tipo de proceso, para todos sus clientes.

Autenticación unificada:

La integración de los sistemas de autenticación de Aranda con LDAP (directorío activo) ofrece al usuario un servicio de autenticación unificada seguro para el ingreso a la mesa de servicio.

Web Service:

Utilice una integración rápida y segura entre plataformas y programas diferentes.

Esquema de Licenciamiento:

Concurrente: Este esquema se administra según la disponibilidad de licencias adquiridas y el acceso de especialistas a la aplicación, depende de la liberación de cada licencia para un nuevo ingreso.

Nombrado: Este esquema otorga una licencia personalizada y única con los datos básicos del especialista, que ingresa a la consola en cualquier momento.

Requerimientos del Sistema

En el servidor

Procesador	Intel Xeon 3Ghz o Superior
Memoria	2 GB RAM
Sistema Operativo	Microsoft Windows 2003 Server o superior. 32 y 64 Bits. Internet Information Services 6.0 o superior Microsoft .NET Framework 2.0
Espacio libre en DD	4 Gigas CD - ROM o acceso a uno a través de la red.

Base de Datos

Motor de Base de Datos
MS SQL 2005, 2008 Oracle 10g

mercadeo@arandasoft.com