



Aranda Service Desk

Aranda SERVICE DESK, la solución para la gestión de procesos y servicios de soporte.
Optimiza tiempos y recursos; aumenta productividad y niveles de servicio.

Funcionalidades Claves

Incident Management

Obtén un registro y control de todos los incidentes que se presenten, logrando restaurar la operación normal y minimizando el impacto que éstos produzcan en el negocio.

ASDK le permitirá llevar los incidentes debidamente documentados, con información sobre el usuario final, el especialista, aplicaciones involucradas, acciones tomadas, entre otros.

Problem Management

Soluciona en forma definitiva un problema generado conociendo su causa raíz y establece el ciclo de vida del problema logrando gestionar cada caso de manera eficiente desde la definición de su origen, clasificación, enrutamiento, investigación y resolución permanente del problema. Reduce el nivel de incidentes, establece mecanismos de prevención y estrategias de mejora de calidad, con un incremento en el conocimiento de la infraestructura

Change Management

Gestiona los cambios en la infraestructura o en un servicio, definiendo los procesos de cambio requeridos de forma clara y programada. Mejora la calidad del servicio e incrementa la productividad de los usuarios, estableciendo los niveles de impacto, el riesgo de los cambios a generar y definiendo para cada una de las transiciones de las etapas del caso, procesos de planeación y evaluación autorizados por miembros de un comité de aprobación.

Service Level Management

Define los acuerdos de nivel de servicio para su negocio, identificando y controlando el cumplimiento de los tiempos de soporte, los acuerdos operacionales (OLA's) y con los proveedores (UC's).

Case Creator

Agiliza los procesos de soporte y los tiempos de respuesta de la mesa de servicio, utilizando el correo electrónico como alternativa para generar casos de forma automática y obtener el registro de información por caso y su respectivo almacenamiento.

Definición de reglas

Define condiciones de manera automática generando acciones efectivas a través del envío de correos electrónicos, activación de alarmas, o enrutamiento de casos, manteniendo informado a los especialistas y usuarios sobre el avance de los casos.

Con Aranda SERVICE DESK (ASDK) gestiona y resuelve los servicios de soporte asociados a la infraestructura tecnológica de su organización, ofreciendo una mesa de servicio con un único punto de contacto para generar, administrar, responder y monitorear todos los casos teniendo en cuenta las mejores prácticas de ITIL en gestión de servicios.

La administración de los recursos tecnológicos en una organización requiere un manejo en los procesos de soporte, buscando la satisfacción del cliente en cuanto a la respuesta efectiva, la calidad en el servicio y el soporte técnico especializado.

Llamadas de servicio

Gestiona una solicitud de información, cambios estándar, de una forma práctica e inmediata, con el apoyo de la mesa de servicio y el uso efectivo de la base de datos de conocimiento.

Guiones

Obtén la información necesaria al momento del registro de un caso o llamada de servicio mediante el uso y elaboración de guiones.

Acceso Web

Especialistas, supervisores, administradores y el usuario final tienen acceso a una consola web sin limitaciones de tiempo para radicar incidentes, llamadas de servicio, consultar y dar seguimiento a la información relacionada con cualquier caso generado, sin ocupar tiempos de consulta de la mesa de servicio.

Base de conocimiento

El usuario tiene acceso ilimitado permanente a un centro de información y conocimiento para resolver fácilmente las inquietudes de soporte, sin acudir a la mesa de servicio. Estos artículos deberán ser aprobados, clasificados y publicados, dependiendo del tipo de información que contengan. Estos artículos pueden ser de consulta pública o privada, con la opción de calificación por parte del usuario.

Catálogo de Servicio

Establece un catálogo de servicios conforme a su necesidad, asociando acuerdos y niveles de servicio, usuarios y compañías, grupos de especialistas, CIs, responsabilidades, entre otros.

Banners y noticias

Informa al usuario desde la consola web sobre las eventualidades más importantes de la infraestructura, a través de mensajes como: aviso de alerta, de falla técnica, de advertencia, entre otros.

Definición de reglas

Define condiciones de manera automática generando acciones efectivas a través del envío de correos electrónicos, activación de alarmas, o enrutamiento de casos, manteniendo informado a los especialistas y usuarios sobre el avance de los casos.

Encuestas de satisfacción

Conoce el grado de satisfacción del usuario final al concluir un caso, logrando una retroalimentación efectiva y una percepción real del servicio para tomar decisiones acertadas y elevarla calidad del servicio.

Encuestas de satisfacción

Conoce la información generada por la mesa de servicio sobre el estado de los casos, tiempo de respuesta, desempeño de los especialistas, indicadores, entre otros, y obtenga los datos de sus recursos tecnológicos mediante informes detallados. A través de la consola web acceda a información de reportes predefinidos desde cualquier lugar y en forma permanente; elabore informes personalizados, consulte y programe el envío de estos en forma automática.

BENEFICIOS

- Gestión y control sobre las solicitudes de soporte.
- Organización y control en el soporte.
- Información completa por cada caso.
- Monitoreo continuo de casos y de los activos asociados.
- Fácil integración con otras herramientas.
- Acceso a consola web para seguimiento de los casos.
- Implementación mejores prácticas ITIL.
- Define todos los niveles de categorización que la organización requiera con ANSs específicos por cada uno.
- Reducción de asistencia técnica y costos del servicio.
- Protege y aprovecha al máximo la inversión en infraestructura tecnológica generando alta rentabilidad.
- Disminución en tiempos de respuesta de usuarios.
- Defina su matriz de prioridad para la resolución de sus casos.
- Defina el flujo de estados por proceso y el comportamiento que tendrá cada uno, para su respectiva gestión.
- ASDK permite establecer de manera automática la asignación de casos a los especialistas, balanceando la carga de trabajo entre los mismos.
- Cree categorías ilimitadas para la clasificación de los CIs.
- Obtenga el seguimiento de sus elementos de configuración a través de la relación de los mismos a cada caso.
- La herramienta permite la creación de múltiples perfiles de usuario y auditorías de las acciones realizadas.
- Certificación de PinkElephan, en doce procesos ITIL Edición 2011.
- Foros de usuario, casos de estudio y amplia base instalada de clientes en la Región y Latinoamérica.
- Posibilita consolidar la información proveniente de todas las aplicaciones de Aranda, permitiendo su personalización.

CARACTERÍSTICAS ESPECIALES

Mejores prácticas IT

Aranda Service Desk cuenta con la certificación ITIL Compatible por Pink Elephant para 12 procesos con las mejores prácticas ITIL: Incident Management, Problem Management, Change Management, Request Fulfillment, Release & Deployment Management, Service Asset & Configuration Management, Portfolio Management, Financial Management, Event Management.

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 (directorio activo) ofrece al usuario un servicio de autenticación unificada seguro para el ingreso a la mesa de servicio. Además de otras acciones como: reseteo de contraseña y desbloqueo de cuenta de usuario.

Web Service

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

Autenticación Unificada

Se asignan dos tipos de licenciamiento para el uso de ASDK: 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.

Características generales

- Los reportes son exportables a Excel, HTML, PDF, DOC, XML.
- Genera gráficos que pueden ser exportados a cualquier plataforma.
- Los tipos de gráficos pueden ser definidos por el usuario.

Integraciones

Complemente las funcionalidades de ASDK, adquiriendo diferentes soluciones de Aranda que facilitan la gestión de sus recursos:

Integración con Aranda CMDB (Configuration Management Database), logrando una solución que de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL se denomina Configuration Management. Esta fusión permite asociar los elementos de configuración (CI's) relacionados con los procesos de soporte, a los incidentes y llamadas de servicio, logrando una gestión completa sobre la infraestructura IT de su organización.

Nuestra solución de inventario automatizado de hardware y software Aranda ASSET MANAGEMENT, permite el control y administración remota de sus estaciones de trabajo para agilizar el soporte y reducir considerablemente los tiempos de respuesta al integrarse con ASDK.

Integración con Aranda DASHBOARD (ADSB), logrando acceder a una interfaz gráfica para visualizar los indicadores de procesos de soporte como llamadas de servicio, incidentes y problemas, mejorando la gestión de la mesa de servicio.

Servidor AVS Gateway

Procesador	Dual Core 2 Ghz o superior
Memoria RAW	4 GB
Sistema Operativo	Windows 2012R2 o Superior actualizado al ultimo service pack liberado
Espacio libre en HDD	30 GB

Servidor Web

Procesador	Dual Core 2 Ghz o superior
Memoria RAW	4 GB
Sistema Operativo	Windows 2012R2 o Superior actualizado al ultimo service pack liberado
Espacio libre en HDD	50 GB

Workstation Agente y Cliente

Procesador	Dual Core 2 Ghz o superior
Memoria RAW	4 GB
Sistema Operativo	Windows 7 SP1 o Superior / OSX / Linux 6 x32 x64 o superior
Espacio libre en HDD	10 GB