



Aranda Service Desk EXPRESS

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

Funcionalidades Claves

Administración de casos

Administra, gestiona y realiza un seguimiento detallado de todos los casos, definiendo categorías, perfiles de usuarios y clasificando la información de acuerdo con los niveles de servicio.

Cátalogo de Servicios

Se definen los lineamientos y la información relevante sobre los servicios ofrecidos en términos de negocio y de infraestructura informática, asociando acuerdos y niveles de servicio, usuarios y compañías, grupos de especialistas, CIs, responsabilidades, entre otros.

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).

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

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.

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.

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 EXPRESS 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.

Guiones

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

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.

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.

Aranda Service Desk Mobile

Gestione los casos desde su celular, cuente con conexión permanente con la mesa de servicio. Los especialistas podrán visualizar información relacionada con los casos, permitiendo consultar, crear incidentes y llamadas de servicio.

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 elevar la calidad del servicio.

Reportes

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 obtén los datos de tus recursos tecnológicos mediante informes detallados. A través de la consola web accede a información de reportes predefinidos desde cualquier lugar y en forma permanente; elabora informes personalizados, y consulte y programa su envío automáticamente.

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.
- Define tu matriz de prioridad para la resolución de tus casos.
- Define 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. Obten 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 trece 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 Express cuenta con la certificación ITIL Compatible por Pink Elephant para 13 procesos y administra los siguientes procesos de las mejores prácticas ITIL:

- Incident Management
- Request Fulfillment
- Service Asset & Configuration Management
- Knowledge Management
- Service Catalog Management
- Service Level Management

Multiproyecto

Maneja 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. Además de otras acciones como: reseteo de contraseña y desbloqueo de cuenta de usuario.

Web Service

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

Esquemas de Licenciamiento

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

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

Complementa las funcionalidades de ASDK Express, adquiriendo 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.

REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

	Servidor de aplicaciones	Estaciones de trabajo	Servidor base de datos
Procesador	Dual Core 2 Ghz o superior	Core I5	Se requiere procesador de Servidor dependiendo del fabricante del Hardware, para plataforma Intel se recomienda procesadores Xeon
Memoria	4GB o superior	2 GB	2 GB
Sistema Operativo	Windows Server 2012/ 2016 Enterprise.Net Framework 2.0 / 3.5 / 4.0 / 4.5	Windows XP Professional o superior con último service pack liberado por el fabricante.	MS SQL 2012/ 2014/ 2016 estándar y Enterprise edition, ORACLE 11G / 12C
Espacio libre en el disco	30 GB	2 GB	

Navegadores Consola Web:

Google Chrome

Mozilla Firefox

ASDK Mobile Este servicio está disponible para los siguientes sistemas operativos: iOS - Android