

## COMUNICADO DE PRENSA

### **Aranda Software lanza ALBI: La integración con Microsoft Teams para gestionar solicitudes de Mesa de Servicios en un entorno unificado**

En respuesta a los retos empresariales que se están viviendo en este tiempo, muchas compañías han optado por el trabajo remoto y el uso extensivo de aplicaciones de colaboración. Estas empresas han adaptado sus procesos para gestionar las diferentes solicitudes de servicio en este nuevo entorno. Conscientes de esta situación, Aranda Software ha trabajado con Microsoft para ofrecer productos que permitan gestionar servicios en Aranda Service Desk desde el entorno de Microsoft Teams.

ALBI Aranda Virtual Agent permite que los usuarios finales, colaboradores y empleados puedan solicitar y hacer seguimiento a sus requerimientos de servicio, sin la ayuda de un especialista, desde el entorno de trabajo de Microsoft Teams. De esta forma, las personas que trabajan permanentemente en Teams, por ejemplo, para revisar documentos, hacer videoconferencias o dictar clases, pueden acceder a la Mesa de Servicios de una manera ágil sin necesidad de cambiar de una aplicación a otra.

Jaime Chavarriaga, Director de Desarrollo de Aranda Software, explicó como la integración entre ASDK y Microsoft Teams provee una serie de comandos que se pueden utilizar en cualquier conversación de chat: "estos comandos le permiten al usuario filtrar los tickets asignados a un agente o a un grupo, en función de múltiples parámetros como su prioridad o su estado. El usuario puede seleccionar un ticket específico de la lista y mencionar a los miembros de su equipo para solicitar su ayuda. La persona mencionada, o algún miembro del equipo que haya trabajado en un problema similar, puede ayudarlo a resolver este ticket". Los usuarios y especialistas pueden hacer un solo clic y acceder a la mesa de servicio para gestionar el caso o proveer información adicional.

Con esta integración entre Aranda Service Desk y Microsoft Teams se favorece el flujo de información de los usuarios con la Mesa de Servicios. Además, permite una reducción considerable en el tiempo que destinan los colaboradores a estas labores cuando deben moverse entre las diferentes plataformas de software.

"Durante este período de trabajo remoto, cada vez más nuestros clientes recurren a Teams para conectarse con sus compañeros y clientes", dijo Alberto Lederman, Presidente de Aranda Software, y también añadió "A partir de nuestra integración con Microsoft Teams le proporcionamos más herramientas a nuestros clientes que les ayudarán a gestionar y solucionar sus casos desde la plataforma colaborativa que quizá más usan en el día sin importar dónde se encuentren."

Joyce Balas, Partner Development Manager para América Latina en Microsoft, comentó: "Estamos muy satisfechos con el trabajo que venimos adelantando junto al equipo de Aranda Software al ver que los beneficios de su plataforma se amplían y se consolidan aún más al integrarse con Microsoft Teams, ofreciendo funciones mejoradas que se centran en la colaboración. De esta manera apoyamos a nuestros clientes con una respuesta más efectiva a sus necesidades de productividad, comunicación y soporte"

Esta integración ya está activa en algunos de los clientes de Aranda Software en la región, ratificando la importancia de tener toda la información y las aplicaciones que son críticas para los usuarios sin tener que moverse de un "Hub" único de colaboración, más aún en la actualidad cuando las empresas en su gran mayoría tienen una modalidad de trabajo remoto.

Con esto Aranda Software sigue cumpliendo su objetivo de brindar valor a sus clientes ayudándolos a ser más efectivos y productivos en su día a día.

### **Acerca de Aranda Software:**

Aranda Software ofrece soluciones para el manejo empresarial de infraestructura tecnológica, alineadas a las mejores prácticas ITIL® (Aranda Suite V9.0 se encuentra certificada en 13 procesos ITIL® con Pink Elephant y certificación Nivel Oro en 9 procesos por parte de Axelos Limited).

Respaldados por una trayectoria de más de 19 años ofrecen soluciones disruptivas para la gestión de servicios que facilitan a las empresas su incremento en la productividad, a través de software que cumple con los más altos estándares de calidad.

Su ventaja en la región radica en el entendimiento que tienen del negocio latinoamericano. Esto les ha permitido ser más flexibles que sus competidores, ofreciendo soluciones que impulsan el crecimiento y la transformación digital de más de 1500 clientes, administrando con sus soluciones más de un millón doscientas mil de estaciones de trabajo en la región.

Han desarrollado un portafolio integral que permite la adaptabilidad de sus soluciones y las de terceros, facilitando el flujo de información y convergencia de plataformas.