



El centro de soporte de una organización necesita contar con herramientas que faciliten la prestación del servicio de atención al usuario. Aranda SUPPORT CENTER permite gestionar estos procesos de manera fácil y eficiente.

Beneficios

- *Soporte técnico 7x24*
- *Resolución rápida de preguntas frecuentes de los usuarios.*
- *Promoción de auto servicio en sus clientes.*
- *Reducción de costos de asistencia debido a la disminución del soporte telefónico.*
- *Ahorro de costos en desplazamiento gracias al control remoto.*

Características

- *Documentar los casos de soporte.*
- *Obtener un resumen del inventario.*
- *Realizar consultas sobre la existencia de soluciones anteriores para casos específicos de soporte.*
- *Soporte on-line (Chat).*
- *Control remoto a través de Internet.*

Los centros de soporte desempeñan en la actualidad un rol de considerables proporciones en las organizaciones y para el área IT, debido a que son el punto central entre los usuarios y las diferentes áreas al interior del departamento de tecnología. De manera tal que se debe contar con una estructura bien fundamentada que permita mantener un desempeño óptimo y acorde al negocio. Por esta razón, el soporte técnico que brinda una empresa genera no sólo confianza, sino también satisfacción en los usuarios, ofreciendo los servicios de asistencia las 24 horas del día, los siete días a la semana, dispuestos para ser consultados por los clientes, en caso de ser requeridos.

Aranda SUPPORT CENTER provee una suite de herramientas diseñadas para satisfacer su necesidad de brindarle soporte técnico en línea, eficiente y rápido, a cualquiera de los usuarios de su organización, en el lugar en que se encuentren e independientemente del tipo de conectividad (Ver requerimientos técnicos).

Gracias a las soluciones de Aranda Software usted podrá acceder a todos sus usuarios, incluso aquellos en oficinas o sucursales remotas, a través de Internet; y resolver incidentes o problemas técnicos de manera pronta y eficiente, reduciendo los altos costos involucrados en el proceso de soporte presencial. La suite incluye herramientas de inventario informático, Chat, centralización de preguntas frecuentes (FAQ), base de conocimientos (KB) y control remoto.

¿Cómo funciona Aranda SUPPORT CENTER?

Aranda SUPPORT CENTER se desarrolla en varias etapas o fases y niveles de servicio:

1. Desde donde se encuentre, el usuario consulta en la Base de Conocimientos si el problema presentado se encuentra registrado. Ésta es la puerta de entrada a Aranda SUPPORT CENTER.
2. De no ser así, el usuario puede ingresar al sitio Web designado para consultar las preguntas frecuentes (FAQs).
3. En caso que en ninguna de las dos consultas anteriores se resuelva el problema, el usuario solicita asistencia técnica a través de un Chat, entonces un operador atiende esta solicitud y brinda asistencia técnica.
4. Si el problema no se resuelve aún por la imposibilidad de visualización del estado de la máquina del usuario, el operador toma control remoto de dicha estación, de manera tal que la puede administrar como si estuviera físicamente frente a ella. Aranda SUPPORT CENTER (ASC) cuenta además, con un cronómetro mediante el cual se puede controlar el tiempo de servicio, de manera que permite mantener los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs).

Beneficios estratégicos para su organización

- Brindar pronta y efectiva solución a cualquier falla en la infraestructura tecnológica de una empresa, de manera que no se afecte la productividad, el servicio al cliente final, y sobre todo la credibilidad y confianza de la empresa.
- Contar con un conjunto de herramientas orientadas a resolver problemas e incidentes rápidamente: Chat, inventario, preguntas frecuentes, base de conocimientos y control remoto.



- Contar con un historial de los casos de soporte, lo que permite darles seguimiento y auditar el desempeño de los técnicos de soporte y la manera en que se ha llevado a cabo la resolución de los problemas.
- Solución fácil y rápida de instalar en su infraestructura existente.

Funcionalidades

Aranda SELF SERVICE

Permite construir una base de conocimiento, con soluciones específicas, paso a paso, a problemas frecuentes. Con Aranda SELF SERVICE, tanto los técnicos de soporte como los usuarios finales tienen acceso a una base amplia y centralizada de información técnica útil.

El personal de soporte se hace más eficiente al reducir el tiempo que antes necesitaba para dar constantemente respuesta a preguntas e incidentes frecuentes y se incentiva el "auto-servicio" en los usuarios finales, quienes pueden resolver muchos de sus problemas sin solicitar nunca soporte a la mesa de ayuda.

Preguntas Frecuentes - FAQs

El módulo de preguntas frecuentes permite mantener una base actualizada de situaciones que se presentan repetidamente y que ya tienen una solución asignada. El rápido acceso a esta base es clave a la hora de prestar soporte técnico prontamente y es visible para todos los usuarios.

Chat

A través de esta funcionalidad se realiza la conexión con los operadores de soporte y se hace la solicitud de asistencia técnica.

Inventario informático

A través de Aranda SUPPORT CENTER es posible obtener la siguiente información de las estaciones de trabajo: Procesador, Sistema Operativo, memoria física, usuario autenticado, nombre del PC, velocidad del procesador, máxima velocidad del procesador, ruta de instalación del sistema operativo, idioma del sistema operativo, entre otros.

Aranda VIRTUAL SUPPORT

Este módulo permite brindar soporte remoto a cualquier usuario de la manera más rápida y segura posible.

Las características de Aranda VIRTUAL SUPPORT son:

Compatible con Firewalls, NATs, Proxies y Routers

La conexión se realiza de manera segura y sin impedimentos provenientes de routers, firewalls, proxies y NATs, ya que inicia desde el sistema del usuario hacia el sistema del operador de soporte en

puertos de Internet estándares, de modo tal que el sistema remoto cede el control y el firewall no lo bloquea como lo hace con el tráfico entrante.

Descarga liviana

La descarga e instalación del software en los clientes remotos se realiza únicamente cuando es necesario, es decir, cuando ocurre la solicitud de soporte, y esta descarga es muy pequeña, así que es posible acceder al cliente remoto en menos de 10 segundos.

Desinstalación automática

Una vez finalizada la sesión, el software se desinstala automáticamente, por lo que los técnicos de soporte no necesitan dar asistencia ni mantenimiento a ningún software existente y no es posible tomar control remoto del cliente a no ser que éste haga una nueva solicitud de soporte.

Control multi-sistema

Es posible brindar asistencia técnica a múltiples clientes simultáneamente a través de múltiples operadores/administradores.

Movilidad global

Permite proveer soporte remoto desde cualquier lugar del mundo a cualquier estación siempre que esté conectada a Internet.

Seguridad

Soporte remoto seguro, ya que la información se transmite de manera encriptada.

Historial

Posibilidad de mantener un historial y crear reportes de las sesiones de soporte.

Uso limitado del ancho de banda

El ancho de banda utilizado por sesión es mínimo. Varía entre 5k y 40k por segundo, dependiendo de la actividad que esté siendo desarrollada por el técnico de soporte.

Características Adicionales

- Plataforma dinámica basada en Web.
- Interfaz visual simple y directa.
- Entorno desde el cual los usuarios pueden acceder y hacer uso del buscador genérico de soluciones.
- Clasificación de las soluciones por categoría.
- Top diez de soluciones más solicitadas y aplicadas por los usuarios.
- Últimas diez soluciones consultadas a la base de conocimiento.
- Calificación de las soluciones por parte del usuario y opción de enviar sugerencias.
- Las soluciones se pueden asociar a roles específicos por empresas, temas o usuarios, generando un ambiente multiproyecto.
- Integración con bases de conocimiento externas.



Requerimientos del Sistema

Software

MYSQL/ Apache / PHP
Java Runtime environment 1.5 release 2 o superior.
Linux / Windows

Hardware

Procesador	Pentium IV de 2Ghz o superior
Memoria	512 MB RAM
HD	100 MB

Solicite mais informações sobre este ou outros produtos da Aranda Software no e-mail infobrasil@arandasoft.com, consulte seu distribuidor autorizado ou visite o nosso site na internet www.arandasoft.com