



Optimice la gestión de soporte y servicio y maneje de manera eficiente estos procedimientos dentro y fuera de su organización, aumentando considerablemente su nivel de productividad.

Beneficios

- *Gestión organizada y control sobre las solicitudes de soporte.*
- *Información completa correspondiente a cada caso y asociación de los involucrados en el mismo (usuarios, especialistas).*
- *Seguimiento permanente de cada caso y de los activos asociados a éste.*
- *Se integra fácilmente con otras herramientas, lo que le permite reducir los costos de implementación.*

Características

- *Crear casos clasificarlos en requerimientos de servicio o incidentes.*
- *Crear y editar la información de usuarios, compañías y terceros para asociarlos a los casos.*
- *Asociar soluciones, procedimientos y tareas a ejecutar para resolver un caso.*
- *Contar con una consola Web para los especialistas, supervisores y administradores y otra para usuarios, de modo tal que puedan tener movilidad alrededor de la organización.*

Alcanzar los objetivos en las organizaciones actuales de cualquier tamaño y en cualquier tipo de industria depende en gran medida del uso eficiente de sus recursos tecnológicos; es así como uno de los grandes retos de las empresas consiste en incrementar los niveles de servicio del área de información y tecnología (IT).

Siendo la infraestructura tecnológica de su empresa la que soporta el negocio, es necesario que su organización cuente con la mejor solución de gestión de IT que le permita alinear su infraestructura con los requerimientos del negocio y así alcanzar sus metas organizacionales. Es por esto que Aranda Software, en su compromiso por desarrollar soluciones óptimas de gestión de infraestructura informática para las empresas modernas, ha desarrollado **Aranda SERVICE DESK EXPRESS**, una poderosa herramienta de gestión de servicios que le permitirá manejar eficientemente sus procedimientos de soporte de tal manera que su empresa cuente con un control total de su infraestructura y aumente considerablemente su nivel de servicios.

Aranda SERVICE DESK EXPRESS (ASDK EXPRESS) es una herramienta alineada con las mejores prácticas de ITIL, que le permite de manera rápida gestionar los servicios de soporte, dependiendo del flujo de procesos más recurrentes en su organización: requerimientos de servicio e incidentes y la correspondiente gestión de niveles de servicio.

Beneficios estratégicos para su organización

- Resolución proactiva de eventualidades.
- Aumento considerable de sus niveles de servicio y soporte a sus clientes internos.
- Reducción instantánea de costos de soporte.
- Su rápida implementación le permite alcanzar beneficios inmediatos.
- Protegerá y explotará al máximo la inversión en infraestructura tecnológica para lograr la rentabilidad esperada. Contará con una herramienta para implementar una de las mejores prácticas en gestión de IT, ITIL.
- Contará con una herramienta para implementar una de las mejores prácticas en gestión de IT.

Característica Especiales

- **Aranda SERVICE DESK EXPRESS** le permite administrar los siguientes procesos de las mejores prácticas IT: Incident Management, Configuration Management y Service Level Management.
- Solución que le permite contar con un punto único de contacto que soporte y apoye a la organización para asegurar la operación del negocio en todo momento y en toda circunstancia.



- Se integra con Aranda CMDB, lo que hace que la solución de Aranda SERVICE DESK EXPRESS cuente con lo que según las prácticas de ITIL, se denomina como Configuration Management. Nuestra solución de CMDB le permite asociar los activos relacionados con los procesos de soporte a los incidentes y requerimientos de servicio, lo que le permite llevar a cabo una gestión completa sobre la infraestructura IT de su organización.
- **Aranda SERVICE DESK EXPRESS** también se encuentra integrada con Aranda ASSET MANAGEMENT, nuestra solución de inventario automatizado. Esta herramienta de procesamiento de inventario informático también cuenta con funcionalidades de control y administración remota para agilizar el soporte y reducir ostensiblemente los tiempos de respuesta.
- Gracias a que contamos con características de Multiproyecto, es posible gestionar los procedimientos de soporte de una o varias organizaciones y/o proyectos desde un único punto, visualizando toda la información asociada desde la misma consola de forma centralizada.

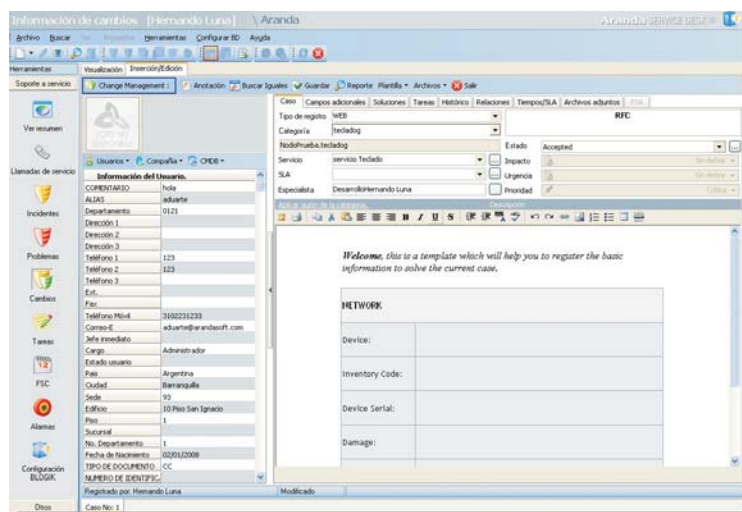
Funcionalidades

Creación y edición de casos

Permite crear, editar y configurar la información y los datos necesarios para el registro completo y detallado de casos (requerimientos de servicio e incidentes). Adicionalmente, es posible crear categorías para la definición y clasificación de los tipos de servicio y casos más frecuentes que atiende el departamento de soporte, y asociarlas a los casos.

Información de involucrados en los casos

Crear y configurar información de compañías, terceros y usuarios que pueden intervenir en el manejo de los casos. Además, es posible asociar activos tecnológicos (CIs) creados en Aranda CMDB, la base de datos de gestión de la configuración.



Definición de roles de usuarios

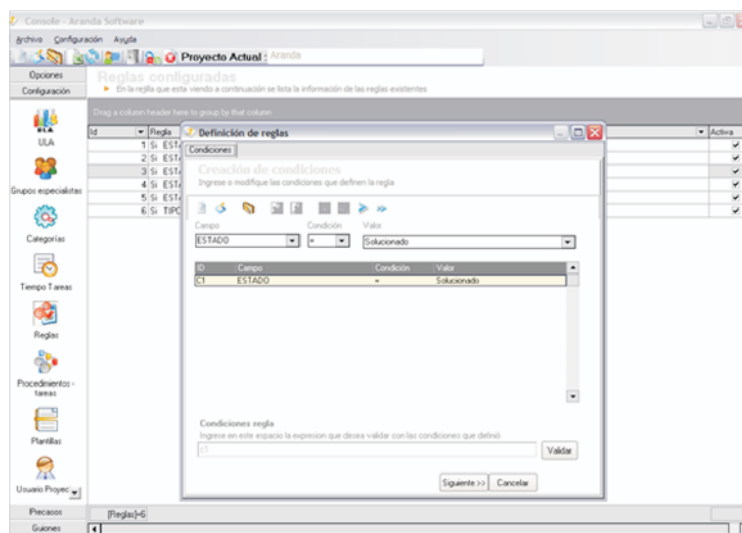
Es posible definir los perfiles y roles de especialistas, supervisores, administradores y grupos de trabajo.

Seguimiento de casos

Permite realizar un seguimiento detallado a los flujos de trabajo en los que se requiera la intervención de varias áreas o de terceros para administrar un caso y darle solución. De esta forma, se podrá determinar qué área tiene determinado requerimiento de servicio o incidente y cuánto se demoró cada participante en el manejo del mismo.

Configuración de Acuerdos de Niveles de Servicio

ASDK EXPRESS le permite definir uno o más SLAs por cada servicio creado a determinada categoría. Así mismo, establecer horarios de atención, estados a manejar en los casos y definir prioridades.



Catálogo de Servicios

Aranda SERVICE DESK EXPRESS ofrece un amplio módulo para definir los servicios que brinda el departamento de soporte de su organización, asociando SLAs (Acuerdos de niveles de servicio), UCs (Acuerdos de servicio con proveedores), OLAs (Acuerdos de servicio con otros departamentos –interno–), usuarios y compañías, grupos de especialistas, CIs, responsabilidades, entre otros.



Definición de reglas

Con **Aranda SERVICE DESK EXPRESS** es posible definir reglas basadas en los acuerdos de niveles de servicio (SLAs) que al cumplirse, generan alarmas o escalamientos antes de que se agote el tiempo de resolución del requerimiento de servicio o del incidente.

Creación y asignación de guiones

Este módulo facilita el diseño de una guía al momento de registrar la información correspondiente a cada caso. Además, si es necesario para los requerimientos de su organización, posibilita la elaboración de un libreto de bienvenida o despedida al momento de atender a un cliente.

Creación y configuración de Banners y noticias

Aranda SERVICE DESK EXPRESS le permite ingresar un banner que será publicado en la consola Web de usuarios en la parte superior, con el fin de informar sobre la eventualidad más importante. Dicho mensaje puede ser un aviso de alerta, de falla técnica, de advertencia, entre otros. Adicionalmente, le permite registrar noticias que serán visualizadas en la consola Web de usuarios con el fin de informarles cualquier hecho que requiera ser conocido por ellos para la agilización de los casos.

Registro de base de conocimientos

Esta solución permite integrarse con la base de datos de conocimientos **Aranda SELF SERVICE**, la cual puede ser consultada por los especialistas y los usuarios finales para resolver fácilmente las situaciones comunes.

Envío de encuesta de satisfacción

ASDK EXPRESS permite la creación de una encuesta de satisfacción dirigida al usuario final después de cada caso. Esto le permitirá al gerente de servicio mantener la información de percepción del servicio actualizada y, tomar las decisiones apropiadas para elevar la calidad del servicio.

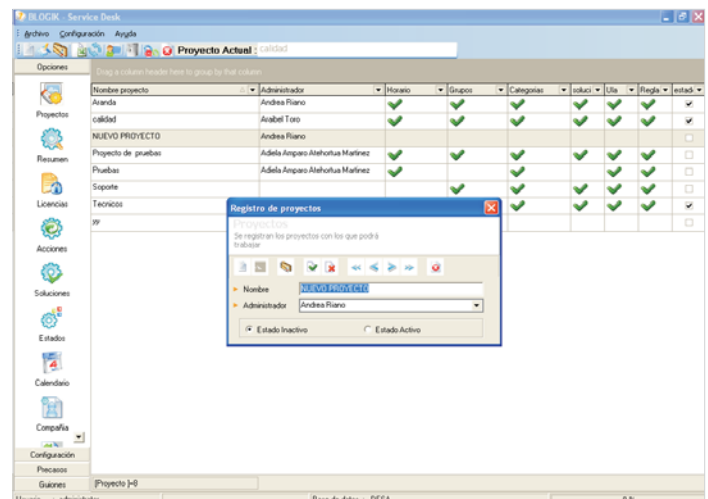
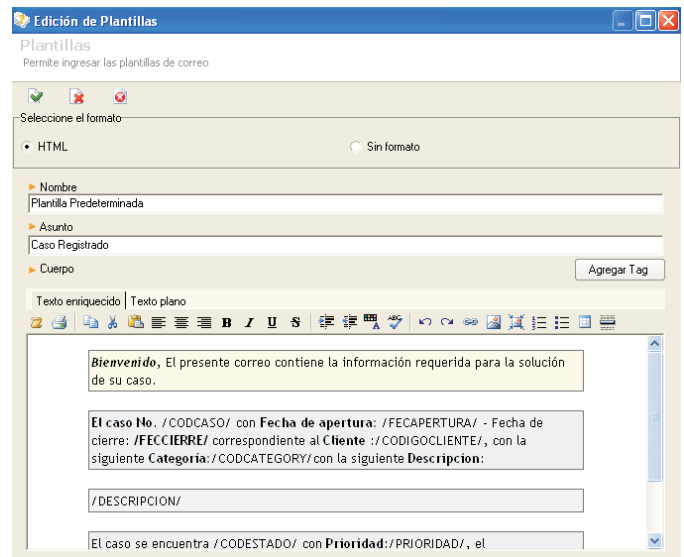
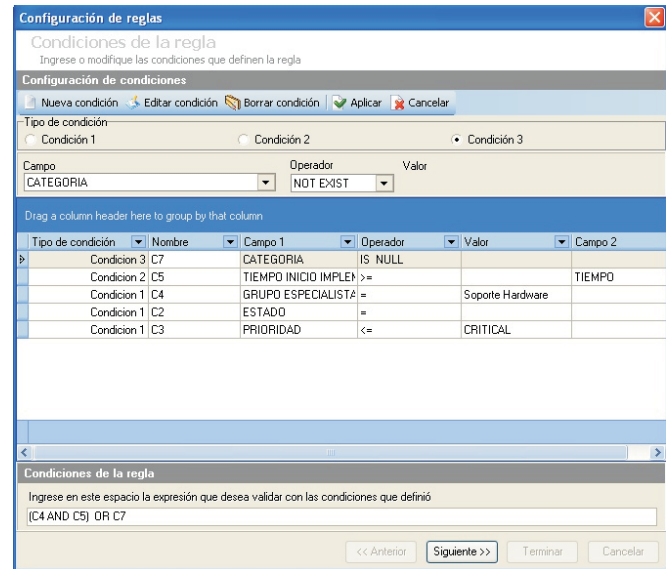
Consulta de reportes

Usted puede obtener reportes sobre los casos abiertos, cerrados, pendientes, tiempos de respuesta, desempeño de los especialistas, indicadores y en general, los reportes estándares de la industria. Adicionalmente, le permite elaborar sus propios reportes para disponer de la información específica que necesita, esto se realiza por medio de Aranda QUERY MANAGER, el cual constituye el módulo central de reportes de todas las soluciones de Aranda Software.

Características específicas

Multiproyecto

Esta funcionalidad permite a las empresas, manejar múltiples proyectos en una misma consola, usando una misma base de datos y un mismo servidor, de manera que los administradores del sistema pueden realizar la gestión de procedimientos de soporte para todos





Requerimientos del Sistema

En el servidor

Procesador	Pentium IV de 2 Ghz o superior.
Memoria	512 MB RAM
Sistema Operativo	Microsoft Windows 2000 Server MDAC 2.7 o superior.
Espacio libre en DD	150 MB CD-ROM <small>o acceso a uno a través de la red.</small>

En las estaciones

Procesador	Pentium de 166 Mhz o superior.
Memoria	256 MB o superior.
Sistema Operativo	Windows 2000 professional o superior + SP 4.
Espacio libre en DD	60 MB

Servidor de Base de Datos

Procesador	Se requiere procesador de Servidor dependiendo del fabricante del Hardware, para plataforma Intel se recomiendan procesadores Xeon
Memoria	2.048** MB
Sistema Operativo	SQL Server: Windows 2000 Server o superior. Oracle: Windows 2000 Server o Superior, Sistemas Unix (Linux, Solaris, HP-UX, IBM AIX, Compaq True-64).

Comentarios

** Inicialmente se requiere 2.048 MB asignados exclusivamente al motor de base de datos (para soportar el SDB y las 100 primeras conexiones a ASDK) y por cada 100 conexiones de Aranda SERVICE DESK adicionales, es necesario tener 1.024 MB más.

Requerimientos Web Edition

En el servidor

Software

- Windows: Internet Information Services 5.0 o superior
- Microsoft .NET, Framework 1.1. Spi

Solicite información adicional sobre éste u otros productos de Aranda Software al correo electrónico info@arandasoft.com, consulte a su distribuidor autorizado o visite nuestro sitio en Internet www.arandasoft.com.