



Registre, almacene y comparta información técnica con todos los usuarios de su infraestructura, a través de la consulta y administración de la base de conocimientos Aranda SELF SERVICE.

Beneficios

- *Reducción de solicitudes de soporte*
- *Aumento de los niveles de servicio y de soporte*
- *Respuesta inmediata a los problemas o preguntas más comunes que se presentan con su infraestructura a un costo muy bajo.*
- *Accesibilidad a la información en línea de manera fácil y oportuna.*

Características

- *Inclusión de cualquier tipo de información útil para el usuario. Clasificación de las soluciones por categoría.*
- *Top diez de soluciones más solicitadas y aplicadas por los usuarios.*
- *Últimas diez soluciones consultadas en la base de conocimientos.*
- *Calificación de las soluciones por parte del usuario y opción de enviar sugerencias.*

Las organizaciones de hoy tienen en las bases de conocimiento una poderosa herramienta que les permite mejorar su capacidad de respuesta y gestión de soporte.

Es así que al implementar una base de conocimientos (KB por sus siglas en inglés), su empresa tendrá la posibilidad de proveer ayuda en línea de manera inmediata y siempre disponible para sus clientes: 24 horas, los 365 días del año.

Además, las bases de conocimientos o KBs permiten acceder y consultar fácilmente la información, sin necesidad de entrar en contacto con el personal de soporte, promoviendo así la proactividad de los usuarios.

Aranda SELF SERVICE (ASLFS) es una herramienta que facilita el registro, almacenamiento y consulta de los errores técnicos informáticos que presente su organización y que puedan ser útiles para sus usuarios finales (bien sea internos o externos).

Esta solución está compuesta por una base de conocimientos en línea, creada para facilitar y agilizar la consulta de estos usuarios, como primer nivel de soporte.

ASLFS permite que el usuario busque de forma efectiva las soluciones a los problemas básicos que se pueden presentar diariamente en el uso de las aplicaciones en las estaciones de trabajo.

Al utilizar **Aranda SELF SERVICE**, usted logra una efectiva recuperación de datos, mediante un motor de búsqueda cuidadosamente diseñado, en donde es posible consultar la información que se requiera, a pesar que ésta sea antigua y no se encuentre como primera opción de consulta.

Al implementar esta solución, usted no sólo eleva el nivel de servicios y de soporte, sino que también le permite al usuario resolver por sí mismo eventuales fallas técnicas, generando altos índices de complacencia e imagen respecto a su organización.

Beneficios estratégicos para su organización

- Herramienta de auto-ayuda que permite proveer soporte de manera inmediata y disponible siempre para sus usuarios.
- 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.
- La información de su infraestructura se organiza, centralizando la documentación y manteniéndola disponible y actualizada en todo momento.
- 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.



Funcionalidades

Consulta en línea

Permite al usuario buscar de forma efectiva las soluciones a los problemas básicos que pueden presentar diariamente en el uso de las aplicaciones en las estaciones de trabajo.

Publicación de documentación útil para el usuario

Adicionalmente, es posible la publicación de información necesaria para la ayuda del usuario; de esta manera se pueden incluir soluciones, artículos, manuales y cualquier tipo de información que sea útil al momento de consultar la solución a un problema.

Clasificación de las soluciones

Posibilidad de clasificar las soluciones por categoría y las categorías por proyectos; además, presenta un Top 10 de las soluciones más solicitadas y aplicadas por los usuarios y como valor agregado, un informe de las 10 más recientemente consultadas en la base de conocimientos.

Personalización de las soluciones

Facilita la agrupación de soluciones para cada cliente, logrando así, generar respuestas a problemas específicos para cada organización o grupo de trabajo.

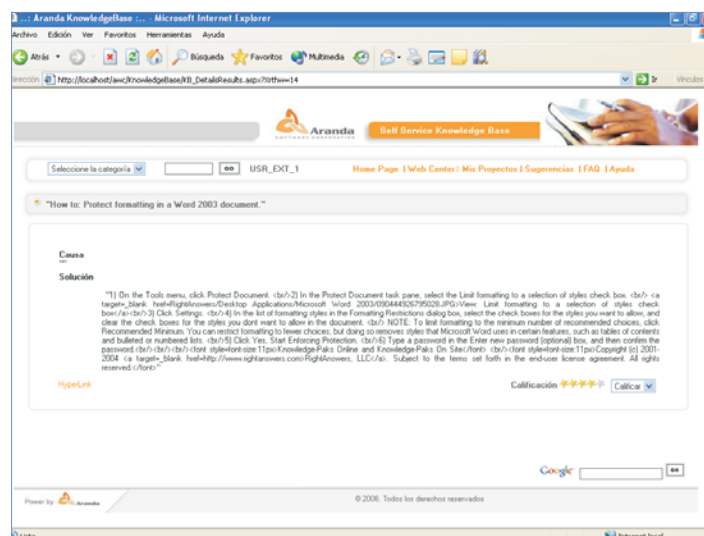
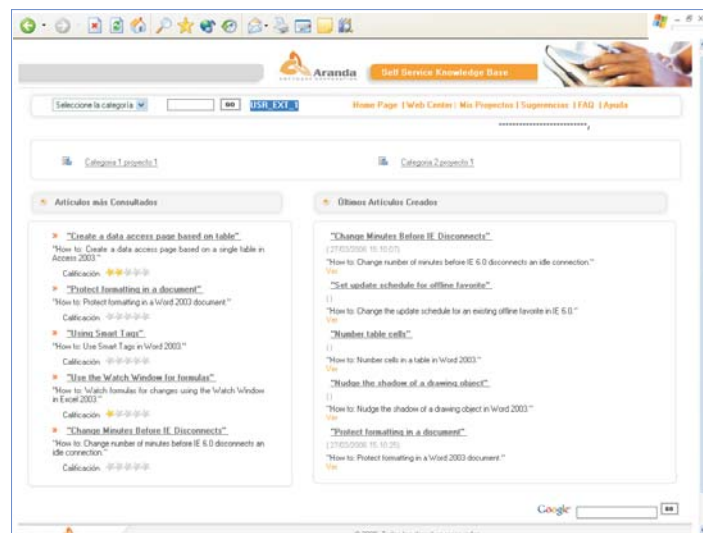
Requerimientos del Sistema*

» En el servidor

Procesador	Pentium IV de 2 Ghz o superior
Memoria	512 MB RAM,
Sistema Operativo	Microsoft Windows 2000 Server o superior Internet Information Services 5.0 o superior Microsoft .NET Framework 1.1 MDAC 2.7 o superior
Espacio libre en DD	150 MB CD-ROM o acceso a uno a través de la red.

» Base de Datos

No. de estaciones	Motor de Base de Datos
1 hasta 2500	MS SQL 7.0/2000, 2005, Oracle 9i
2.501 en adelante	MS SQL 2000/2005, Oracle 9i



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.