

# Aranda SERVICE DESK

## La fórmula que esperaba su negocio

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



*La administración de los recursos tecnológicos en una organización requiere un manejo eficiente en los procesos de soporte, buscando la satisfacción del cliente en cuanto a la respuesta efectiva, la calidad en el servicio y el soporte técnico especializado.*

*Con Aranda SERVICE DESK (ASDK) gestione y resuelva 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.*

## Características - Funcionalidades

### ● Incident Management

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

### ● Problem Management

Solucione en forma definitiva un problema generado conociendo su causa raíz y establezca el ciclo de vida del problema logrando gestionar cada caso de manera eficiente desde la definición de su origen, clasificación, enrutamiento, investigación y resolución permanente del problema. Reduzca el nivel de incidentes, establezca mecanismos de prevención y estrategias de mejora de calidad, con un incremento en el conocimiento de la infraestructura.

### ● Change Management

Gestione los cambios en la infraestructura o en un servicio, definiendo los procesos de cambio requeridos de forma clara y programada.

Mejore la calidad del servicio e incremente la productividad de los usuarios, estableciendo los niveles de impacto, el riesgo de los cambios a generar y definiendo para cada una de las transiciones de las etapas del caso, procesos de planeación y evaluación autorizados por miembros de un comité de aprobación.

### ● Llamadas de Servicio

Gestione 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.

## 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
- Solución efectiva a los problemas
- Mayor Productividad
- Asistencia permanente especializada
- Mayores niveles de servicio y soporte a clientes internos.
- Reducción instantánea de costos de soporte.
- 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 a usuarios
- Certificación PinkVERIFY, en seis procesos ITIL V.3

# Aranda SERVICE DESK

## La fórmula que esperaba su negocio

www.arandasoft.com

- **Catálogo de Servicios**

Establezca un catálogo de servicios conforme a su necesidad, asociando acuerdos y niveles de servicio, usuarios y compañías, grupos de especialistas, CIs, responsabilidades, entre otros.

- **Service Level Management**

Defina los acuerdos de nivel de servicio para su negocio, controlando el cumplimiento de los tiempos de soporte.

- **Case Creator**

Agilice los procesos de soporte y los tiempos de respuesta de la mesa de servicio, utilizando el correo electrónico como alternativa para generar casos de forma automática y obtener el registro de información por caso y su respectivo almacenamiento.

- **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.

- **Guiones**

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

- **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.

- **Base de conocimiento**

El usuario tiene acceso permanente a un centro de información y conocimiento para resolver fácilmente muchas de las inquietudes de soporte, sin acudir a la mesa de servicio; donde puede consultar preguntas frecuentes, workarounds, soluciones, entre otros.

- **Banners y noticias**

Informe 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.

- **Definición de reglas**

Defina 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 finales sobre el avance de los casos.

- **Encuesta de satisfacción**

Conozca 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.



# Aranda SERVICE DESK

La fórmula que esperaba su negocio

## ● Reportes

Conozca 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 obtenga los datos de sus recursos tecnológicos mediante informes detallados. A través de la consola web acceda a información de reportes predefinidos desde cualquier lugar y en forma permanente; elabore informes personalizados, consulte y programe el envío de estos en forma automática.

## Características Especiales

### ● Mejores Prácticas IT

ASDK está certificada PinkVERIFY 3.1 y administra los siguientes procesos de las mejores prácticas IT: Incident Management, Problem Management, Change Management, Request Fulfillment, Configuration Management y Knowledge Management.

### ● Multiproyecto

Maneje 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 (directorio activo) ofrece al usuario un servicio de autenticación unificada seguro para el ingreso a la mesa de servicio.

### ● Web Service

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

### ● Esquemas de licenciamiento

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

**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.

## Integraciones

Complemente las funcionalidades de ASDK, adquiriendo diferentes 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

### En el servidor

Procesador	Intel Xeon 3 Ghz o superior.
Memoria	2 GB RAM
Sistema Operativo	Sistema Operativo Microsoft Windows 2003 Server o superior. 32 y 64 Bits. Internet Information Services 6.0 o superior Microsoft .NET Framework 2.0
Espacio libre en DD	4 GB CD-ROM o acceso a uno a través de la red.

### En las estaciones

Procesador	Intel Core 2.6 Ghz
Memoria	1 GB o superior.
Sistema Operativo	Windows XP Professional o superior con último service pack liberado por el fabricante.
Espacio libre en DD	2 GB

### 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 GB **
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).

\*\* Inicialmente se requiere 2 GB 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 GB más.

## Requerimientos Web Edition

### En el servidor

#### Software

- Windows: Internet Information Services 5.0 o superior
- Microsoft .NET, Framework 1.1. Sp1

## Requerimientos SERVICE DESK MOBILE

Este servicio está disponible para los siguientes dispositivos móviles:

- BlackBerry
- Iphone

**Sistemas Operativos:** Android y Windows Mobile.

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