

# Aranda SERVICE DESK EXPRESS

## La fórmula que esperaba su negocio

Aranda SERVICE DESK EXPRESS, 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 y en el nivel de servicio, buscando la satisfacción del cliente en cuanto a la respuesta efectiva, la calidad en el servicio y el soporte técnico especializado.*

**Aranda SERVICE DESK EXPRESS (ASDK EXPRESS)** es la solución efectiva para gestionar y resolver los servicios de soporte asociados a la infraestructura tecnológica de su organización. **ASDK EXPRESS** ofrece 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

### ● Administración de casos

Administre, gestione y realice un seguimiento detallado de todos los casos, definiendo categorías, perfiles de usuarios y clasificando la información de acuerdo con los niveles de servicio.

### ● Catálogo de Servicios

Se definen los lineamientos y la información relevante sobre los servicios ofrecidos en términos de negocio y de infraestructura informática, asociando acuerdos y niveles de servicio, usuarios y compañías, grupos de especialistas, CIs, responsabilidades, entre otros.

### ● Service Level Management

Establezca acuerdos de nivel de servicio soportados en necesidades del negocio, controlando el cumplimiento de los tiempos de soporte.

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

### ● 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.

### ● Consola Web

Especialistas, supervisores y administradores pueden gestionar todos los casos registrados, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

## 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 cuatro procesos ITIL V.3.1

# Aranda SERVICE DESK EXPRESS

La fórmula que esperaba su negocio

www.arandasoft.com

- **Guiones**

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

- **Consola Web para usuarios**

El usuario final tiene 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.

- **Base de conocimientos**

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, work-arounds, soluciones, entre otros.

- **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.

- **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**

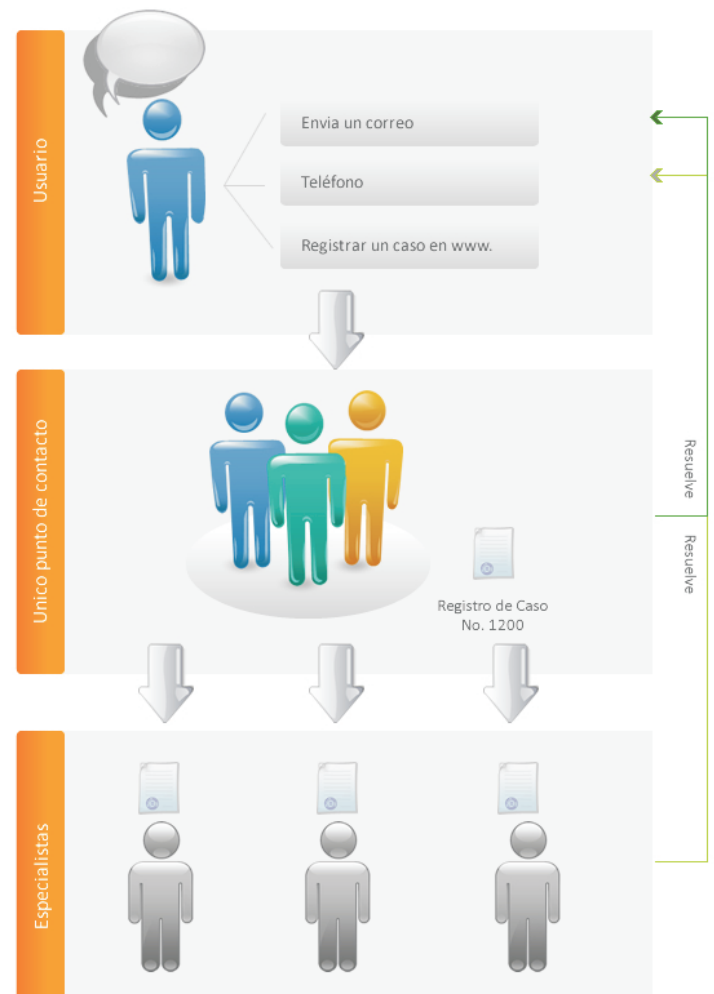
Automatice las reglas y condiciones para gestionar los procesos de soporte, basado en los acuerdos de niveles de servicio (SLAs), en las Categorías, en el estado, enrutamiento de los casos y envío de correos, generando acciones efectivas, como alarmas y enrutamientos, antes de que se agote el tiempo de resolución incidentes o llamadas de servicio.

- **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.

- **Reportes**

Conozca los reportes generados por la mesa de servicio sobre el estado de casos, tiempos de respuesta, desempeño de especialistas, indicadores, entre otros; a través de la consola web elabore reportes personalizados, consulte y programe el envío de reportes; acceda a información de reportes predefinidos desde cualquier lugar y en forma permanente.



# Aranda SERVICE DESK EXPRESS

La fórmula que esperaba su negocio

## Características Especiales

### ● Mejores Prácticas IT

ASDK EXPRESS está certificada PinkVERIFY 3.1 y administra los siguientes procesos de las mejores prácticas IT: Incident 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 EXPRESS:

**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 EXPRESS, 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** (AAM), 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).