

Aranda SELF SERVICE

Comparta conocimiento con todos sus usuarios por medio de Aranda SELF SERVICE; base de conocimientos que mejora la capacidad de respuesta y gestión de su organización.



Tenga acceso permanente a un centro de información y conocimiento para resolver fácilmente muchas de las inquietudes de su compañía, antes de acudir a la mesa de servicio; donde puede consultar artículos, preguntas frecuentes, workarounds, soluciones, entre otros.

Aranda SELF SERVICE (ASLFS) facilita el registro, almacenamiento y consulta de la información técnica generada y es de utilidad para los usuarios finales (bien sea internos o externos).

Características - Funcionalidades

● **Publicación y Consulta de Documentos**

Publique y efectúe búsquedas sencillas de la información necesaria para brindar un soporte inicial al usuario; incluya soluciones y documentación útil para resolver cualquier inquietud en el uso de las aplicaciones.

● **Clasificación de las soluciones**

Organice y clasifique la información generada por proyectos y categorías; obtenga las estadísticas sobre los artículos más solicitados y usados por los usuarios.

● **Personalización de las soluciones**

Agrupe las soluciones de acuerdo a la necesidad de cada cliente y genere las respuestas adecuadas a las solicitudes de información generados para cada organización o grupo de trabajo.

● **Calificación de las soluciones**

Actualice la información y documentos definidos en la base de conocimiento teniendo en cuenta la retroalimentación generada por el usuario, a partir de criterios de la calificación de las soluciones y el registro de comentarios. También podrá consultar la estadística asociada a la información más solicitada y mejor clasificada.

● **Acceso Web**

Especialistas, administradores y el usuario final tienen acceso a una consola web sin limitaciones de tiempo para consultar y dar seguimiento a la información relacionada con cualquier artículo generado en la base de conocimiento, sin ocupar tiempos de soporte. a la información más solicitada y mejor clasificada.

● **Perfiles**

Genere acciones encaminadas a la administración de la solución, creando grupos de trabajo, perfiles de usuario y asignando los permisos, para ingresar a las diferentes funcionalidades de Aranda SOFTWARE.

Beneficios

- Reducción de solicitud y tiempos de soporte en la mesa de servicio.
- Mejore la calidad de los procesos de servicio y soporte
- Respuesta inmediata a los problemas o preguntas más comunes que se presentan con su infraestructura a un bajo costo.
- Acceso a la información en línea de manera fácil y oportuna.
- Incentive el "auto-servicio" en el usuario final logrando proveer soporte de manera inmediata y en cualquier momento.
- La información de su infraestructura se organiza, centralizando la documentación y manteniéndola disponible y actualizada en todo momento.
- Técnicos de soporte y usuarios finales tienen acceso a una base amplia y centralizada de información técnica útil.
- Base de conocimiento en línea disponible para sus clientes: 24 horas, los 365 días del año.
- Controle el flujo de vida de sus artículos y defina un rol público o privado para poder consultar esta información mediante un gestor de configuración.

Aranda SELF SERVICE

- **Reportes**
Conozca las publicaciones generadas en la base de conocimiento y obtenga los datos de consultas y registros 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.
- **Definición de reglas**
Defina condiciones de manera automática generando acciones efectivas a través del envío de correos electrónicos o enrutamiento de artículos, manteniendo informado a los especialistas sobre el avance de los documentos.
- **Conocimiento Externo**
Aproveche la información generada y publicada en diferentes entornos web, vinculando los contenidos desde otra base de datos de conocimiento e importando documentos xml o xls a la base de datos de Aranda SELF SERVICE.

Características Especiales

- **Mejores Prácticas IT**
Aranda SELF SERVICE, está certificada PinkVERIFY 3.1 y administra el proceso Knowledge Management y gracias a la integración con Aranda SERVICE DESK, está certificada en la categoría PinKVERIFY Service Support Enhanced, cumpliendo con cinco de los procesos de acuerdo a las mejores prácticas IT.
- **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 Aranda SELF SERVICE (ASLFS):
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 ASLFS, adquiriendo diferentes soluciones de Aranda que facilitan la gestión de sus recursos:

Nuestra solución para la gestión de procesos y servicios de soporte, **Aranda SERVICE DESK**, permite gestionar y responder a llamadas de servicio, incidentes y problemas, reduciendo costos de soporte, al integrarse con **Aranda SELF SERVICE** (SLFS) y permitiendo convertir los artículos de la base de conocimiento en llamadas de servicio o cambios.

Requerimientos del Sistema

En el servidor

| | |
|---------------------|---|
| Procesador | Intel Xeon 3 Ghz o superior. |
| Memoria | 2 GB RAM |
| 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. |

Servidor de Base de Datos

| No. estaciones | Motor de Base de Datos |
|------------------|-------------------------------|
| 1 hasta 2500 | MS SQL /2005, 2008 Oracle 10g |
| 2501 en adelante | MS SQL 2005/2008, Oracle 10g |

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.