



O **Aranda SELF SERVICE** é uma ferramenta de ajuda on-line que permite criar, manter e compartilhar informações técnicas com todos os usuários da sua infra-estrutura, através da consulta e administração das bases de conhecimento da sua organização.

Benefícios Estratégicos para sua Organização

- » Ferramenta de auto-ajuda que permite fornecer suporte de forma imediata e sempre disponível para seus clientes.
- » Acessibilidade à informação On-line de forma fácil e oportuna.
- » Resposta imediata aos problemas ou perguntas mais comuns que se apresentem na sua infra-estrutura com um custo muito baixo.
- » Incremento na produtividade da sua equipe de suporte, porque contando com bases de conhecimento centralizadas, permitem resolver problemas de forma muito mais rápida e reduz a necessidade de entrar em contato com o usuário final para resolver problemas comuns.
- » A informação da sua infra-estrutura se organiza, centralizando a documentação e mantendo-a disponível e atualizada em todo momento.

Com o **Aranda SELF SERVICE**, tanto os técnicos de suporte quanto os usuários finais, tem acesso à uma base ampla e centralizada de informação técnica útil.

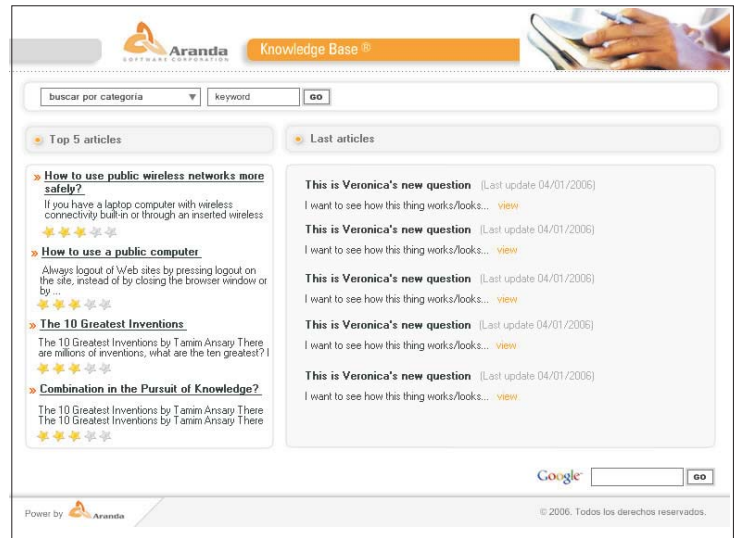
A equipe de suporte, é mais eficiente na hora de reduzir o tempo que antes necessitava para dar constantemente respostas a perguntas e chamados freqüentes e se incentiva o “auto-serviço” nos usuários finais, que podem resolver muitos de seus problemas sem solicitar suporte no Help Desk.

Características Principais

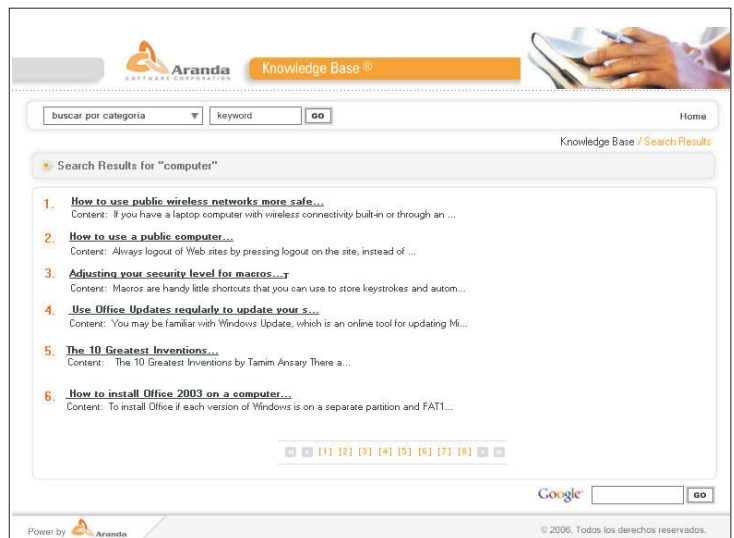
- » Plataforma dinâmica baseada em Web.
- » Interface visual simples e direta.
- » Entorno do qual, os usuários podem acessar e fazer uso do localizador genérico de soluções.
- » Classificação das soluções por categoria.
- » As cinco soluções mais solicitadas e aplicadas pelos usuários.
- » Últimas cinco soluções consultadas na base de conhecimento.
- » Qualificação das soluções por parte do usuário e opção de enviar sugestões.
- » As soluções podem-se associar às funções específicas por empresas, temas ou usuários, gerando um ambiente multiprojeto.
- » Integração com bases de conhecimento externas.

Características Específicas:

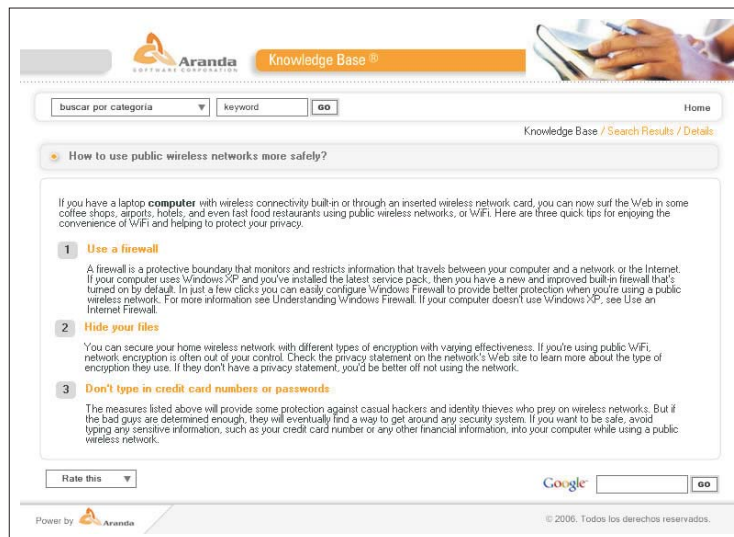
- » Recuperação automatizada do conhecimento, fazendo efetiva a localização de soluções a problemas básicos.
- » Inclusão de soluções, artigos, manuais e qualquer tipo de informação útil para o usuário.
- » Permite armazenar novas soluções para cada cliente, permitindo assim gerar respostas a problemas específicos de cada organização.
- » Recuperação de dados (motor de localização), e uma estrutura cuidadosamente criada do formato e classificação para fazer mais fáceis estas localizações.
- » Os administradores podem adicionar, editar ou apagar soluções e projetos, assim como configurar preferências.
- » Integra-se com a solução do Help Desk Aranda Service Desk, para abrir um caso de suporte sobre algum problema técnico não documentado nas bases de conhecimento disponíveis.
- » Integra-se com bases de dados existentes de Help Desk, pois permite importar a base atual. Integra-se com outras ferramentas de Help Desk.



The screenshot shows the Aranda Knowledge Base homepage. It features a search bar with a dropdown for 'buscar por categoria' and a 'keyword' field. Below the search bar are sections for 'Top 5 articles' and 'Last articles'. The 'Top 5 articles' section lists several articles with star ratings and brief descriptions, such as 'How to use public wireless networks more safely?' and 'How to use a public computer'. The 'Last articles' section shows a list of 'This is Veronica's new question' entries with their respective update dates. At the bottom, there is a Google search bar and a copyright notice for 2006.



This screenshot displays the search results for the keyword 'computer'. The page shows a list of six search results, each with a title, a brief content snippet, and a 'view' link. The results include articles on wireless networks, public computers, security levels, Office updates, and Office 2003 installation. A pagination bar at the bottom indicates the current page is 1 of 1. The Google search bar and copyright notice are also visible.



The screenshot shows the detailed view of the article 'How to use public wireless networks more safely?'. The article text provides advice on using public wireless networks, such as using a firewall, hiding files, and not typing sensitive information. It includes three numbered steps: 1. Use a firewall, 2. Hide your files, and 3. Don't type in credit card numbers or passwords. A 'Rate this' dropdown menu is located at the bottom left of the article content. The Google search bar and copyright notice are also present.

Requerimentos do Sistema*

» No servidor

Processador	Pentium IV de 2 Ghz ou superior
Memória	512 MB RAM
Sistema Operacional	Microsoft Windows 2000 Server ou superior Internet Information Services 5.0 ou superior Microsoft .NET Framework 1.1 MDAC 2,7 ou superior
Espaço livre no HD	150 MB CD-ROM ou acesso a um através da rede.

» Na console

Processador	Pentium de 166 Mhz o superior
Memória	128 MB o superior
Sistema Operacional	Windows 2000 professional + SP 4 (ou um sistema operacional superior)
Espaço livre no HD	60 MB

» Base de Dados

No. de Estações	Motor de Base de Dados
1 à 2500	MS SQL 7.0/2000, 2005, Oracle 9i
2.501 em diante	MS SQL 2000/2005, Oracle 9i

* Consulte com a Aranda ou com um distribuidor autorizado a configuração mais adequada para sua empresa.

Requirimientos Web Edition

» No servidor

» Software

» Windows: IIS, .NET Framework 1.1. Sp1

Solicite mais informações sobre este ou outros produtos da Aranda Software no e-mail infobrasil@arandasoft.com, consulte seu distribuidor autorizado ou visite o nosso site na internet www.arandasoft.com