



Features Guide

Features Guide

Características

Beneficios

Funcionalidades

Versión

ASDK EXPRESS ASDK

Generalidades

Proyectos

Permite manejar múltiples proyectos en una misma consola, de manera que los administradores del sistema pueden realizar la gestión de procedimientos para todos sus clientes, de manera centralizada.

Licenciamiento

Facilita la distribución de las licencias adquiridas, dándoles prelación a los usuarios que necesiten un acceso ilimitado.

Acciones

Agilización de los procesos de soporte, gracias a la configuración de acciones predefinidas para los casos frecuentemente reportados.

Estados

Conocer la etapa en que se encuentra cada uno de los casos y controlar su ciclo de vida.

- Generación de multiproyectos.
- Definición del administrador del multiproyecto y asignación de horarios, grupos, categorías, soluciones SLA's y Reglas.
- Licenciamiento Concurrente (Uso simultáneo limitado en tiempo).
- Licenciamiento Nombrado (Uso simultáneo ilimitado en tiempo).
- Definir las acciones a ejecutar ya sea de una aplicación, un documento, una librería, etc., para que sean asociadas a determinada solución.
- Determinar y configurar los estados de los casos (por incidentes -requerimientos de servicio-, problemas y cambios).
- Establecer flujos de transición de estados para cada tipo de caso.



Características

Beneficios

Funcionalidades

Versión

ASDK EXPRESS ASDK

Generalidades

Compañías

Permite asociar los casos a las compañías o terceros involucrados para tener una información más completa en cada caso.

- Ingresar datos de compañías para asociarlas a los casos.
- Ingresar datos de terceros para asociarlos a los casos.
- Ingresar y configurar campos adicionales en el registro de información de compañías y terceros.



Usuarios

Permite asociar los clientes involucrados en cada caso para tener una información más completa en cada caso.

- Registrar la información de los usuarios.
- Configurar grupos de especialistas, dentro de los cuales se pueden definir líderes.
- Relación de usuarios a compañías y viceversa.
- Ingresar y configurar campos adicionales en el registro de información de usuarios.



Categorías

Permite agrupar los casos por características similares (servicios), con el fin de agilizar la labor de priorización y atención de los casos.

- Crear categorías a las cuales es posible crear y asociar servicios.
- Asociar SLAs, grupos de especialistas, CIs, usuarios y compañías, calendarios, entre otros, a cada uno de los servicios.
- Asociar guiones a las categorías.



Reglas

Permite alertar, avisar o enrutar el caso a un especialista determinado al cumplimiento de una regla definida.

- Definir de reglas para los casos.
- Generar alarmas, escalar a un responsable, enviar un correo, modificar ítems (estado, prioridad, impacto, urgencia) y modificar otro tipo de información del caso al cumplimiento de la regla.
- Creación de plantillas dinámicas en el asunto y cuerpo del correo.
- Registrar el contenido en formato de texto enriquecido en la configuración del envío de correo.



Horarios

Optimiza la labor de seguimiento a los especialistas encargados de la atención y resolución de casos.

- Establecer horarios inhábiles y horarios hábiles.
- Configuración de días laborales y no laborales.
- Crear y configurar diferentes horarios para facilitar la distribución de grupos de especialistas.



Plantillas

Agiliza la gestión de soporte, pues en muchas ocasiones, las características generales de los casos son similares, por ello, se estandariza el ingreso de la información.

- Configuración de plantillas para ingresar la información para la creación de casos.
- Elaboración de plantillas para el correo que se envía desde la consola Front End al momento de crear un caso.
- Configuración de formularios (listado de preguntas) para el registro de pre-casos.



Características

Beneficios

Funcionalidades

Versión

ASDK EXPRESS ASDK

Generalidades

Soluciones

Mayor rapidez en la resolución de un caso y facilidad en la consulta y asociación de la solución.

Otros

Permite una gestión eficiente de los procesos de soporte, facilitando la configuración de la información que visualizan los usuarios y monitoreando sus respectivos procesos.

- Creación de guiones por proyecto y por categoría para describir el caso al momento de crearlo o editarlo.
- Configuración del correo electrónico para la notificación de los casos.
- Configuración de plantillas unicamente independientes para el registro de incidentes
- Configuración de plantillas independientes para el registro de cada tipo de caso (incidentes, problemas y cambios).
- Registrar una solución que quedará almacenada en la base de conocimientos de Aranda SELF SERVICE.
- Clasificar las soluciones en públicas, Inactivas y Privadas.
- Asociar soluciones ya registradas en la base de conocimientos a los casos.
- Visualización del resumen general del día de los casos registrados, vencidos, además de las tareas y alarmas del especialista.
- Definición de interfaces y campos obligatorios para usuarios, compañías, casos y elementos de configuración (Cis).
- Configuración del Banner que será visualizado en la consola Web de usuarios, para informar el evento o novedad más importante.
- Registro de noticias, que serán visualizadas en la consola Web de usuarios, reportando eventos o novedades.
- Creación de áreas de negocio (departamentos de la empresa) para asociar a los servicios.
- Configurar la matriz de prioridades, según el impacto y la urgencia de los casos.
- Configurar cierto tipo de información básica, para que de manera automática, sea asignada en la consola Web de usuarios.



Características

Beneficios

Funcionalidades

Versión

ASDK EXPRESS ASDK

Requerimientos de Servicio

Podrá canalizar el registro de los casos que se reciben en el primer nivel de soporte, logrando una organización adecuada de la complejidad de las eventualidades.

- Crear y asignar diferentes tipos de registros, estados, prioridades, categorías, especialistas, terceros.
- Enrutar el caso, enviarlo por correo, generar reporte, atenderlo de forma manual y automática.
- Tener el historial de enrutamiento.
- Adjuntar archivos, soluciones y comentarios.
- Definir los tiempos de atención y solución.
- Registrar el autor del caso.
- Asociar usuarios, compañías y elementos de configuración (CIs) al requerimiento de servicio.
- Aplicar los guiones correspondientes al caso.
- Registro automático de información en determinados campos.
- Relacionar el requerimiento de servicio a uno o más requerimientos de servicio, incidentes y Cis.
- Buscar casos con datos similares.
- Filtrar el listado de los casos por proyecto, por grupo, por casos cerrados o por los próximos a vencer.
- Relacionar el requerimiento de servicio a uno o más problemas, cambios y errores conocidos.



Incidentes

Podrá tener un registro y control de todos los incidentes que se presenten, de tal forma que facilita la operación normal y minimiza el impacto que éstos produzcan en la empresa.

- Crear y asignar diferentes tipos de registros, estados, prioridades, categorías, especialistas, terceros.
- Enrutar el caso, enviarlo por correo, generar reporte, atenderlo de forma manual y automática.
- Tener el historial de enrutamiento.
- Adjuntar archivos, soluciones y comentarios
- Definir los tiempos de atención y solución.
- Registrar el autor del caso.
- Relacionar usuarios, compañías y elementos de configuración (CIs) al incidente.



Características

Beneficios

Funcionalidades

Versión

ASDK EXPRESS ASDK

Incidentes

Problemas

La administración de este módulo le permite resolver los problemas de raíz, de modo tal que queden definitivamente superados.

- Aplicar los guiones correspondientes al caso.
- Registro automático de información en determinados campos
- Relacionar el Incidente a uno o más requerimientos de servicio, incidentes y Cis.
- Buscar casos con datos similares.
- Filtrar el listado de los casos por proyecto, por grupo, por casos cerrados o por los próximos a vencer.
- Relacionar el incidente a uno o más problemas, cambios y errores conocidos.
- Crear y asignar diferentes tipos de registros, estados, prioridades, categorías, especialistas, terceros.
- Enrutar el caso, enviarlo por correo, generar reporte, atenderlo de forma manual y automática.
- Tener el historial de enrutamiento.
- Adjuntar archivos, soluciones y comentarios.
- Definir los tiempos de atención y solución.
- Registrar el autor del caso.
- Relacionar requerimientos de servicio, incidentes, problemas, errores conocidos y cambios a los problemas.
- Aplicar los guiones correspondientes al caso.
- Registro automático de información en determinados campos.
- Asociar usuarios, compañías y elementos de configuración (CIs) al problema.
- Buscar casos con datos similares.
- Filtrar el listado de los casos por proyecto, por grupo, por casos cerrados o por los próximos a vencer.
- Registrar causas de los problemas y asociarlas a los casos.



Características

Beneficios

Funcionalidades

Versión

ASDK EXPRESS ASDK

Cambios

La gestión de cambios le permite a su organización crear y definir los procedimientos de cambio que requiera de una forma estandarizada y programada, para disminuir el impacto del requerimiento.

- Crear y asignar diferentes tipos de registros, estados, prioridades, categorías, especialistas, terceros.
- Enrutar el caso, enviarlo por correo, generar reporte, atenderlo de forma manual y automática.
- Tener el historial de enrutamiento.
- Definir los tiempos de atención y solución.
- Registrar el autor del caso.
- Relacionar procedimientos y asignar las tareas correspondientes.
- Asociar usuarios y elementos de configuración (CIs) al cambio.
- Aplicar los guiones correspondientes al caso.
- Adjuntar archivos, soluciones y comentarios.
- Registro automático de información en determinados campos.
- Buscar casos con datos similares.
- Filtrar el listado de los casos por proyecto, por grupo, por casos cerrados o por los próximos a vencer.
- Relacionar requerimientos de servicio, incidentes, problemas y errores conocidos a los cambios.
- Configurar procesos de aprobación para cada etapa del cambio.
- Aprobar o desaprobado la transición de la etapa del cambio (si ha sido asignado para ello).
- Visualización de los cambios según hayan sido agendados.
- Lista de alarmas registradas y programadas.
- Visualización del resumen de casos por proyecto y por usuario.
- Lista de tareas registradas



Otros

Seguimiento y monitoreo permanente de los procedimientos que se realizan en cada caso y de los activos asociados a éste.

