

¿Sabe cómo acceder a todos sus usuarios sin incurrir en los altos costos involucrados en el proceso de soporte presencial?

Aranda SUPPORT CENTER®



Aranda SUPPORT CENTER (ASC) es una solución diseñada para satisfacer la necesidad de brindarle soporte técnico en línea, eficiente y rápido, a cualquiera de los usuarios de su compañía, en el lugar en que se encuentren y sin importar el tipo de conectividad que tengan. **Aranda SUPPORT CENTER** es integrada por varios módulos tales como inventario informático, Chat, control remoto, registro de preguntas frecuentes (FAQ) y registro de una base de datos de conocimientos para agilizar la solución a los usuarios. Así usted podrá resolver incidentes o problemas técnicos rápida y efectivamente y reducir los altos costos involucrados en el proceso de soporte presencial.

Con Aranda SUPPORT CENTER el soporte técnico a sus usuarios será ágil y satisfactorio para ellos y para usted

Sesión de Chat

Es el módulo de entrada a la Suite, a través de esta funcionalidad se realiza la conexión con los operadores de soporte y se hace la solicitud de asistencia técnica.

Registro de preguntas frecuentes (FAQ)

Permite mantener una base actualizada de situaciones que se presentan de manera continua y que ya tienen una solución asignada. El rápido acceso a esta base es clave a la hora de agilizar el soporte técnico y es además, visible para todos los usuarios.

Aranda SELF SERVICE

Este módulo permite construir una base de datos de conocimiento, con soluciones específicas, paso a paso, a problemas frecuentes. Aquí tanto los técnicos de soporte, como los usuarios finales tienen acceso a una base amplia y centralizada de información técnica útil.

Control Remoto

A través de la integración con nuestra solución **Aranda VIRTUAL SUPPORT**, es posible tomar control remoto de una estación de tal manera que se puede visualizar la pantalla de la estación asistida y operarla como si estuviera frente a ella. Lo único que necesita el usuario a soportar con esta herramienta, es tener conexión a Internet.

¿Cómo se favorece su compañía?

- **Ahorro en Costos de desplazamiento**
Al brindar soporte remoto, su compañía ahorra gastos y tiempo de desplazamiento y además, la comunicación con el usuario es económica gracias al chat de la solución.
- **Disminución de tiempo en cada sesión de soporte**
Con la base de datos de preguntas frecuentes es más ágil el proceso de asistencia, ya que no necesita ejecutar todo el procedimiento para encontrar el problema, que es frecuente, y su respectiva solución.
- **El personal de soporte se hace más eficiente**
Se reduce el tiempo que antes se necesitaba para dar constantemente respuesta a preguntas e incidentes frecuentes y además, se incentiva el "auto-servicio" en los usuarios finales, quienes pueden resolver muchos de sus problemas sin solicitar nunca soporte a la mesa de ayuda.
- **Facilidad de acceso y satisfacción en sus clientes**
Puede tomar control remoto de la estación desde y hacia cualquier lugar del mundo, ya que, a través de **Aranda VIRTUAL SUPPORT**, sólo es necesario tener conexión a Internet.

Brindar soporte técnico presencial para atender los requerimientos de los usuarios de la infraestructura IT de su organización o de la de sus clientes, resulta ser un procedimiento lento y costoso. Es así que para superar estos problemas, el soporte remoto por medio de Aranda SUPPORT CENTER se ha convertido indudablemente en una solución efectiva.