

¿Desea incrementar la calidad del soporte técnico de su empresa, gestionando con las mejores prácticas los procesos de servicios y reduciendo los tiempos de respuesta?



Aranda SERVICE DESK®



Aranda SERVICE DESK (ASDK) es una mesa de servicios que facilita la gestión de soporte y permite manejar de manera eficiente los procedimientos en la organización, de tal manera que aumente considerablemente su nivel de servicios.

Con **ASDK** podrá tener un registro del proceso de cada caso, consultarlo cuando lo requiera, reportar el caso y notificar por correo. De esta forma, además de reaccionar ante las eventualidades y problemas que se presenten con su infraestructura, podrá tener una planificación precisa y ágil que le permita ser proactiva. Aranda SERVICE DESK cuenta con la certificación Pink Verify Service Support Enhanced, la más alta categoría en la implementación de las mejores prácticas de ITIL.

Aranda SERVICE DESK le permite incrementar la calidad del soporte técnico de su empresa de esta forma:

Canalización de gestión de servicio

Solución que le permite contar con un punto único de contacto que soporte y apoye a la organización.

Administración y monitoreo de procedimientos

Permite manejar y controlar requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios, así como definir acuerdos de niveles de servicio, de tal manera que se garantice que los asuntos críticos de la organización sean manejados con la prioridad adecuada.

Facilidad de acceso a la herramienta

Cuenta con una Interfaz Web para que los usuarios finales puedan ingresar sus solicitudes y hacerles seguimiento en línea.

Centralización y organización de la información

Con **ASDK** es posible gestionar los procedimientos de soporte de varias organizaciones o proyectos desde un único punto centralizado, mientras se visualiza toda la información asociada desde la misma consola, gracias a la funcionalidad de multiproyecto.

Integración práctica con otras soluciones

Se integra con Aranda **ASSET MANAGEMENT** facilitando la automatización de inventario informático y soporte remoto, y con Aranda **CMDB** llevando a cabo la gestión de la configuración mediante la cual se asocian los activos IT a las solicitudes de soporte. De esta forma, usted logra controlar de forma más detallada la infraestructura IT de su empresa.

¿Cómo se favorece su compañía?

- **Resolución proactiva de problemas y eventualidades**
Aumenta la productividad de su compañía gracias a que los empleados cuentan con soporte permanente para cualquier eventualidad con la infraestructura IT.
- **Gestión de soporte con las mejores prácticas IT**
ASDK se encuentra alineada con los procesos necesarios para gestionar la mesa de servicios por medio de las mejores prácticas ITIL: Incident Management, Problem Management, Change Management, Configuration Management y Service Level Management.
- **Aumento dramático de sus niveles de servicio y soporte a sus clientes internos.**
Al controlar los tiempos de atención y solución de casos, puede tomar las decisiones y medidas necesarias para evaluar y mejorar el servicio de soporte en su compañía.
- **Reducción instantánea de costos de soporte.**
Su rápida implementación le permite alcanzar beneficios inmediatos sin necesidad de aumentar los costos en servicio técnico.
- **Se integra fácilmente con otras herramientas**
Esto le permite reducir los costos de implementación y el impacto operacional ya que no tiene que cambiar el entorno.
- **La estrategia de soporte es adaptable**
Podrá perfeccionar los procedimientos de manera adecuada y lograr que se ajuste a los rápidos cambios del ambiente actual de su compañía de una forma controlada y programada.

El registro de los procedimientos en su compañía y el de los requerimientos de sus clientes, se convierte en prioridad para alcanzar una óptima gestión. No permita que la falta de control e información afecte su productividad; con la implementación de Aranda SERVICE DESK, mejore drásticamente sus niveles de servicio.