

¿Necesita una herramienta de consulta para agilizar la resolución de las solicitudes en el centro de soporte de su organización?

Aranda SELF SERVICE®



Aranda SELF SERVICE es una herramienta que facilita el registro, almacenamiento y consulta de los errores técnicos informáticos, por medio de una base de conocimientos (KB- Knowledge Base) en línea, creada para facilitar y agilizar la consulta de los usuarios, como primer nivel de soporte. La KB permite registrar y almacenar cualquier tipo de conocimiento clasificado y categorizado para que sea de fácil acceso, tanto para especialistas técnicos, como para usuarios finales.

Con Aranda SELF SERVICE usted puede brindar soporte técnico de la siguiente manera:

Consulta rápida de la información

Permite al usuario buscar de forma efectiva las soluciones a los problemas básicos que pueden presentar diariamente en el uso de las aplicaciones en las estaciones de trabajo.

Publicación de información necesaria para la ayuda del usuario

Es posible incluir soluciones, artículos, manuales y cualquier tipo de información que sea útil al momento de consultar la solución a un problema.

Personalización de las soluciones

Permite almacenar nuevas soluciones para cada cliente, logrando así, generar respuestas a problemas específicos para cada organización o grupo de trabajo.

Recuperación de datos

Mediante un motor de búsqueda cuidadosamente diseñado, es posible consultar la información que se requiera, a pesar que ésta sea antigua y no se encuentre como primera opción de consulta.

Clasificación de las soluciones

Permite clasificar las soluciones por categoría y las categorías por proyectos; además, presenta un top 10 de las soluciones más solicitadas y aplicadas por los usuarios y como valor agregado, un informe de las 10 más recientemente consultadas en la base de conocimientos.

¿Cómo se favorece su compañía?

- **Disposición permanente de soporte en línea**
Su empresa tendrá la posibilidad de proveer una ayuda en línea de manera inmediata y siempre disponible para sus clientes: 24 horas, los 365 días del año.
- **Facilidad de acceso y consulta**
Consulta fácil de la información, sin necesidad de entrar en contacto con su personal, promoviendo así la proactividad de los usuarios.
- **Incremento de la productividad del área**
La Base de Conocimientos le permite al usuario consultar por sí mismo la solución a una falla técnica leve, por lo que las llamadas y los emails solicitando asistencia al Centro de Soporte de su organización, se reducirán notablemente. De manera tal que se aumenta la cobertura y atención, por la disponibilidad del personal del área.
- **Satisfacción en sus clientes**
Al brindar a sus usuarios una herramienta que les permita corregir las fallas técnicas por sí mismos, éstas podrán ser resueltas con mayor rapidez sin necesidad de recurrir a un centro de soporte.

Con la implementación de Aranda SELF SERVICE, el centro de soporte de su organización aumentará la productividad en atención a usuarios y clientes finales, ya que esta herramienta permite la consulta fácil de soluciones y brinda la posibilidad de ofrecer información actualizada de acuerdo con las necesidades y requerimientos de sus usuarios.