

¿Desea optimizar los procesos de soporte técnico en su empresa de manera ágil y sencilla?



Aranda SERVICE DESK EXPRESS®

Aranda SERVICE DESK EXPRESS (ASDK EXPRESS) 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 EXPRESS** 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 EXPRESS 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 e incidentes, 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 EXPRESS** 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 EXPRESS se encuentra alineada con las mejores prácticas permitiendo administrar los siguientes procesos: Incident 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.

Con la implementación de Aranda SERVICE DESK EXPRESS, gestione de manera eficiente y sencilla los procesos de soporte IT de su organización disminuyendo los tiempos de respuesta y aumentando la satisfacción en sus usuarios.