



Otimize a gestão de suporte e serviço e administre eficientemente estes procedimentos dentro e fora da sua organização, aumentando seu nível de produtividade.

Benefícios

- *Gestão organizada e controle sobre as solicitações de suporte.*
- *Informação completa correspondente a cada caso e associação dos envolvidos no mesmo (usuários e especialistas).*
- *Seguimento permanente de cada caso e dos ativos associados com este.*
- *Integra-se facilmente com outras ferramentas, reduzindo custos de implementação.*

Características

- *Criar casos e pré-casos e classificar-los em incidentes, problemas e mudanças.*
- *Criar e editar a informação de usuários, companhias e terceiros para associar-los aos casos.*
- *Associar soluções, procedimentos e tarefas para executar com o objeto de resolver um caso.*
- *Contar com uma console Web para os especialistas, supervisores e administradores e outra para os usuários, de forma que possam ter mobilidade na organização.*

Alcançar os objetivos nas organizações atuais de qualquer tamanho em qualquer tipo de indústria depende do uso eficiente de seus recursos tecnológicos, desta forma um dos grandes desafios das empresas é aumentar os níveis de serviço da área de informação e tecnologia (TI).

A infra-estrutura tecnológica de sua empresa suporta o negocio, e por esta razão é necessário para sua organização ter a melhor solução de gestão TI que permita alinhar sua infra-estrutura com os requerimentos do negocio e alcançar suas metas organizacionais.

Por esta razão a Aranda Software, compromissada em desenvolver soluções de gestão de infra-estrutura informática para as empresas modernas, desenvolveu o **Aranda SERVICE DESK**, uma poderosa ferramenta de gestão de serviços que permitirá o manejo eficiente de seus procedimentos de suporte de maneira que sua empresa conte com um controle total de sua infra-estrutura e aumente seu nível de serviços.

O **Aranda SERVICE DESK** (ASDK) é uma ferramenta alinhada com as melhores praticas de ITIL, tem as características estabelecidas com a categoria Suporte de Serviço "Service Support" com os módulos de Gestão de Incidentes "Incident Management", Gestão de Problemas "Problem Management" e Gestão de Mudanças "Change Management". Por esta razão, ASDK permitirá a sua empresa passar de reagir ante as eventualidades e problemas de sua infra-estrutura, a ter uma planificação precisa que o permita ser mais pro ativa.

Benefícios estratégicos para sua organização

- Resolução pro-ativa de problemas e eventualidades.
- Aumento dos níveis de serviço e suporte os seus clientes internos.
- Redução instantânea de custos de suporte.
- Sua rápida implementação permite procurar benefícios imediatos.
- Protegerá e explorará o investimento em infra-estrutura tecnológica para procurar a rentabilidade esperada.
- Contará com uma ferramenta para implementar uma das melhores praticas em gestão de TI, ITIL.

Características especiais

- Solução que permite ter um ponto único de contacto que suporte e apóie á organização para segurar a operação do negocio em todo momento e em toda circunstancia.



- Integra-se com **Aranda CMDB**, garantindo que a solução de Aranda SERVICE DESK tem o que de acordo com as praticas de ITIL se denomina como Gestão de Configuração "Configuration Management". Nossa solução de CMDB permite associar os ativos relacionados com os processos de suporte aos incidentes, aos problemas e às mudanças, levando a cabo uma gestão completa sobre a infra-estrutura TI de sua organização.
- **Aranda SERVICE DESK** também é integrada com Aranda ASSET MANAGEMENT, nossa solução de inventario automatizado. Esta ferramenta de automatização de inventario informático também tem funções de controle e administração remota para melhorar o suporte e reduzir os tempos de resposta.
- A Ferramenta tem características Multi-Projeto, é possível administrar os procedimentos de suporte de uma ou varias organizações e/ou projetos desde um único ponto visualizando toda a informação associada desde a mesma console de forma centralizada.

Funcionalidades

Criação e Edição de casos

Permite criar, editar e configurar a informação e os dados necessários para o cadastro completo e detalhado de pré-casos e casos (Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas e Gestão de Mudanças). Adicionalmente, é possível criar categorias para a definição e classificação dos tipos de serviço e os casos mas frequentes que se apresentam na mesa de ajuda e associar-los aos casos.

Informação de Envolvidos nos Casos

Criar e configurar informação de companhias, terceiros e usuários que podem fazer parte no manejo dos casos.

Definição de Funções de Usuários

É possível definir os perfis e funções de especialistas, supervisores, administradores e grupos de trabalho

Seguimento de Casos

Permite realizar um seguimento detalhado aos fluxos de trabalho onde se necessite a intervenção de varias áreas ou de terceiros para administrar um caso e solucionar-lo. Desta forma, poderá determinar qual área tem um determinado incidente, problema ou mudança e quanto tempo se demorou cada participante no manejo do mesmo.

Configuração de SLAs

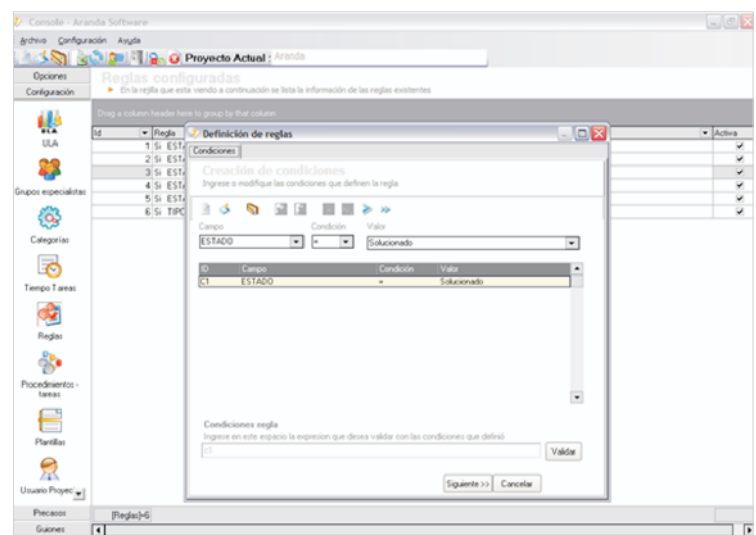
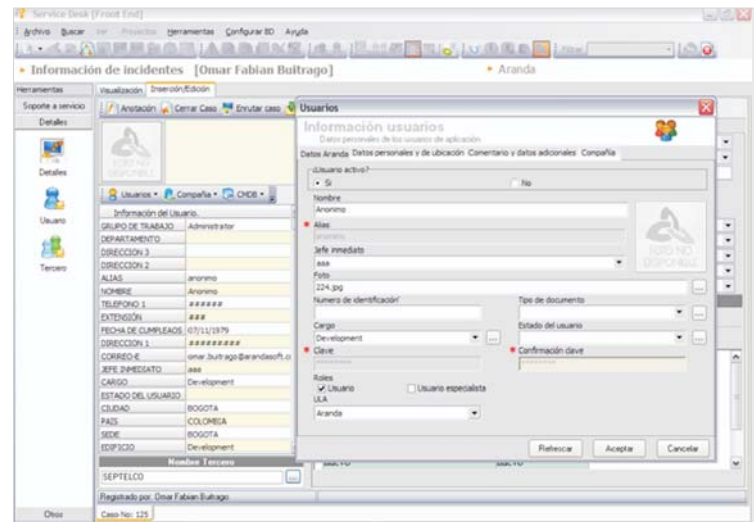
ASDK permite definir acordos de níveis de serviço por tipo de usuário e categoria relacionada. Assim mesmo se podem estabelecer horários de atenção, estado a manejar nos casos e definir prioridades.

Definição de Regras

Com Aranda SERVICE DESK é possível definir regras baseadas nos acordos de níveis de serviço (SLAs) que geram alarmes ou escalamentos antes que finalize o tempo de resolução do incidente, problema ou mudança.

Criação e atribuição de Scripts

Este módulo facilita o desenho de um script no momento de cadastrar a informação de cada caso.





Também, se for necessário para os requerimentos de sua organização, possibilita a elaboração de uma mensagem de boas-vindas ou despedida ao momento de atender um cliente.

Criação e Configuração de Banners e Noticias

Aranda SERVICE DESK permite ingressar um banner que será publicado na console Web de usuários na parte superior, para informar sobre a eventualidade mas importante. A mensagem pode ser um aviso de alerta, de falha técnica, entre outros. Adicionalmente, permite cadastrar muitas noticias para ser visualizadas na console Web de usuários com o objetivo de informar qualquer fato que deva ser conhecido por estes para agilizar a solução dos casos.

Registro da Base de Conhecimentos

Esta solução permite armazenar uma base de dados de conhecimento que pode ser consultada por especialistas e os usuários finais para resolver facilmente as situações comuns.

Envio da Pesquisa de Satisfação

ASDK permite a criação de uma pesquisa de satisfação dirigida ao usuário final depois de cada caso. Isto permitira ao gerente de serviços manter a informação de percepção de serviço atualizada, tomar decisões apropriadas para elevar a qualidade do serviço.

Consulta de Relatórios

Você pode obter relatórios sobre os casos abertos, fechados, pendentes, tempos de resposta, desenvolvimento dos especialistas, indicadores e os relatórios standard da industria. Adicionalmente, a solução permite fazer seus próprios relatórios para ter a informação especifica que necessita; este se realiza por meio de Aranda Query Manager, o que constitui o modulo central de relatórios de todas as soluções da Aranda Software.

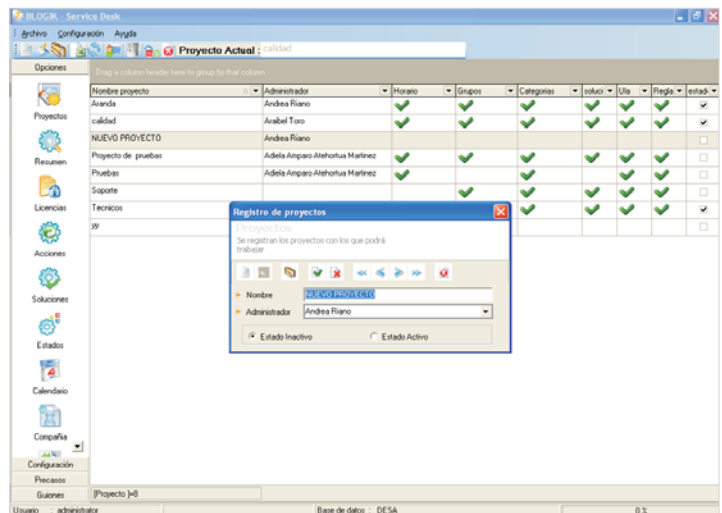
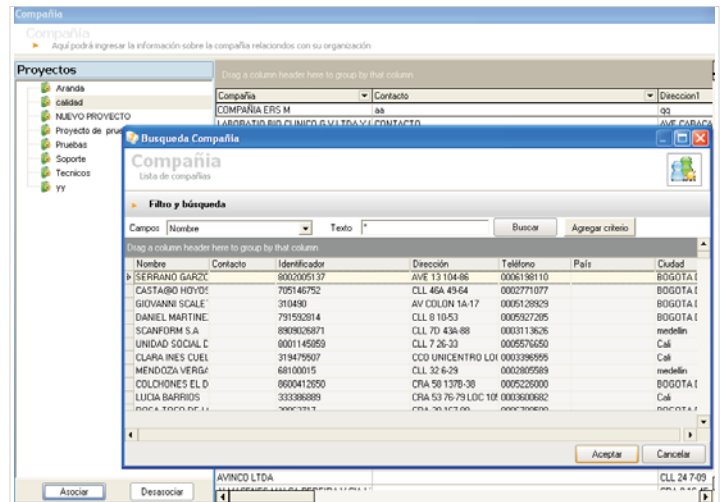
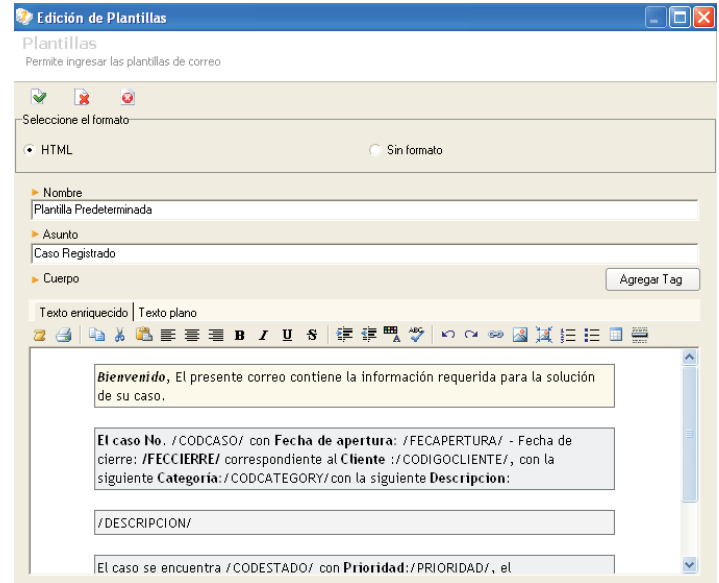
Características específicas

Multi-Projeto

Esta funcionalidade permite às empresas, manejar muitos projetos numa mesma console, usando uma mesma base de dados e num mesmo servidor, de maneira que os administradores do sistema podem realizar a gestão de procedimentos de suporte para todos os clientes e visualizar a informação associada a cada uma delas de forma totalmente centralizada num único ponto.

Gestão de Incidentes

Por meio do Aranda SERVICE DESK, sua organização poderá ter um cadastro e controle de todos os incidentes que se apresentem de tal forma que os permita restaurar a operação normal e minimizar o impacto destes no negocio.





ASDK permitirá levar documentação dos incidentes, com informação sobre o usuário final, o especialista, aplicações envolvidas, ações realizadas, entre outros.

Para levar um bom manejo das chamadas, você tem a possibilidade de realizar um escalamento e desenhar regras de acordo com seus requerimentos, para resolver rapidamente cada incidente.

Gestão de Problemas

O objetivo desta funcionalidade é resolver a raiz dos problemas de forma que se possam superar definitivamente. Algumas chamadas podem se converter em problemas depois de analisar suas causas principais, outros problemas são problemas desde seu nascimento.

Uma vez que o problema foi registrado, suas causas identificadas, sua solução encontrada e aplicada, este problema pode ser fechado. Em muitos casos a solução de um problema requer uma solicitação de mudança, que é fundamental a integração com o modulo de Gestão de Mudanças.

Gestão de Mudanças

A gestão de mudanças permite a sua empresa criar e definir os procedimentos de mudança que requer de uma forma standard e programada. Desta forma, se pode atenuar o impacto dos mesmos para que não afetem a qualidade do serviço. Fundamenta-se num fluxo de trabalho (work flow) para controlar cada processo definido, as tarefas envolvidas e os responsáveis em cada etapa. Este modulo esta muito envolvido na resolução de problemas.

Acordos de Níveis de Serviço

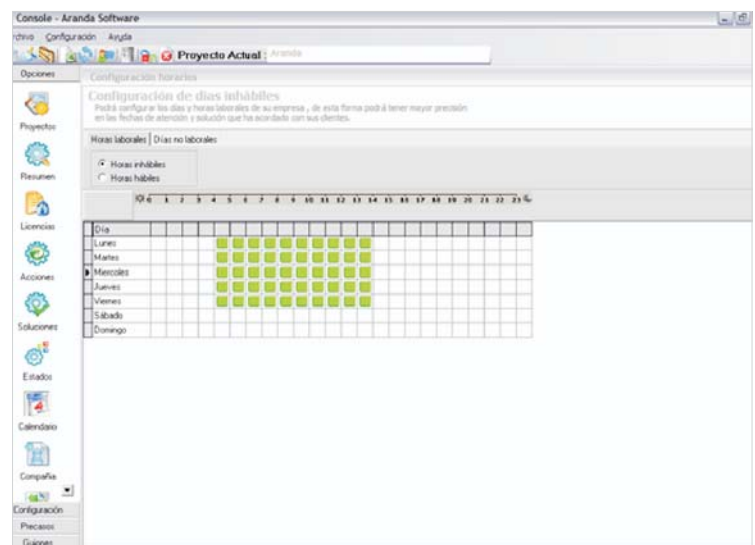
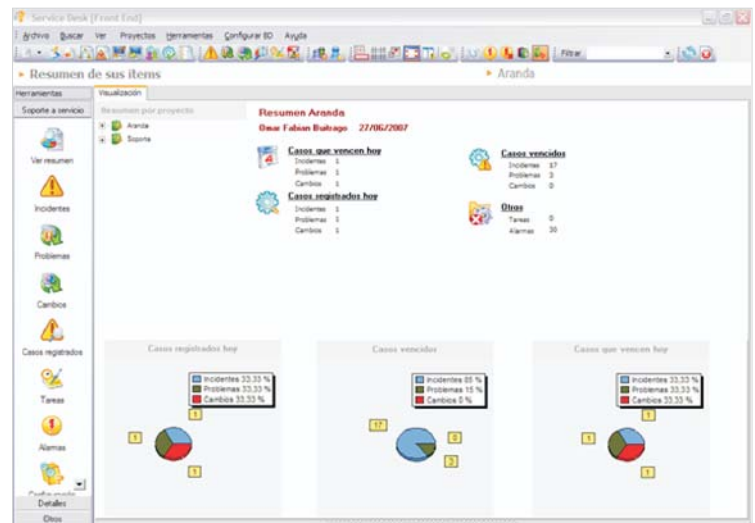
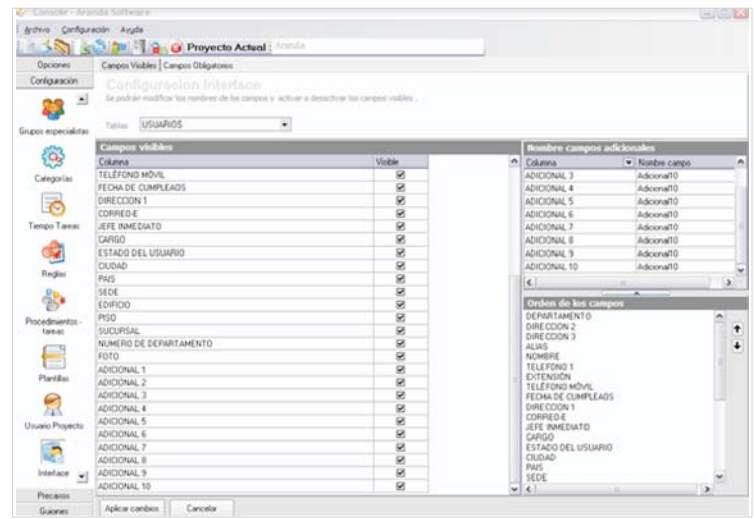
Levando em conta que as companhias aumentam sua dependência nos serviços TI, no momento em que estes falham ou faltam, é possível que se gerem graves problemas para a organização, sendo um fator critico para a produtividade da mesma.

Por esta razão, é necessário ter uma ferramenta que permita definir acordos de níveis de serviço baseados em requerimentos específicos do negocio, de modo que se garante que os assuntos críticos da empresa sejam manejados com a prioridade adequada e nos tempos acordados.

Com **Aranda SERVICE DESK** você poderá também ter toda a informação que necessita para determinar o cumprimento dos acordos e analisar os indicadores de desempenho, isso com o objetivo de modificar ou adequar continuamente os serviços para que cumpram e superem as expectativas da empresa.

Definição de Esquemas de Licenciamento

É possível assinar dois tipos de licenciamento para o uso de ASDK: Concorrente, quer dizer, que o uso da aplicação depende da quantidade de usuários que estão conectados nela e se permanece num determinado período de inatividade, a aplicação se fecha automaticamente; e Nomeada, quer dizer, que seu acesso à console será ilimitado sem importar a quantidade de usuários que estão entrando nela, nem o período de inatividade da mesma.





Requerimientos del Sistema

Servidor

Processador	Pentium IV de 2 Ghz ou superior.
Memória	512 MB RAM
Sistema Operacional	Microsoft Windows 2000 Server MDAC 2.7 o superior.
HD	150 MB CD-ROM <small>acesso numa por meio da rede</small>

Nas Estações de Trabalho

Processador	Pentium de 166 Mhz ou superior.
Memória	256 MB ou superior.
Sistema Operacional	Windows 2000 professional ou superior + SP 4.
HD	60 MB

Servidor de Base de Dados

Processador	O processador do servidor depende diretamente do desenvolvedor de Hardware. Para a plataforma Intel os processadores Xeon são
Memória	2.048** MB
Sistema Operacional	SQL Server: Windows 2000 Server ou superior. Oracle: Windows 2000 Server ou Superior, Sistemas Unix (Linux, Solaris, HP-UX, IBM AIX, Compaq True-64).

** A principio se requer um espaço de memória de 2.048 MB assinado para o motor de base de dados (para levar a cabo o SDB e as 100 primeiras conexões). Para cada 100 conexões adicionais o espaço de memória deve ser aumentado em 1024 MB adicionais.

Requerimientos Web Edition

Servidor

Software

- Windows: Internet Information Services 5.0 ou superior
- Microsoft .NET, Framework 1.1. Sp1

Solicite mais informações sobre este ou outros produtos da Aranda Software no e-mail infobrasil@arandasoft.com, consulte seu distribuidor autorizado ou visite o nosso site na internet www.arandasoft.com