



Registre, armazene e compartilhe informação técnica com todos os usuários de sua infra-estrutura, através da consulta e administração da base de conhecimentos Aranda SELF SERVICE.

Benefícios

- *Redução de solicitações de suporte.*
- *Aumento dos níveis de serviço e de suporte.*
- *Resposta imediata aos problemas ou perguntas comuns que se apresentam com sua infra-estrutura por um baixo custo.*
- *Acessibilidade à informação on-line de maneira fácil e oportuna.*

Características

- *Inclusão de qualquer tipo de informação útil para o usuário.*
- *Classificação das soluções por categoria.*
- *TOP dez das soluções mais solicitadas e aplicadas por os usuários.*
- *Últimas dez soluções consultadas na base de conhecimentos.*
- *Qualificação das soluções por parte do usuário e opção de enviar sugestões.*

As organizações atuais têm nas bases de conhecimento uma poderosa ferramenta para melhorar sua capacidade de resposta e gestão de suporte. Desta forma, implementando uma base de conhecimentos (KB por sua sigla em Inglês), sua empresa terá a possibilidade de prover ajuda on-line de maneira imediata e sempre disponível para seus clientes: 24 horas, os 365 dias do ano.

Além do mais, as bases de conhecimentos ou KBs permitem acessar e consultar facilmente a informação, sem necessidade de entrar em contacto com o pessoal de suporte, promovendo assim a pró-atividade dos usuários.

O **Aranda SELF SERVICE (ASLFS)** é uma ferramenta que facilita o registro, armazenamento e consulta dos erros técnicos informáticos que apresente sua organização e que podem ser de utilidade para seus usuários finais (internos ou externos).

Esta solução esta composta por uma base de conhecimentos on-line, criada para facilitar e agilizar a consulta destes usuários, como primeiro nível de suporte.

ASLFS permite que o usuário busque de forma efetiva as soluções aos problemas básicos que se podem apresentar diariamente no uso das aplicações nas estações de trabalho.

Usando **Aranda SELF SERVICE**, você terá uma efetiva recuperação de dados, mediante um motor de busca cuidadosamente desenhado, onde é possível consultar a informação que se solicite, apesar de que esta seja antiga e não se encontre como primeira opção de consulta. Implementando esta solução, você não só eleva o nível de serviços e de suporte, mais também permite ao usuário resolver autonomamente falhas técnicas, gerando altos índices de complacência e imagem a respeito da sua organização.

Benefícios Estratégicos para sua Organização

- Ferramenta de auto-ajuda que permite prover suporte de maneira imediata e sempre disponível para os usuários.
- O pessoal de suporte é mas eficiente reduzindo o tempo requerido para dar resposta a perguntas e incidentes freqüentes e se incentiva o "auto-serviço" nos usuários finais, que podem resolver muitos problemas sem solicitar suporte à mesa de ajuda.
- A informação de sua infra-estrutura se organiza, centralizando a documentação que deve estar disponível e atualizada em todo momento.
- Com Aranda SELF SERVICE, tanto os técnicos de suporte como os usuários finais tem acesso numa base ampla e centralizada de informação técnica útil.



Funcionalidades

Consulta "on-line"

Permite ao usuário buscar de forma efetiva soluções aos problemas básicos que se podem apresentar diariamente no uso das aplicações nas estações de trabalho.

Publicação de Documentação útil para o Usuário

Adicionalmente, é possível publicar informação necessária para a ajuda do usuário, desta forma se possa incluir soluções, artigos, manuais, e qualquer tipo de informação que seja útil no momento de consultar a solução de um problema.

Classificação das Soluções

Possibilidade de classificar as soluções por categoria e as categorias por projetos; também, apresenta um TOP 10 das soluções mais solicitadas e aplicadas por usuários e como valor agregado, um informe das 10 soluções mais recentemente consultadas na base de conhecimentos.

Personalização das Soluções

Facilita a agrupação de soluções para cada cliente, podendo gerar respostas a problemas específicos para cada organização ou grupo de trabalho.

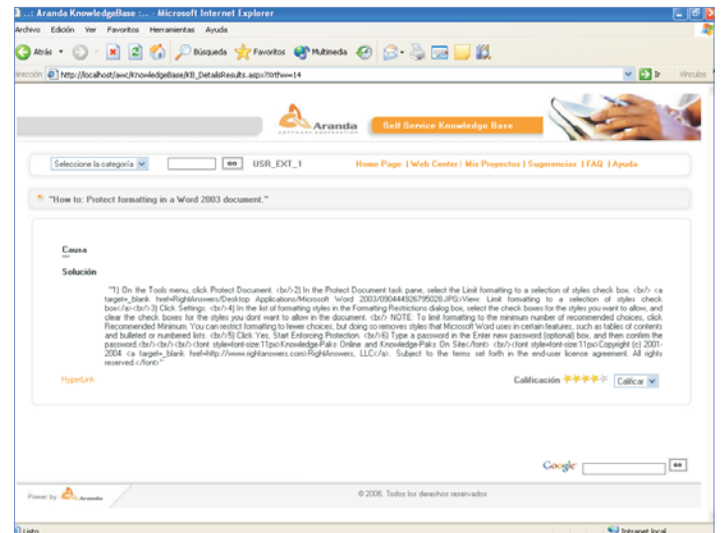
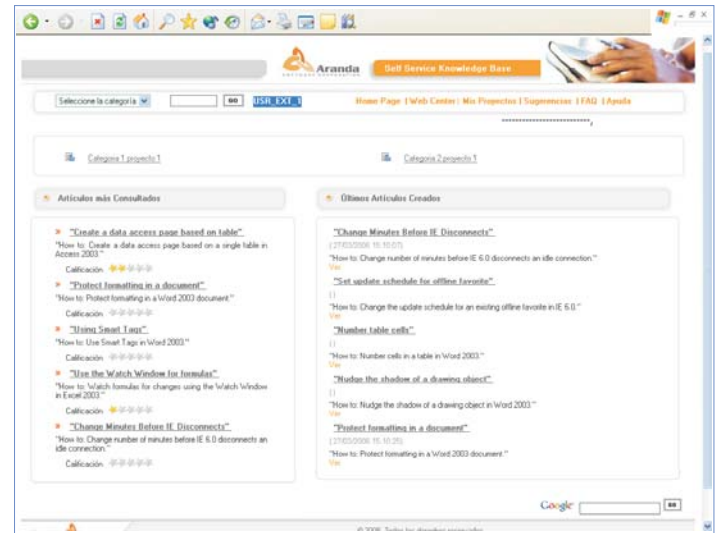
Requerimientos del Sistema

» En el servidor

Processador	Pentium IV de 2 Ghz ou superior
Memória	512 MB RAM,
Sistema Operacional	Microsoft Windows 2000 Server ou superior Internet Information Services 5.0 ou superior Microsoft .NET Framework 1.1 MDAC 2.7 ou superior
HD	150 MB CD-ROM o acceso a uno a través de la red.

» Base de Datos

No. de estações	Motor de Base de Datos
1 até 2500	MS SQL 7.0/2000, 2005, Oracle 9i
2.501 em diante	MS SQL 2000/2005, Oracle 9i



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