

Você precisa uma ferramenta de consulta para agilizar a solução das solicitações ao Help Desk da sua organização?

## Aranda SELF SERVICE®



**Aranda SELF SERVICE (ASS)** é uma ferramenta que facilita o cadastro, armazenamento e consulta dos erros técnicos e informáticos, através de uma base de conhecimentos (KB-Knowledge Base), criada para facilitar e agilizar a consulta dos usuários, como primeiro nível de suporte. A base de conhecimentos permite cadastrar e armazenar qualquer tipo de conhecimento classificado e categorizado para ter um fácil acesso, tanto para especialistas técnicos quanto para usuários finais.

### Com Aranda SELF SERVICE você poderá oferecer suporte técnico, da seguinte forma:

#### Consulta rápida da informação

Permite ao usuário procurar de forma efetiva as soluções dos problemas básicos para o uso das aplicações nas estações de trabalho.

#### Publicação de informação necessária para ajudar ao usuário.

E possível incluir soluções, manuais e qualquer tipo de informação útil para consultar a solução de um problema.

#### Personalização das soluções

Permite armazenar novas soluções para cada cliente, gerando respostas para problemas específicos de cada organização e grupo de trabalho.

#### Recuperação de dados

Utilizando um motor de busca cuidadosamente desenhado é possível consultar a informação solicitada, independentemente de sua Antiguidade dentro da base de conhecimento.

#### Classificação das soluções

Permite classificar as soluções por categoria e definir as categorias dos projetos; o ASS também apresenta um TOP 10 das soluções mais solicitadas e aplicadas por os usuários e como um valor agregado, apresenta um relatório das últimas 10 soluções consultadas na base de conhecimento.

### Como sua empresa será beneficiada?

- **Disposição permanente de suporte na linha**  
Sua empresa poderá oferecer ajuda "on-line" numa forma imediata e estará sempre disponível para os clientes: 24 horas por dia os 365 dias do ano.
- **Facilidade de acesso e consulta**  
Consulta fácil da informação, sem a necessidade de entrar em contacto com seus funcionários, gerando a pró-atividade dos usuários.
- **Incremento da produtividade da área**  
A Base de Conhecimento permite ao usuário consultar a solução para uma falha técnica simples, gerando uma redução das ligações e e-mails para o Centro de Suporte da sua organização. Em consequência se aumenta o nível de abrangência e atendimento das falhas complexas porque o pessoal da área está disponível.
- **Satisfação nos clientes**  
Uma ferramenta para que os usuários possam corrigir falhas técnicas sem precisar de ajuda do Help Desk é muito eficaz para garantir a satisfação dos clientes.

Com o Aranda SELF SERVICE, o Help Desk da sua empresa melhorará o atendimento aos usuários e clientes finais, e vai oferecer a possibilidade de ter informações atualizadas de acordo com as necessidades e requerimentos dos mesmos.