

Aranda Service Management

Incremente la productividad de su compañía y transforme la experiencia de sus usuarios con Aranda Service Management Suite, la solución multiproyecto de categoría Enterprise Service Management que permite gestionar, integrar y automatizar diferentes procesos de su negocio.

Desafío

La rápida transformación de los entornos de trabajo y la demanda creciente de necesidades de servicio por parte de clientes y empleados de las diferentes áreas de las organizaciones, ha provocado que la gestión de los equipos de TI se convierta en uno de los factores más relevantes e influyentes al interior de una organización.

La correcta gestión de TI dentro de los diferentes procesos de una compañía implica que la conexión entre TI y la estrategia de negocio este soportada con herramientas que respondan ágilmente a los cambios empresariales, ofreciendo a los usuarios experiencias de servicio excelente y que, además, impulsen la productividad y reduzcan los costos de operación.

Extender las capacidades de administración de servicios de TI más allá de los servicios tecnológicos para facilitar que las mejores prácticas de ITSM se apliquen a otros departamentos proporcionará a sus equipos una fórmula eficaz para extender y automatizar la administración de servicios al interior de toda su organización.

Solución

Nuestro software de ITSM es una solución multiproyecto enfocada a procesos de gestión y servicios que implementa las mejores prácticas de TI alineadas con ITIL. Aranda Service Management es un paquete de software diseñado para facilitar y optimizar la gestión de los múltiples procesos y servicios de su compañía, con una plataforma que integra funcionalidades de mesa de ayuda, gestión de activos, base de conocimiento e inteligencia de negocios, enfocada en ofrecer valor a todas las unidades de negocio de su organización.

Beneficios Clave

- Incremente el número de casos manejados por su centro de servicios sin crecer el número de personas actual.
- Disminuya el número de incidentes que impactan su negocio incorporando practicas avanzadas como Gestión de Problemas, Cambios y Release (Liberaciones).
- Genere y mantenga evidencia y trazabilidad de los cambios en su infraestructura, plataforma y aplicaciones para los entes de control interno y externo.
- Eleve la satisfacción de los usuarios habilitando experiencias de servicio omnicanal con acceso a través de aplicación móvil y agente virtual para Microsoft Teams.
- Mejore la visibilidad, el control y la eficiencia de sus operaciones de TI a través de tableros (Dashboards) y reportes en tiempo real.
- Extienda el modelo y las prácticas de servicios de asistencia y soporte de TI a otras áreas como Gestión de lo Humano, Legal, Finanzas, Mercadeo, Logística, entre otras.

“Con más de 18.000 máquinas administradas con la solución Aranda hemos logrado tener el control de los activos de HW & SW y responder con agilidad a las actualizaciones y eventos de seguridad que se han presentado. Ha sido de gran ayuda poder contar con la integración del inventario de software, el monitoreo, la distribución, la seguridad y el control remoto en una sola herramienta.”

**Maritza Ramírez, Jefe Soporte de Equipos y Redes
Banco de Bogotá (Colombia)**



Funcionalidades Clave

Arquitectura

Solución Cloud Compliance, olvídense de preparar y gestionar infraestructura, nuestra solución está preparada para ser entregada en modalidad SaaS.

ITIL Compliance

Con nuestra solución podrá automatizar los procesos de las prácticas de ITIL 4 de tu Sistema de Gestión de Servicios. Aranda Service Management Suite cuenta con 11 prácticas certificadas.

Catálogo de Servicios

Establece un catálogo de servicios conforme a su necesidad y/o su negocio. Asocie los acuerdos de niveles de servicio, usuarios y compañías, grupos de especialistas, CIs, responsabilidades, entre otros apartados que requiera que visualicen sus usuarios finales.

Service Level Management

Define los acuerdos de nivel de servicio para tu negocio, identificando y controlando el cumplimiento de los tiempos definidos en los diferentes procesos que automática en la solución. Aranda Service Management Suite le permite medir el cumplimiento de sus acuerdos en cualquier región del mundo a través de la configuración de calendarios y zonas horarias para usuarios finales y especialistas. También podrá establecer Acuerdos de Nivel Operativo (OLAs) para las áreas internas, y Contratos de Soporte (UCs) con sus socios y proveedores.

Incident Management

Obtenga un registro y control de todos los incidentes que se presenten, restaure la operación normal de su compañía y minimice el impacto en el negocio.

Aranda Service Management Suite le permitirá llevar todos y cada uno de los incidentes debidamente documentados, con información sobre el usuario final, el especialista, el activo y/o elemento de configuración afectado así como las aplicaciones involucradas, historial de acciones tomadas, entre otros.

Requerimientos de Servicio

Gestione cualquier tipo de solicitud y/o cambios estándar, de una forma práctica e inmediata, con el apoyo de la automatización de Aranda Service Management Suite, el uso efectivo de la base de datos de conocimiento, y la correcta definición de su catálogo de solicitudes.

Problem Management

Gestione cada problema generado, con sus diferentes etapas, para conocer su causa raíz de manera eficiente desde la definición de su origen, clasificación, enrutamiento, investigación y resolución permanente del problema. Reduzca el nivel de incidentes, establezca mecanismos de prevención y estrategias de mejora de calidad, con un incremento en el conocimiento de la infraestructura.

Change Management

Gestione cualquier tipo de cambio en tu organización, definiendo los procesos de cambio requeridos de forma clara y programada. Mejore la calidad del servicio e incremente la productividad de los usuarios, estableciendo los niveles de impacto, el riesgo de los cambios a generar y definiendo para cada una de las transiciones de las etapas del caso, procesos de planeación y evaluación autorizados por miembros de una autoridad de cambios.

Base de Conocimiento

El usuario tiene acceso ilimitado y permanente a un centro de información y conocimiento para resolver fácilmente las inquietudes de soporte, sin acudir a la mesa de servicio. Estos artículos pueden ser aprobados, clasificados y publicados, dependiendo del tipo de información que contengan. Ambos tipos de roles dentro de la plataforma pueden calificar y dar retroalimentación sobre el contenido de los mismos, pueden agregarlos como favoritos y también se pueden compartir desde la plataforma por medio de correo electrónico.

Case Creator

Agilice los procesos de soporte y los tiempos de respuesta de la Mesa de Servicios, utilizando el correo electrónico como alternativa para generar casos de forma automática y obtener el registro de información por caso y su respectivo almacenamiento.



Modelos

Genere la automatización de sus procesos tan detallada como la necesite. Gracias a esta funcionalidad de modelos, Aranda Service Management Suite le permitirá establecer diferentes características a cada proceso (estados, campos adicionales, formularios, autorizaciones, contabilización de tiempos con base en los niveles de servicio y le permitirá disparar tareas a quien sea el responsable de realizarlas.

Definición de Reglas

Defina condiciones de manera automática generando acciones automáticas efectivas a través del envío de correos electrónicos, activación de alarmas, o enrutamiento de casos, manteniendo informado a los especialistas y usuarios sobre el avance de los casos.

Aranda Virtual Agent

Chatbot de Aranda Service Management (robot conversacional) en Microsoft Teams, para que sus clientes y colaboradores puedan generar casos y hacer seguimiento de los mismos sin salir de Teams. También tendrá integración para que los especialistas puedan gestionar sus casos desde Teams.

Bot integrado con WhatsApp

Para que los usuarios puedan registrar y consultar casos.

Guiones

Obtenga la información necesaria al momento del registro

de un caso o llamada de servicio mediante el uso y elaboración de guiones. También podrá configurar guiones de ayuda para el usuario final y que le permita saber cómo documentar su caso para su atención por la Mesa de Servicios.

Acceso Web

Especialistas, supervisores, administradores y el usuario final tienen acceso a una consola web sin limitaciones de tiempo para gestionar sus casos (incidentes, llamadas de servicio), consultar y dar seguimiento a la información relacionada con cualquier caso generado, sin ocupar tiempos de consulta de la mesa de servicio.

Banners y Noticias

Informa al usuario desde la consola web sobre las eventualidades más importantes de su organización, a través de mensajes como: aviso de alerta, de falla técnica, de advertencia, comunicados, entre otros.

Encuestas de satisfacción

Conoce el grado de satisfacción del usuario final al concluir un caso, logrando una retroalimentación efectiva y una percepción real del servicio para tomar decisiones acertadas y elevar la calidad del servicio.

Aranda Service Management Mobile

Gestione los casos desde su celular, obteniendo conexión permanente con la mesa de servicio, los especialistas podrán visualizar información relacionada con los casos,



permitiendo consultar, crear incidentes y llamadas de servicio.

Aranda Pass Recovery

Solución integrada en ASM para la autogestión, restablecimiento y administración de contraseñas por parte del usuario final.

Reportes

Conozca la información generada por la mesa de servicio sobre el estado de los casos, tiempo de respuesta, desempeño de los especialistas, indicadores, entre otros, y obtenga los datos de sus recursos tecnológicos mediante informes detallados. A través de la consola web acceda a información de reportes predefinidos desde cualquier lugar y en forma permanente; elabore informes personalizados, consulte y programe el envío de estos en forma automática

- Los reportes son exportables a Excel, HTML, PDF, DOC, XML.
- Genera gráficos que pueden ser exportados a cualquier plataforma.
- Los tipos de gráficos pueden ser definidos por el usuario.

Funcionalidades Clave



Mejores prácticas ITIL 4

Aranda Service Management cuenta con la certificación ITIL otorgada por Pink Elephant para 11 prácticas con las mejores prácticas ITIL.

- Gestión del Catálogo de Servicios.
- Gestión de Niveles de Servicios.
- Gestión de Solicitudes de Servicio.
- Gestión de Incidentes.
- Gestión de Problemas.
- Habilidad del Cambio.
- Gestión del Conocimiento.
- Gestión de Activos de TI.
- Gestión de Configuraciones.
- Mesa de Servicios.
- Gestión de Infraestructura y Plataformas.



Categoría Enterprise Service Management

No comparable con un Help Desk básico, Aranda Service Desk permite manejar grandes volúmenes de información sin poner en riesgo la disponibilidad del servicio.

Multiproyecto

Maneja múltiples proyectos en una consola, usando una base de datos y un servidor único, de manera que los administradores del sistema pueden realizar la gestión de diferentes procesos de su organización como soporte o cualquier otro tipo de proceso, para todos sus clientes.

Plataforma Omnicanal

Permite a sus usuarios crear y consultar sus casos desde múltiples canales con reglas predefinidas que automatizan su atención.

CMDDB incorporada a la solución

Para la gestión completa de la configuración de cada componente de un servicio.

Herramienta de Reportería de Datos Incluida

Visualice en tiempo real dashboards de sus procesos y obtenga reportes que apoyen la gestión de su negocio.

Autenticación Unificada

La integración de los sistemas de autenticación de Aranda con LDAP (directorio activo) ofrece al usuario un servicio de autenticación unificada seguro para el ingreso a la mesa de servicio. Además de otras acciones como: reseteo de contraseña y desbloqueo de cuenta de usuario. Autenticación SAML para clientes que trabajan con Azure Active Directory.

Web Service

Utilice una integración rápida y segura entre plataformas y programas diferentes.

AD Utility integrado

Facilite la autogestión de la cuenta de dominio por parte del usuario final en simples pasos.

Licenciamiento

Se asignan dos tipos de licenciamiento para el uso de ASDK

Concurrente

Este esquema se administra según la disponibilidad de licencias adquiridas y el acceso de especialistas a la aplicación, depende de la liberación de cada licencia para un nuevo ingreso.

Nombrado

Este esquema otorga una licencia personalizada y única con los datos básicos del especialista, que ingresa a la consola en cualquier momento.

Integraciones

Complemente las funcionalidades de ASDK, adquiriendo diferentes soluciones de Aranda que facilitan la gestión de sus recursos.

Integración con Aranda CMDDB

(Configuration Management Database), logrando una solución que de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL se denomina Configuration Management. Esta fusión permite asociar los elementos de configuración (CI's) relacionados con los procesos de soporte a los incidentes y llamadas de servicio, logrando una gestión completa sobre la infraestructura IT de su organización.

Integración con ADM

Nuestra solución de inventario automatizado de hardware y software, permite el control y administración remota de sus estaciones de trabajo para agilizar el soporte y reducir considerablemente los tiempos de respuesta al integrarse con ASDK.

Integración con Aranda Query Manager

logrando acceder a una interfaz gráfica para visualizar los indicadores de procesos de soporte como llamadas de servicio, incidentes y problemas, mejorando la gestión de la mesa de servicio.