

Aranda Service Management



Solución para automatización y transformación de servicios

Aumente la productividad de su compañía y ofrezca experiencias de usuario de primer nivel para todas las unidades de negocio gracias a Aranda Service Management, el **Hub Digital** que permite gestionar, integrar y automatizar diferentes procesos y servicios de negocio.

Desafíos

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 trabajo** se convierta en uno de los factores más relevantes e influyentes al interior de las empresas.

La correcta gestión de los diferentes procesos de una compañía (como Recursos Humanos, TI, Atención al Cliente, Legal, entre otros) implica que la **conexión entre estos y la estrategia de negocio** este soportada con soluciones que **respondan ágilmente a los cambios empresariales**, ofreciendo a los usuarios experiencias de servicio excelentes y que, además, **impulsen la productividad y reduzcan los costos de operación** a través de la adopción de herramientas como la Inteligencia Artificial y la Automatización.

Extender las capacidades de administración de procesos y servicios más allá de las áreas de TI para facilitar que las mejores prácticas 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

Aranda Service Management es la solución de software empresarial diseñada para **facilitar y optimizar la gestión de su compañía**, con una plataforma que ofrece capacidades de mesa de ayuda, gestión de activos, base de conocimiento, inteligencia artificial e integración con sistemas externos, enfocada en **ofrecer valor a todas las unidades de negocio** a través de una visión centralizada de la gestión de los múltiples **procesos y servicios** de su organización.

Beneficios clave

Optimice los costos de operación de sus procesos y servicios, gracias a capacidades de autoservicio potenciadas por Inteligencia Artificial.

Eleve la satisfacción de usuarios externos e internos al habilitar experiencias de servicio en múltiples canales como Microsoft Teams, WhatsApp, portales Web, aplicaciones móviles y correo electrónico.

Aumente la escalabilidad de su organización al incrementar la capacidad de atención de solicitudes con el mismo personal.

Promueva la colaboración ágil y efectiva entre las diferentes unidades de negocio al integrar Aranda Service Management con más de 1400 aplicaciones externas, de forma sencilla y sin requerir conocimientos especializados.

Demuestre alineamiento con el gobierno corporativo, al generar y mantener evidencia y trazabilidad de los procesos de su organización para los entes de control interno y externo.

Mejore la visibilidad, el control y la eficiencia de sus operaciones a través de tableros (Dashboards) y reportes en tiempo real.

Elimine procesos manuales en cualquier unidad de negocio (como Recursos Humanos, Legal, Finanzas, TI, Atención al Cliente, entre otras), al automatizar su operación diaria con Aranda Service Management.

“Desde que implementamos las soluciones de Aranda Software notamos ventajas como la facilidad, versatilidad y control de la configuración, ya que en pocos días implementamos un proyecto desde cero. El uso del sistema se ha incrementado sustancialmente en el transcurso de los seis años, ya que TI ha pasado a jugar un papel sumamente importante como enlace entre las áreas de ventas y las técnicas de la institución así como el control y seguimiento que en buena medida se realiza con que en buena medida se realizan con la solución.”

Dirección de Soluciones Tecnológicas,
Líder en la industria de generación
eléctrica en Centro América



Capacidades clave de Aranda Service Management

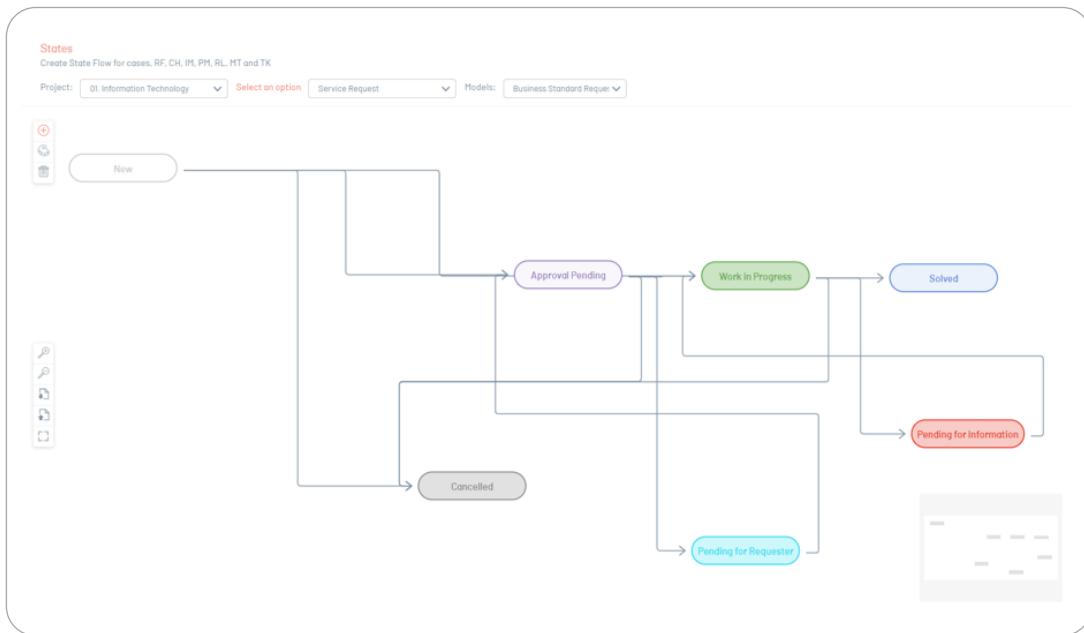
Automatización de procesos, para toda la organización

Gestione procesos a través de varias unidades de negocio con una única aplicación que cuenta con la flexibilidad necesaria

para soportar los requerimientos de cada una de estas unidades. Gracias al enfoque único de Aranda Service Management, áreas como Recursos Humanos, Servicios Generales, Gestión de Proyectos, PQRS, entre otras además de TI **entregan servicios a usuarios internos y externos de forma costo-efectiva** a través de un **único punto de contacto** hacia la oferta de servicios de toda la organización.

Usuarios de negocio podrán automatizar cualquier proceso de manera simple y efectiva, gracias a:

- **Enfoque multi-empresa / multi-departamento:** Donde cada área del negocio dispone de su propio espacio de trabajo para recibir y gestionar las solicitudes de su área.
- **Modelos de automatización independiente:** Incorporan la lógica de negocio de cada área (flujos, tiempos, datos obligatorios, reglas, aprobaciones), siendo autónomos con respecto a otras áreas de la organización.
- **Personalización No-Code / Low-Code:** Permite adaptar la solución a necesidades específicas de cada área, gracias a interfaces gráficas intuitivas y sin necesidad de conocimientos específicos.



Ejemplo de un flujo de procesos para Recursos Humanos, modelado en el diseñador Drag-and-Drop de Aranda Service Management.

Experiencias de servicio de primer nivel, a través de múltiples canales

Las organizaciones enfrentan el **desafío de compatibilizar sistemas** diseñados para **generaciones con distintos niveles de conocimiento** en TI. Además, el entorno laboral es ahora **dinámico e híbrido**, permitiendo el trabajo desde cualquier lugar con conexión a Internet y el uso de diversas herramientas de comunicación y colaboración.

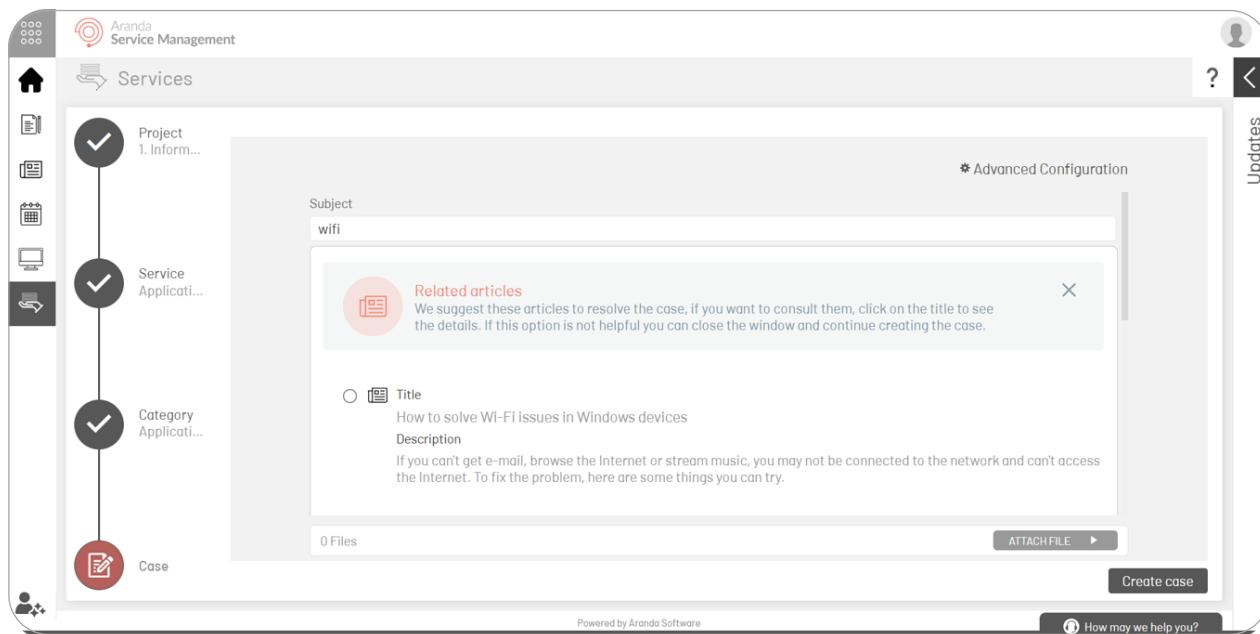
Para asegurar una **experiencia de servicio** consistente con los desafíos expuestos anteriormente, Aranda Service Management habilita **múltiples canales de interacción** con sus usuarios, **intuitivos y fáciles de usar**; favoreciendo los

flujos de información y la colaboración entre las diferentes áreas de la organización desde cualquier lugar y **desde cualquier dispositivo**:



A través de los diferentes canales en línea que dispone Aranda Service Management, es posible:

- **Solicitar servicios** a las áreas de negocio a las que el usuario está autorizado.
- **Realizar seguimiento** a los servicios solicitados y dejar comentarios.
- **Auto-resolver** consultas frecuentes.
- **Conversar en línea** con el personal disponible (*).
- **Gestionar aprobaciones pendientes** de revisión.
- **Registrar solicitudes de servicio de forma anónima** (**).
- **Desbloquear automáticamente** su clave de dominio.



Búsqueda predictiva de conocimiento mientras se crea una solicitud, permitiendo que el usuario resuelva por su propia cuenta.

(*) Chat en línea disponible en el Portal del Cliente (Web) y en sitios externos integrados con Aranda Service Management.

(**) Acceso anónimo disponible en el Portal del Cliente (Web) y en el Agente Virtual de Aranda Service Management en WhatsApp.

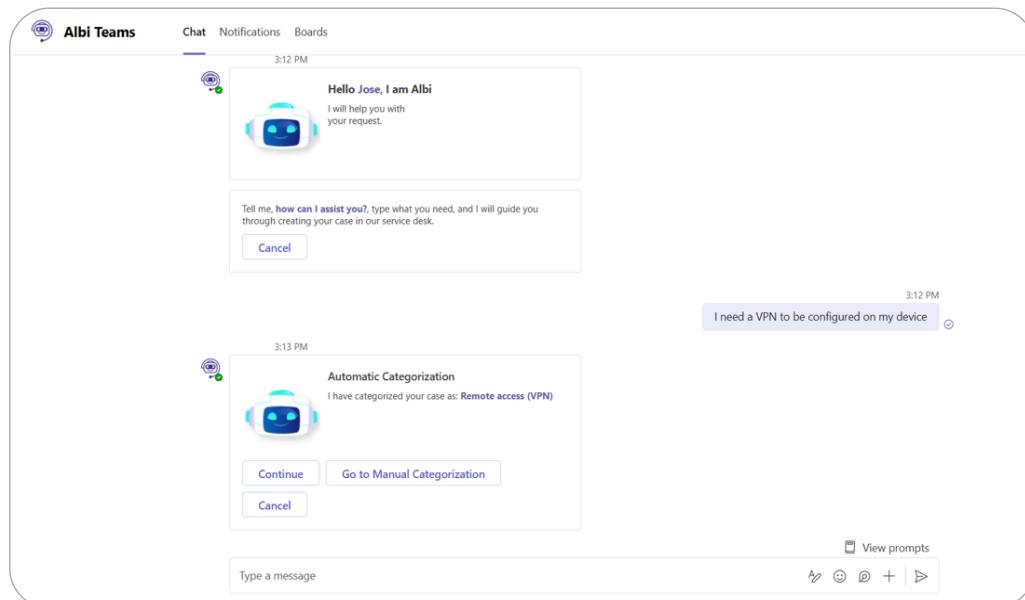
❖ Aranda Intelligence

Aranda Intelligence: Gestión de servicios, potenciada con Inteligencia Artificial

Cada vez existe un mayor interés de las organizaciones por incorporar inteligencia artificial (IA) dentro de sus procesos y alcanzar mayores niveles de **eficiencia operativa, satisfacción de usuarios y productividad**. Como solución líder de automatización de procesos, Aranda Service Management potencia a usuarios y colaboradores a través de **Aranda Intelligence**, un conjunto de **características basadas en IA que les acompañan en su día a día**, permitiéndoles enfocar sus esfuerzos en lo que realmente importa y delegando en la solución aquellas tareas tediosas y recurrentes.

¿Cómo Aranda Intelligence acelera la productividad?

- Facilitando la solicitud de servicios a través de conversaciones tipo chat y nota de voz (**), evitando navegar por catálogos que los usuarios no conocen.
- Categorizando automáticamente las solicitudes reportadas, para agilizar la atención y reducir los tiempos de solución.
- Buscando de forma inteligente el conocimiento disponible y generando respuestas en tiempo real mediante IA Generativa, que se basan en los contenidos y adjuntos de la base de conocimiento.
- Asignando eficientemente las solicitudes al grupo más adecuado, a partir del detalle que indican los usuarios en las solicitudes.
- Mejorando la percepción de calidad de las comunicaciones generadas por el personal de ayuda, al proveer contenidos mejorados en ortografía, gramática y redacción.

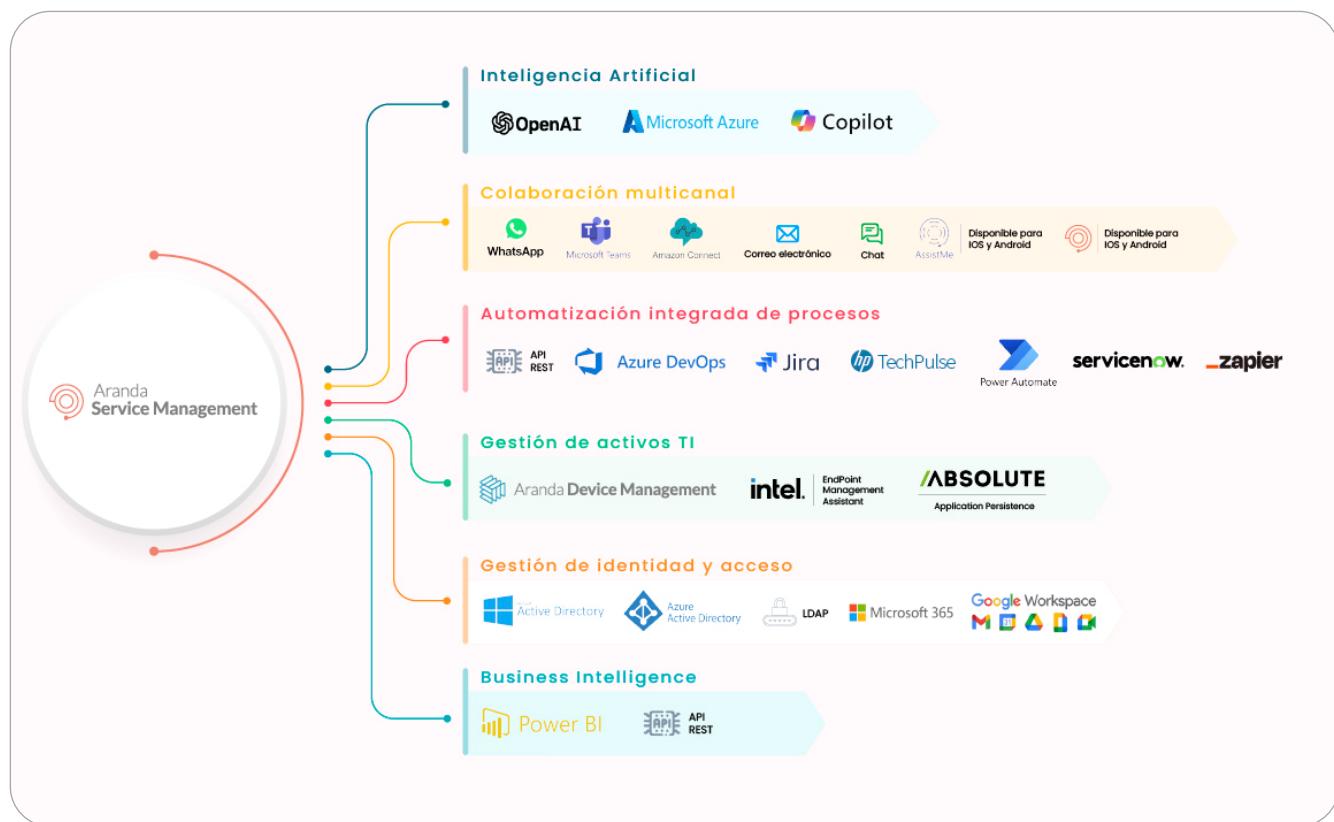


Clasificación automática de solicitudes en el Agente Virtual de Aranda Service Management, la que determina la categorización más idónea para la solicitud, a partir de lo que escribe el usuario.

(***) Creación de solicitudes mediante notas de voz, disponible en el Agente Virtual de Aranda Service Management en WhatsApp.

Favorece los flujos compartidos de información con integraciones a sistemas externos

El desafío de cualquier iniciativa de automatización de procesos es la **integración con el ecosistema tecnológico** de la organización. Esto puede incluir sistemas de Directorio Activo, correo electrónico, autenticación y otras plataformas de gestión. Muchas **soluciones del mercado ofrecen integraciones externas, pero suelen ser genéricas** (API REST) y de alcance limitado, requiriendo adaptaciones específicas. En cambio, Aranda Service Management Suite ofrece un **portafolio de integraciones listas** para usar y que no requieren conocimientos específicos para su uso.



Principales integraciones con sistemas externos, disponibles en Aranda Service Management

Algunos beneficios de nuestras integraciones son:

- **Colaboración mejorada** de los equipos de Operaciones TI y Desarrollo de Software, gracias a la integración nativa con Atlassian Jira y Azure DevOps.
- **Experiencias de autoservicio** a la medida de las necesidades de nuestros clientes, a través de Microsoft Copilot y Amazon Connect.
- **Autenticación segura y sencilla** de usuarios y colaboradores, mediante integración con Microsoft Entra ID, Google Workspace y otros proveedores SAML 2.0
- **Detección predictiva** de incidentes en equipos de cómputo antes de que ocurran, gracias al conector con HP Workforce Experience Platform (TechPulse)
- **Autoservicio y omnicanalidad** desde el 1º día de uso, gracias al Agente Virtual en Teams y WhatsApp.

Además de las integraciones nativas que dispone Aranda Service Management, la solución se integra con +8.000 aplicaciones empresariales (como SAP, Salesforce, Oracle, entre otras) a través de Power Automate y Zapier, soluciones líderes en Agentic AI, orquestación de procesos y RPA, automatizando procesos de punta a punta y mejorando la satisfacción de sus clientes.

Adopte prácticas de clase mundial y adapte a las necesidades de su organización

Ya sea que su compañía esté en un nivel inicial de adopción de prácticas de gestión o haya alcanzado madurez en la organización y gestión de sus procesos; en cualquier caso, necesitará que una solución como Aranda Service Management le ayude a asegurar una operación eficiente de su negocio a través de:

- Establecer los **lineamientos de los procesos** y asegurar que se cumplan en la organización.
- Automatizar la generación y consulta de evidencia que compruebe que los procesos se ejecutan como se espera.
- Demostrar el cumplimiento de sus procesos de gestión ante entes de control nacionales e internacionales.

Aranda Service Management le acompaña en la transformación de sus procesos mediante capacidades fáciles de usar y a medida de sus necesidades, como:

- Medición y gestión de **niveles de servicio** (tiempos de atención, solución, proveedores, entre otros)
- Asignación de **múltiples actividades** (tareas) dentro de las solicitudes
- Control de los **costos de la prestación de servicios** (costos fijos, variables, recargos)
- Flujos de **autorización** dentro de las solicitudes, promoviendo su uso sólo cuando sea necesario.
- Gestión visual de la carga de trabajo de los especialistas, a través de vistas Kanban.

The screenshot shows a Kanban board interface for managing service requests. The columns represent different specialists: Camilo Alberto, Carlos Manuel Dazo, Janilia Ramirez Diaz, Marioly Gomez Garita, and Roger Campos. Each column contains several service requests (SRMs) with details such as registration date, status (e.g., New, Work in progress), and assignee. For example, under Camilo Alberto, there are SRMs 20172, 20141, 20127, 20103, 20281, 20208, 20205, 20203, 20202, and 20204. Under Carlos Manuel Dazo, there are SRMs 20174, 20156, 20150, 20129, 20139, 20128, 20115, 20105, 20203, and 20203. Under Janilia Ramirez Diaz, there are SRMs 20185, 20164, 20152, 20142, 20141, 20139, 20138, 20135, 20133, and 20205. Under Marioly Gomez Garita, there are SRMs 20154, 20140, 20139, 20138, 20137, 20136, 20135, 20134, 20133, and 20203. Under Roger Campos, there are SRMs 20140, 20102, 20051, 20050, 20041, and 20203.

Vista **Kanban** de las solicitudes según el especialista asignado, permitiendo una visualización rápida de la carga de trabajo y una asignación rápida de las solicitudes al arrastrar y soltar (*Drag-and-Drop*).

¿Por qué Aranda Service Management?



Implementación ágil

Gracias al uso de plantillas, integraciones nativas y asistentes de carga masiva, la **puesta en marcha** de Aranda Service Management es una de las cosas de las que **su empresa no tendrá que preocuparse**.



En sus instalaciones o en las nuestras

Ud. elige Aranda Service Management está disponible como Software-as-a-service (SaaS) y como solución OnPremises (instalada de forma local), adaptándose a las necesidades de su organización.



Hablamos el mismo idioma

Nuestro personal de Soporte especializado atiende en **Español** y en el horario de América Latina. Nuestra **documentación técnica** está disponible en multiples idiomas (Inglés, Español, Portugués)



Reconocimiento global con foco en Latam

Aranda Service Management es reconocida por los analistas de la industria como una de las soluciones destacadas para la gestión de servicios y que responden a las necesidades de las empresas de América Latina.



Las mejores prácticas, desde el 1º día de uso

Incorpore **las mejores prácticas de gestión de servicios** al usar Aranda Service Management, solución **Top 10 global en el cumplimiento con ITIL® 4**, según la certificación oficial PeopleCert ITIL® 4 ATV.



La seguridad de sus datos, nuestro compromiso

Aranda Software cuenta con un riguroso sistema para la gestión de la seguridad de la información de sus clientes, **certificado** a nivel mundial bajo la norma **ISO/IEC 27001:2022**.