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.

Capacidades Clave de Aranda Service Management

Arquitectura y despliegue según sus necesidades

Utilice la solución desde cualquier lugar y enfoque sus esfuerzos en crear valor a su negocio gracias a la modalidad SaaS, con total seguridad, disponibilidad y continuidad de su información. Elija Aranda Service Management On-Premise si requiere la solución en sus instalaciones o si necesita adherir a requisitos específicos de gobierno y almacenamiento de datos.

Cumpla con las mejores prácticas, desde el 1° día

Incorpore las mejores prácticas de gestión de servicios al usar Aranda Service Management, solución en el Top 10 global de cumplimiento con ITIL® 4, según la certificación oficial PeopleCert ATV y con 15 prácticas ITIL® 4 automatizadas desde el 1° día de uso. Adopte las prácticas según la madurez de su empresa, gracias a la flexibilidad para agregar distintos flujos de trabajo de forma progresiva.

Catálogo de Servicios para toda la empresa

Ofrezca una ventanilla única (***One-Single-Shop***) donde sus usuarios internos y externos accedan a los diferentes servicios de su organización (ej. RR.HH, Legal, Tecnología, Servicios Generales, PQRS). Desde cualquier lugar y a través de múltiples canales, los usuarios pueden consultar y solicitar sólo servicios donde están autorizados, gracias al establecimiento de derechos de acceso (***Entitlements***).

Gestión de Niveles de Servicio

Asegure el cumplimiento ***End-2-End*** de los niveles de servicio hacia usuarios internos y externos, gracias a la medición de acuerdos de nivel de servicio (SLA), acuerdos de nivel operativo (OLA) y contratos de soporte (UC). Gracias a las notificaciones proactivas por próximo vencimiento de tiempo, resuelva las solicitudes de sus usuarios antes de que impacten negativamente su satisfacción. Implemente modelos de atención a cliente 7x24 y en modo ***Follow-the-Sun*** gracias al uso de calendarios, zonas horarias y turnos de especialistas fuera de la jornada laboral.

Gestión de Incidentes

Minimice el impacto de fallas en su operación gracias al registro, tratamiento y solución oportuna de incidentes: documente información sobre los usuarios, aplicaciones y activos afectados, el detalle de las acciones realizadas para resolver, archivos adjuntos, entre otros. Reduzca los tiempos de solución de incidentes y aumente la disponibilidad de sus servicios TI gracias a la integración con soluciones de monitoreo y la remediación mediante control remoto, distribución de software y automatización de parches (*)

Gestión de Requerimientos de Servicio

Promueva una cultura de autoservicio, la adopción de enfoques Shift-Left y la reducción de costos operativos gracias a la búsqueda inteligente de conocimiento (**), Auto-Reset de contraseña de dominio y aprobación de solicitudes (***). Estandarice la atención de sus requerimientos gracias al uso de plantillas, tareas automáticas y guiones de ayuda, entre otros.

Gestión de Problemas

Impulse la mejora continua en su empresa mediante el registro, investigación y solución de problemas: identifique patrones de recurrencia al relacionar con incidentes similares y documente tanto la causa raíz de los problemas como potenciales soluciones temporales y definitivas en la base de conocimiento. Aumente el conocimiento de su parque TI al vincular los problemas con los activos afectados.

(*) Requiere Aranda Device Management
(**) Acceso a búsqueda inteligente de conocimiento requiere Aranda Intelligence.
(***) Acceso a aprobaciones en Teams y WhatsApp requiere activación de Aranda Virtual Agent y ALBI, respectivamente.

Habilitación / Gestión de Cambios

Entregue valor sostenido a sus interesados clave mientras gestiona y controla los riesgos al introducir nuevos servicios o mejoras sobre los mismos. Automatice la votación de cambios gracias al acceso a las aprobaciones pendientes desde diferentes canales (Web, Correo, Teams, WhatsApp, Móvil) y monitoree la realización efectiva de los cambios gracias a la visualización del avance de sus actividades en diagramas de Gantt.

Gestión de Conocimiento y Preguntas Frecuentes

Eleve la experiencia de usuario accediendo a las FAQ al usar la búsqueda inteligente de conocimiento, potenciada por IA. Evite la creación de solicitudes recurrentes al encontrar conocimiento relacionado de forma predictiva. Aumente la productividad de su personal en la creación de FAQs gracias a la creación asistida de conocimiento con IA generativa.

Automatización de solicitudes desde Email

Acelere los procesos de atención al cliente y reduzca los tiempos de respuesta de su mesa de ayuda, al generar solicitudes desde múltiples casillas de correo. Disminuya los tiempos de diagnóstico al categorizar de forma automática (*) las solicitudes provenientes de correo, utilizando Machine Learning. Implemente comunicación bidireccional con sus usuarios gracias a respuestas inmediatas (Reply).

Modelos de automatización de flujo de trabajo

Implemente procesos automatizados y adaptados a las necesidades de su organización. Gracias al uso de modelos en Aranda Service Management, es posible establecer las características de cada proceso (ej. estados, formularios, campos, niveles de servicio, autorizaciones, control de costos, reglas de negocio, tareas), adquiera madurez en la gestión de servicios a medida de los requerimientos de sus unidades de negocio.

Diseñador Low-Code de reglas de negocio

Represente la lógica de negocio de su organización en Aranda Service Management, asegurando procesos consistentes e independientes del conocimiento de las personas. Gracias al motor de reglas de negocio, automatice acciones como el envío de notificaciones, asignación de solicitudes a los especialistas, recordatorios por vencimiento de tiempos e incluso el intercambio de información con sistemas externos a través de ***Webhooks*** y REST API.

Autoservicio a través de multiples canales

Provea servicios para diferentes perfiles de usuarios, al implementar canales de contacto en Aranda Service Management:

- Portal del Cliente (Web)
- Live Chat (en Portal del Cliente)
- AssistMe (Aplicación móvil)
- Aranda Virtual Agent (Microsoft Teams)
- ALBI (agente virtual en WhatsApp)
- Correo electrónico

Extienda el autoservicio y omnicanalidad de sus servicios al integrar Aranda Service Management con diferentes tecnologías (**) como:

- Live Chat (en sitios Web externos, como la Intranet de la empresa)
- Amazon Connect
- Microsoft Copilot

(*) Categorización automática de solicitudes originadas desde correo electrónico, requiere Aranda Intelligence.
(**) Consulte con su contacto de Aranda Software o de su socio de negocio, los requisitos específicos para integración con sistemas externos.

Aranda Virtual Agent (Microsoft Teams)

Ofrezca experiencias de servicio automatizadas a través de la plataforma de colaboración n° 1 a nivel global, mientras optimiza los costos de atención al cliente. Habilite el registro, seguimiento y gestión de solicitudes para cualquier mesa de servicio en Aranda Service Management, incluyendo auto-ayuda para acceder a FAQs y ***Auto-Reset*** de contraseña.

ALBI (Agente Virtual en WhatsApp)

Entregue experiencias de servicio automatizadas a usuarios externos (ej. PQRS) en WhatsApp, mientras optimiza los costos de atención al cliente. Habilite el registro, seguimiento y gestión de solicitudes para cualquier mesa de servicio en Aranda Service Management, incluyendo auto-ayuda para acceder a FAQs, ***Auto-Reset*** de contraseña de dominio y creación anónima de solicitudes.

Aplicaciones móviles: AssistMe / ASMS Mobile

Facilite a usuarios y especialistas el registro, seguimiento, autorización y gestión de sus solicitudes en cualquier lugar gracias a las aplicaciones móviles de Aranda Service Management, disponibles en Apple App Store y Google Play Store. Facilite la creación de solicitudes a cualquier mesa de servicio, gracias a la lectura de códigos QR representativos de los activos afectados.

Solución Enterprise Service Management

Habilite espacios de trabajo independientes para cada unidad de negocio que automatiza procesos en Aranda Service Management (ej. RR.HH, Legal, TI, PQRS, Servicios Generales), mientras provee de un único punto de contacto para la solicitud y seguimiento de estos servicios y asigna permisos para acceder a uno o varios espacios de trabajo.

Encuestas de satisfacción

Conozca la percepción de calidad de sus servicios al evaluar la satisfacción de los usuarios, mediante formularios configurables en términos de preguntas y respuestas. Complemente con el análisis de sentimientos apoyado por IA (*) para identificar masivamente la emoción (positiva, negativa, neutral) de los usuarios mientras se atienden sus solicitudes y tomar decisiones acertadas.

Banners / Noticias para comunicación oportuna

Informe a sus usuarios de las novedades, sucesos y acontencimientos más importantes de la empresa, como avisos de alerta, fallas masivas, comunicados, entre otros. Programe la publicación de noticias en fechas acorde a sus necesidades e incorpore contenido dinámico como imágenes y videos gracias a un editor de texto enriquecido, adaptando su comunicación con el branding corporativo.

Autoservicio de cambio de contraseña

Elimine la carga de trabajo representativa de entre el 30% y el 40% de las solicitudes al área de TI, al automatizar el cambio de contraseña de dominio Active Directory o LDAP. Entregue autonomía a sus usuarios mientras cumple con las políticas de seguridad al ofrecer un asistente para desbloqueo y cambio de clave, asegurando la validación de identidad a través de preguntas de seguridad. Disponible en Portal Web, aplicaciones móviles y agentes virtuales en Teams y WhatsApp.

Autenticación segura con Single-Sign-On

Asegure el acceso autorizado a Aranda Service Management mientras facilita la experiencia de usuario y evita el uso de múltiples credenciales al iniciar sesión con diferentes sistemas de directorio:

- Active Directory
- LDAP
- Microsoft Entra ID
- Google SSO
- Cualquier proveedor de autenticación SAML 2.0

Gestión de activos empresariales, integrada

Facilite la gestión de sus activos a través de Aranda CMDB (**), solución incluida en Aranda Service Management y que ofrece capacidades de inventario de activos, gestión de ciclo de vida y control financiero, entre otras.

(*) Análisis de sentimientos, requiere Aranda Intelligence.
(**) Consulte más información de las capacidades de Aranda CMDB, en la documentación correspondiente de esta solución.

Aranda Intelligence

Alcance mayores niveles de eficiencia operativa, satisfacción de usuarios y productividad gracias a las capacidades de inteligencia artificial disponibles en Aranda Service Management: búsqueda inteligente de conocimiento, registro y clasificación automática de solicitudes desde notas de voz y texto, asignación inteligente de las solicitudes, entre otras (***)

Gestión visual de solicitudes

Facilite la colaboración del personal asignado a las solicitudes a través de una interfaz sencilla e intuitiva. Identifique rápidamente la carga de trabajo a través de paneles Kanban (tanto en Web como en Microsoft Teams) y reasigne rápidamente solicitudes a los especialistas adecuados. Visualice el avance de las actividades a través de diagramas de Gantt, para identificar potenciales retrasos en su ejecución.

Gestión financiera, proveedores y contratos

Asegure el correcto balance entre la demanda de servicios y los recursos necesarios para su prestación. Implemente modelos financieros para el cálculo de los costos y cobros asociados a las solicitudes, diferenciando por ubicación, tipo de atención, nivel de servicio, tipo de usuario, entre otros. Registre los proveedores que apoyan en la entrega de servicios, así como los contratos y facturas representativas de los gastos realizados.

Tableros de control y Reportes de gestión

Tome decisiones informadas, acertadas y oportunas sobre sus procesos de atención al cliente y sobre la operación de cualquier mesa de servicio, gracias a Aranda Query Manager (incluido en Aranda Service Management). Evalúe en tiempo real los indicadores de desempeño del personal de atención, estado de solicitudes, niveles de servicio, entre otros.

Desde cualquier lugar, acceda a capacidades de reportería en línea que le permiten a su organización:

- Descargar tableros y/o reportes a formatos como Excel, HTML, PDF, Word, entre otros.
- Programar el envío automático de reportes mediante correo electrónico.
- Diseñar tableros y/o reportes personalizados, según la audiencia de destino.

Mejores prácticas, cumplimiento global

Las soluciones de Aranda Software llevan más de 19 años demostrando cumplimiento y excelencia en la adopción de las mejores prácticas de gestión, siendo el primer fabricante basado en LatAm y segundo a nivel mundial que voluntariamente certifica su software ante terceros de reconocimiento mundial.

Aranda Service Management cuenta con la certificación PeopleCert ***ITIL® 4 Accredited Tool Vendor*** (ATV) para soluciones de gestión de servicios TI (ITSM), con 15 prácticas ITIL® 4 certificadas:

- Habilitación de Cambios
- Gestión de Despliegue
- Gestión de Activos TI
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Conocimiento
- Gestión de Medición y Reportes
- Monitoreo y Gestión de Eventos
- Gestión de Problemas
- Gestión de Liberaciones
- Gestión de Catálogo de Servicios
- Gestión de Configuración de Servicios
- Gestión Financiera de Servicios
- Gestión de Niveles de Servicio
- Gestión de Requerimientos de Servicio
- Gestión de Proveedores

Aranda Service Management también cuenta con la certificación ***PinkVerify***™ Certified para soluciones de gestión de servicios TI (ITSM), con 11 procesos:

- Gestión de Activos TI
- Gestión de Cambios

(***) Consulte más información de las capacidades de Aranda Intelligence, en la documentación correspondiente de esta solución.

- Gestión de Configuración
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Operaciones TI
- Gestión de Conocimiento
- Gestión de Problemas
- Gestión de Requerimientos
- Gestión de Catálogo de Servicios
- Mesa de Servicios
- Gestión de Niveles de Servicio

Licenciamiento

Aranda Service Management se licencia según el tipo de usuario especialista:

Licencia nombrada (Fija)

Otorga una licencia personalizada y de uso exclusivo para un especialista en concreto. Recomendada para funciones que impliquen un alto uso de la solución, durante la jornada laboral.

Licencia concurrente (Flotante)

Otorga una licencia según la disponibilidad de licencias de este tipo, a los especialistas que acceden a la solución. A medida que más personas inician sesión, se asignan las licencias concurrentes hasta agotar su disponiibilidad. Recomendada para funciones que impliquen un uso moderado o bajo de la solución, en la jornada diaria.

Los usuarios finales, aquellos que registran solicitudes a través de los diferentes canales de autoservicio (como el Portal del Cliente, los agentes virtuales, correo electrónico, entre otros) no requieren licenciamiento en la solución, incluso si estos son designados como aprobadores en algún proceso automatizado en la solución (*).

Aranda Service Management incluye derechos de uso para Aranda CMDB y Aranda Query Manager, con licenciamiento específico para ambas soluciones y sujeto a los términos y condiciones establecidos por Aranda Software.

Integraciones

Acelere los flujos de información entre las unidades de negocio, con las integraciones de Aranda Service Management.

Aranda CMDB

Asocie activos y elementos de configuración con las solicitudes en Aranda Service Management, logrando una gestión completa sobre el equipamiento de su organización. Visualice los detalles de los activos afectados y tome decisiones informadas gracias a la vista gráfica de relaciones entre activos.

Aranda Device Management

Visualice los detalles de los equipos TI relacionados a las solicitudes (incluyendo geo-localización) y realice acciones de remediación en tiempo real, como la toma de control remoto, la desinstalación de software, iniciar/detener servicios, aplicar parches de software, entre otras.

Aranda Field Service

Inicie y realice seguimiento de atenciones en terreno a partir de solicitudes en Aranda Service Management, desencadenando tareas en campo que se registran como órdenes de trabajo en Aranda Field Service.

(*) Aprobaciones realizadas a través de los canales de autoservicio. Si el aprobador necesita acceso de especialista a las solicitudes, requiere licencia de especialista.

Aranda Query Manager

Visualice indicadores de gestión a partir de datos en Aranda Service Management, desde tableros y reportes predefinidos en la solución y también mediante tableros y reportes personalizados, gracias al diseñador gráfico de Aranda Query Manager.

Microsoft Teams

Agente virtual de Aranda Service Management, para usuarios internos de la organización.

WhatsApp

Agente Virtual de Aranda Service Management, para usuarios internos y externos a la empresa.

OpenAI / Azure AI Services

Conecte proveedores de inteligencia artificial a Aranda Service Management, para utilizar todas las capacidades de Aranda Intellience.

HP Workforce Experience Platform

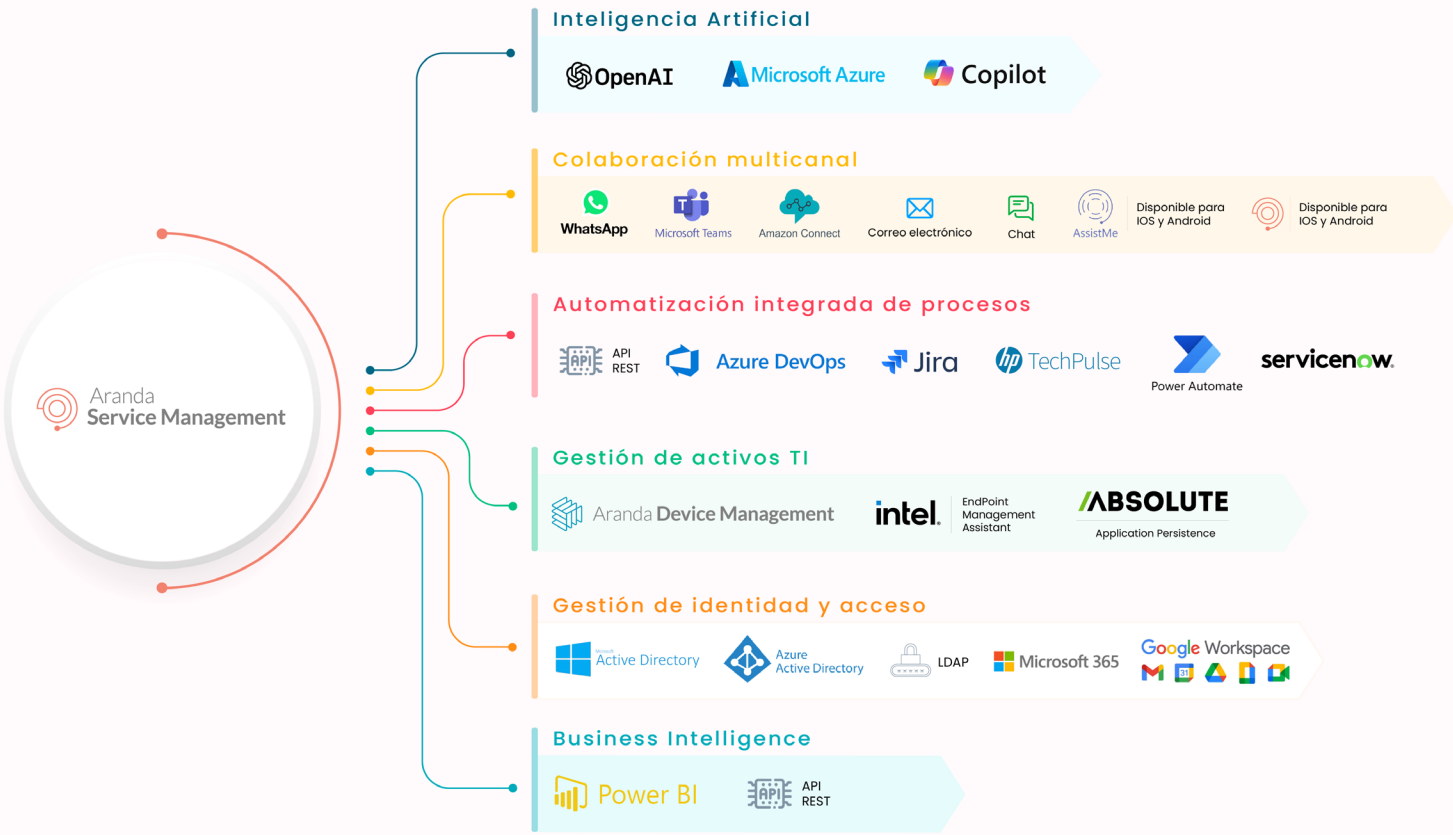
Detección predictiva de incidentes en equipos TI antes que impacten la experiencia de sus usuarios.

Power Automate

Hiper-automatización y orquestación de procesos entre Aranda Service Management y más de 1400 aplicaciones de Microsoft y 3°s (como SAP, Salesforce, Oracle), incluyendo capacidades de RPA.

Atlassian Jira / Azure DevOps

Automatización de procesos entre áreas de Operaciones de TI y equipos de Software Factory.

Asistente virtual externo

Incorpore sistemas de atención al cliente como Amazon Connect, Genesys, Five9, entre otros; dentro del Portal de Cliente de Aranda Service Management.