

# Aranda Service Management



## Solução para automação e transformação de serviços

Aumente a produtividade da sua empresa e ofereça experiências de usuário de alto nível para todas as unidades de negócio com o Aranda Service Management, o **Hub Digital** que permite gerenciar, integrar e automatizar diferentes processos e serviços de negócio.

## Desafios

A **rápida transformação dos ambientes de trabalho** e a crescente demanda por serviços por parte de clientes e funcionários de diferentes áreas das organizações fizeram com que a **gestão das equipes de trabalho** se tornasse um dos fatores mais relevantes e influentes dentro das empresas.

A gestão eficiente dos diversos processos de uma empresa (como Recursos Humanos, TI, Atendimento ao Cliente, Jurídico, entre outros) exige que a **conexão entre esses processos e a estratégia de negócio** seja sustentada por soluções que **respondam rapidamente às mudanças empresariais**, proporcionando aos usuários experiências de serviço excepcionais e, ao mesmo tempo, **impulsionando a produtividade e reduzindo os custos operacionais** por meio da adoção de ferramentas como Inteligência Artificial e Automação.

Expandir as capacidades de gerenciamento de processos e serviços além das áreas de TI, permitindo que as melhores práticas sejam aplicadas a outros departamentos, oferecerá às suas equipes uma solução eficaz **para ampliar e automatizar a gestão de serviços** em toda a sua organização.

## Solução

Aranda Service Management é a solução de software empresarial projetada para **facilitar e otimizar a gestão da sua empresa**, com uma plataforma que oferece capacidades de mesa de ajuda, gestão de ativos, base de conhecimento, inteligência artificial e integração com sistemas externos, focada em **agregar valor a todas as unidades de negócio** por meio de uma visão centralizada da gestão dos múltiplos **processos e serviços da sua organização**.

## Principais Benefícios

Otimize os custos de operação dos seus processos e serviços, graças a capacidades de autosserviço potencializadas por Inteligência Artificial.

Eleve a satisfação dos usuários externos e internos ao habilitar experiências de serviço em múltiplos canais, como Microsoft Teams, WhatsApp, portais Web, aplicativos móveis e e-mail.

Aumente a escalabilidade da sua organização ao incrementar a capacidade de atendimento de solicitações com o mesmo pessoal.

Promova a colaboração ágil e efetiva entre as diferentes unidades de negócio ao integrar o Aranda Service Management com mais de 1400 aplicações externas, de forma simples e sem exigir conhecimentos especializados.

Demonstre alinhamento com o governo corporativo, ao gerar e manter evidências e rastreabilidade dos processos da sua organização para os órgãos de controle interno e externo.

Melhore a visibilidade, o controle e a eficiência das suas operações por meio de painéis (Dashboards) e relatórios em tempo real.

Elimine processos manuais em qualquer unidade de negócio (como Recursos Humanos, Jurídico, Finanças, TI, Atendimento ao Cliente, entre outras), ao automatizar sua operação diária com o Aranda Service Management.

Desde que implementamos as soluções da Aranda Software, notamos vantagens como a facilidade, versatilidade e controle da configuração, pois em poucos dias implementamos um projeto do zero. O uso do sistema aumentou substancialmente ao longo dos seis anos, já que a TI passou a desempenhar um papel extremamente importante como elo entre as áreas de vendas e as técnicas da instituição, assim como no controle e acompanhamento, que em grande parte é realizado com o que em boa medida são realizadas com a solução.

Direção de Soluções Tecnológicas,  
Líder na indústria de geração elétrica  
na América Central



## INTEGRAÇÕES NATIVAS

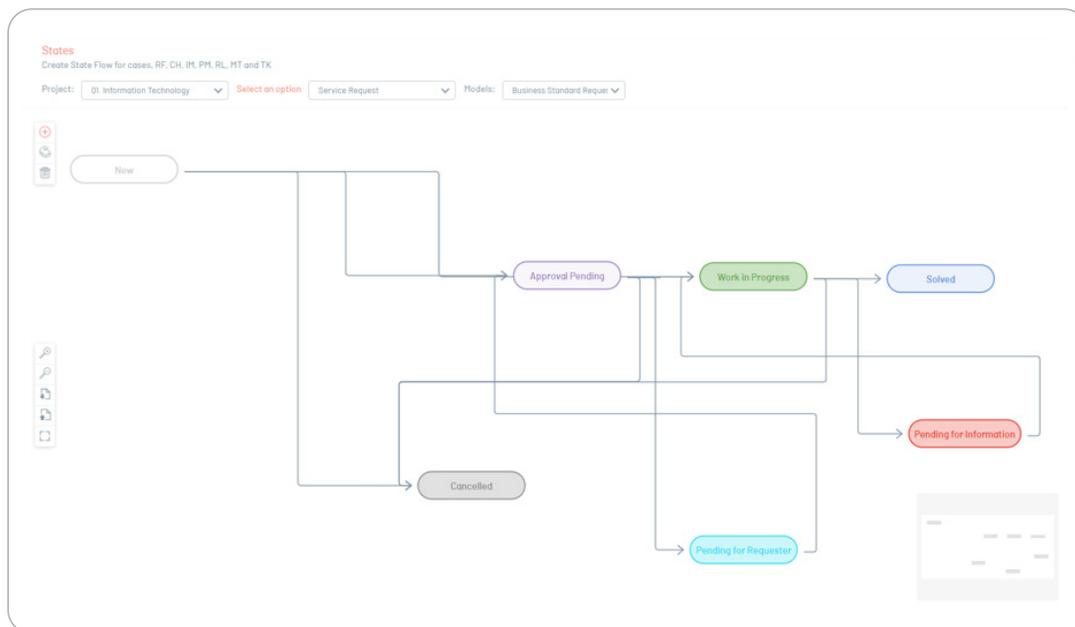
### Automatização de processos, para toda a organização

Gerencie processos através de várias unidades de negócio com um único aplicativo que possui a flexibilidade necessária

para atender aos requisitos de cada uma dessas unidades. Graças à abordagem única do Aranda Service Management, áreas como Recursos Humanos, Serviços Gerais, Gestão de Projetos, PQRS, entre outras, além de TI, **oferecem serviços a usuários internos e externos de forma custo-efetiva** por meio de um **único ponto de contato** para toda a oferta de serviços da organização.

Os usuários de negócio poderão automatizar qualquer processo de maneira simples e eficaz, graças a:

- **Abordagem multiempresa / multidepartamento:** Onde cada área do negócio dispõe de seu próprio espaço de trabalho para receber e gerenciar as solicitações de sua área.
- **Modelos de automação independente:** Incorporam a lógica de negócio de cada área (fluxos, prazos, dados obrigatórios, regras, aprovações), sendo autônomos em relação a outras áreas da organização.
- **Personalização No-Code / Low-Code:** Permite adaptar a solução às necessidades específicas de cada área, graças a interfaces gráficas intuitivas e sem necessidade de conhecimentos técnicos especializados.



Exemplo de um fluxo de processos para Recursos Humanos, modelado no designer Drag-and-Drop do Aranda Service Management.

## Experiências de serviço de alto nível por meio de múltiplos canais.

As organizações enfrentam o **desafio de compatibilizar sistemas** projetados para **gerações com diferentes níveis de conhecimento** em TI. Além disso, o ambiente de trabalho agora é **dinâmico e híbrido**, permitindo o trabalho de qualquer lugar com conexão à Internet e o uso de diversas ferramentas de comunicação e colaboração.

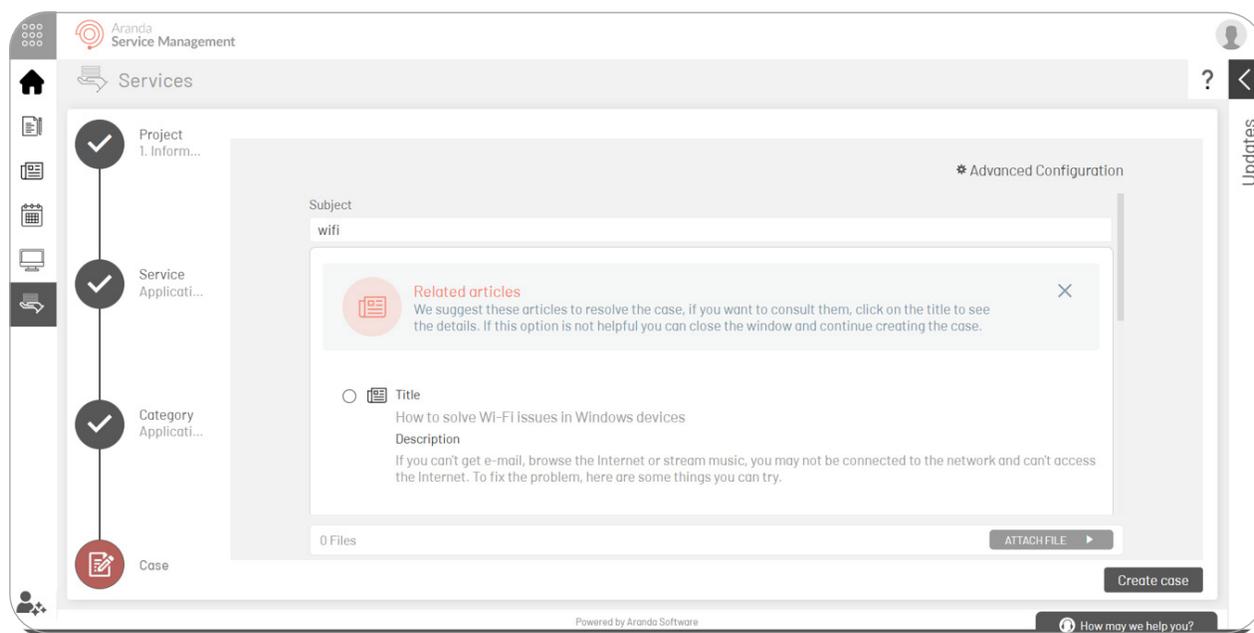
Para garantir uma **experiência de serviço** consistente com esses desafios, o Aranda Service Management habilita **múltiplos canais de interação** com seus usuários, **intuitivos e fáceis de usar**, facilitando os fluxos de informação e a colaboração entre

as diferentes áreas da organização, **a partir de qualquer lugar e em qualquer dispositivo:**



Através dos diferentes canais online disponíveis no Aranda Service Management, é possível:

- **Solicitar serviços** às áreas de negócio às quais o usuário está autorizado
- **Acompanhar** os serviços solicitados e deixar comentários
- **Auto-resolver** consultas frequentes
- **Conversar online** com a equipe disponível (\*)
- Gerenciar **aprovações pendentes** de revisão
- Registrar solicitações de serviço de forma anônima (\*\*)
- **Desbloquear automaticamente** sua senha de domínio



Busca preditiva de conhecimento enquanto cria uma solicitação, permitindo que o usuário resolva por conta própria.

(\*) Chat online disponível no Portal do Cliente (Web) e em sites externos integrados com o Aranda Service Management.

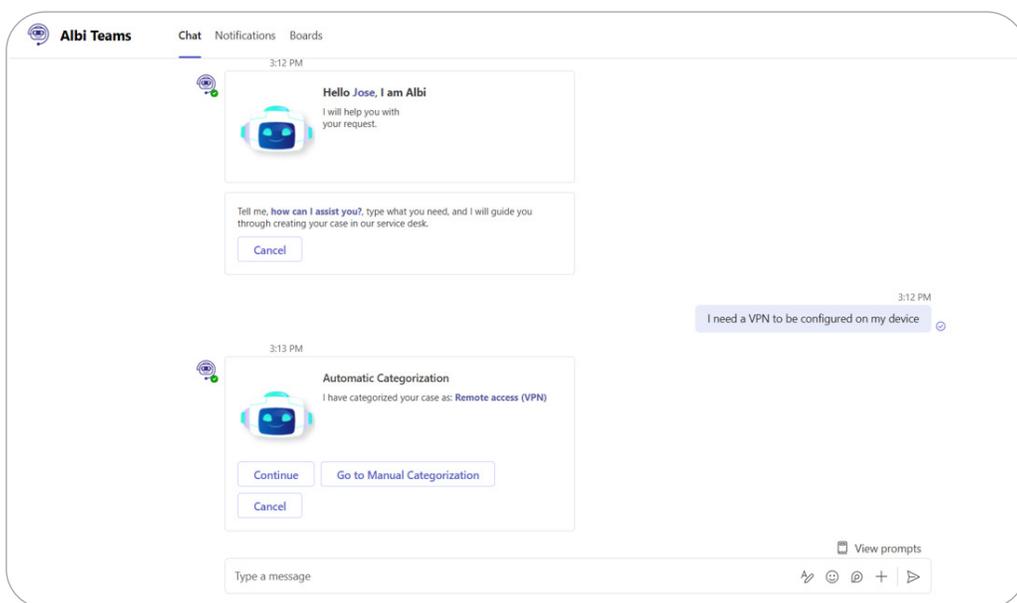
(\*\*) Acesso anônimo disponível no Portal do Cliente (Web) e no Agente Virtual do Aranda Service Management no WhatsApp.

## Aranda Intelligence: Gestão de serviços, impulsionada por Inteligência Artificial

As organizações demonstram um interesse crescente em incorporar Inteligência Artificial (IA) em seus processos para alcançar maiores níveis de **eficiência operacional**, **satisfação dos usuários** e **produtividade**. Como solução líder em automação de processos, Aranda Service Management potencializa usuários e colaboradores por meio do **Aranda Intelligence**, um conjunto de **características baseadas em IA que os acompanha no dia a dia**, permitindo-lhes focar seus **esforços no que realmente importa** e delegar à solução as tarefas tediosas e recorrentes.

### Como Aranda Intelligence melhora a produtividade?

- **Facilitando a solicitação de serviços** por meio de conversas tipo chat e nota de voz (\*), evitando a navegação por catálogos desconhecidos pelos usuários.
- **Categorizando automaticamente** as solicitações reportadas, para agilizar o atendimento e reduzir os tempos de solução.
- **Buscando de forma inteligente** o conhecimento disponível e gerando respostas em tempo real por meio de IA Generativa, com base nos conteúdos e anexos da base de conhecimento.
- **Atribuindo eficientemente as solicitações** ao grupo mais adequado, com base nos detalhes fornecidos pelos usuários nas solicitações.
- **Melhorando a percepção da qualidade** das comunicações geradas pela equipe de suporte, ao fornecer conteúdos aprimorados em ortografia, gramática e redação.

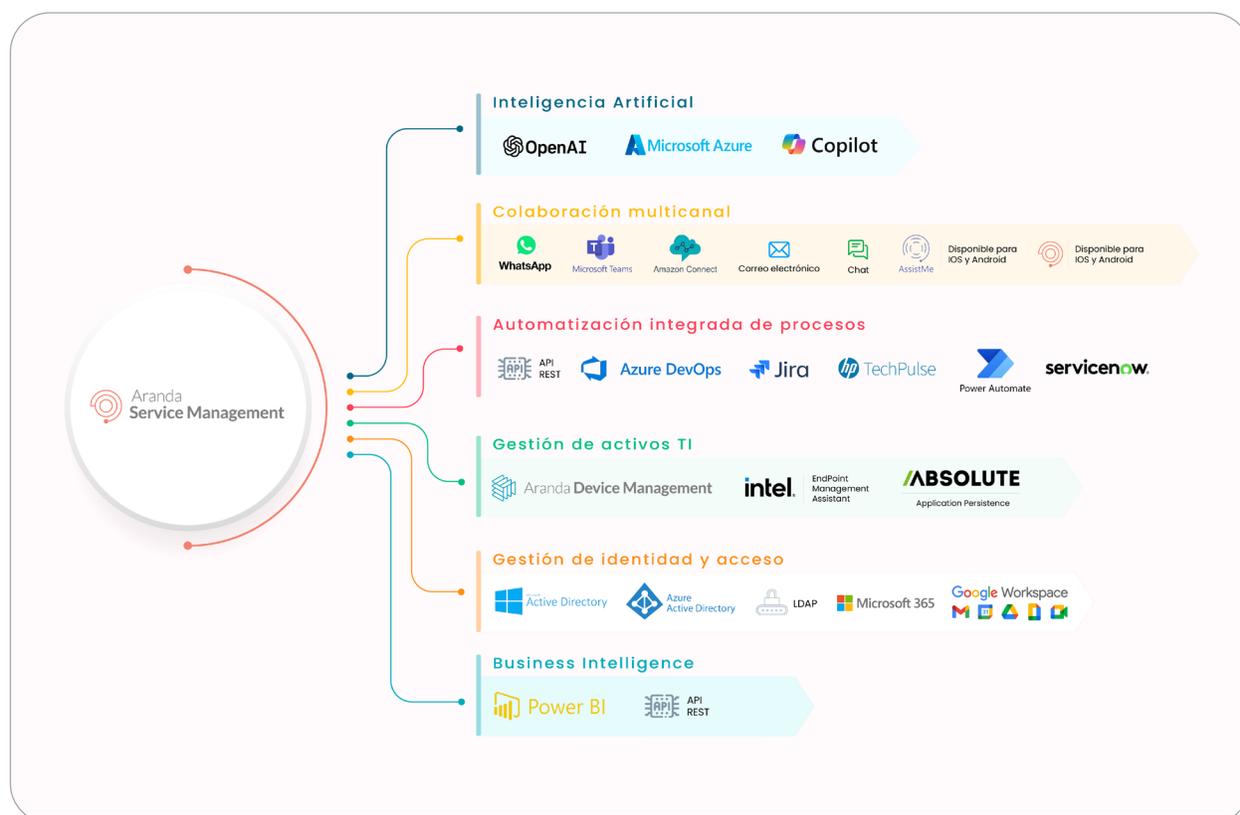


Classificação automática de solicitações no Agente Virtual do Aranda Service Management, determinando a categorização mais adequada para a solicitação com base no que o usuário escreve.

(\*\*) Criação de solicitações por meio de notas de voz, disponível no Agente Virtual do Aranda Service Management no WhatsApp.

## Favorece os fluxos compartilhados de informação com integrações a sistemas externos.

O desafio de qualquer iniciativa de automação de processos é a integração com o ecossistema tecnológico da organização. Isso pode incluir sistemas de Diretório Ativo, e-mail, autenticação e outras plataformas de gestão. Muitas soluções do mercado oferecem integrações externas, mas geralmente são genéricas (API REST) e de alcance limitado, exigindo adaptações específicas. Em contrapartida, a Aranda Service Management Suite oferece um portfólio de integrações prontas para uso, que não requerem conhecimentos específicos para sua utilização.



Principais integrações com sistemas externos disponíveis no Aranda Service Management

Alguns benefícios de nossas integrações são:

- **Colaboração aprimorada** entre as equipes de Operações de TI e Desenvolvimento de Software, graças à integração nativa com Atlassian Jira e Azure DevOps.
- **Experiências de autoatendimento** adaptadas às necessidades dos nossos clientes, por meio do Microsoft Copilot e Amazon Connect.
- **Autenticação segura e simplificada** para usuários e colaboradores, por meio da integração com Microsoft Entra ID, Google Workspace e outros provedores SAML 2.0.
- **Detecção preditiva** de incidentes em dispositivos de computação antes que ocorram, graças ao conector com HP Workforce Experience Platform (TechPulse).
- **Autoatendimento e omnicanalidade** desde o primeiro dia de uso, com o Agente Virtual no Teams e WhatsApp.

Além das integrações nativas disponíveis no Aranda Service Management, a solução se integra com mais de 1.400 aplicativos empresariais (como SAP, Salesforce, Oracle, entre outros) por meio do Power Automate, solução líder em orquestração de processos e RPA, automatizando processos de ponta a ponta e aprimorando a satisfação dos clientes.

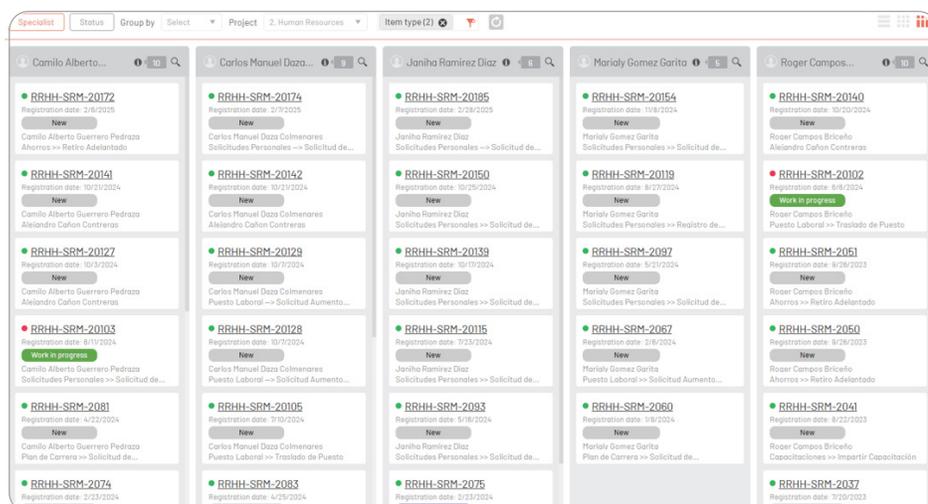
## Adote práticas de classe mundial e adapte-as às necessidades da sua organização.

Seja a sua empresa iniciante na adoção de práticas de gestão ou já tenha atingido um nível de maturidade na organização e gerenciamento de seus processos, em qualquer caso, você precisará de uma solução como o Aranda Service Management para garantir uma operação eficiente do seu negócio por meio de:

- Estabelecer as diretrizes dos processos e garantir seu cumprimento na organização.
- Automatizar a geração e consulta de evidências que comprovem que os processos são executados conforme esperado.
- Demonstrar a conformidade de seus processos de gestão perante órgãos de controle nacionais e internacionais.

Aranda Service Management acompanha você na transformação dos seus processos por meio de capacidades fáceis de usar e adaptadas às suas necessidades, como:

- Medição e gestão dos níveis de serviço (tempos de atendimento, solução, fornecedores, entre outros).
- Atribuição de múltiplas atividades (tarefas) dentro das solicitações.
- Controle dos custos da prestação de serviços (custos fixos, variáveis, acréscimos).
- Fluxos de autorização dentro das solicitações, promovendo seu uso apenas quando necessário.
- Gestão visual da carga de trabalho dos especialistas, por meio de visualizações Kanban.



Visualização Kanban das solicitações por especialista atribuído, permitindo uma visão rápida da carga de trabalho e uma alocação ágil das solicitações por meio de arrastar e soltar (Drag-and-Drop).

## Por que Aranda Service Management?



### Implementação ágil

Graças ao uso de modelos, integrações nativas e assistentes de carga em massa, a implementação do Aranda Service Management é algo com que sua empresa não precisará se preocupar.



### Nas suas instalações ou nas nossas

Você escolhe o Aranda Service Management está disponível como *Software-as-a-service (SaaS)* e como solução *OnPremises* (instalada localmente), adaptando-se às necessidades da sua organização.



### Falamos o mesmo idioma

Nossa equipe de Suporte especializado atende em português e no horário da América Latina. Nossa documentação técnica está disponível em vários idiomas (inglês, espanhol, português).



### Reconhecimento global com foco na Latam

Aranda Service Management é reconhecida por analistas da indústria como uma das soluções de destaque para a gestão de serviços, atendendo às necessidades das empresas da América Latina.



### As melhores práticas desde o 1º dia de uso

Incorpore as melhores práticas de gestão de serviços ao usar o Aranda Service Management, uma solução Top 10 global em conformidade com o ITIL® 4, de acordo com a certificação oficial PeopleCert ITIL® 4 ATV.



### A segurança dos seus dados, nosso compromisso

A Aranda Software possui um rigoroso sistema de gestão da segurança da informação de seus clientes, certificado globalmente pela norma ISO/IEC 27001:2022.