

Aranda Service Management

Solução para automação e transformação de serviços

Aumente a produtividade da sua companhia e ofereça experiências de usuário de primeiro nível para todas as unidades de negócio graças ao 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 colaboradores de diferentes áreas das organizações fez com que a **gestão das equipes** de trabalho se tornasse um dos fatores mais relevantes e influentes dentro das empresas.

A gestão adequada dos diferentes processos de uma empresa (como Recursos Humanos, TI, Atendimento ao Cliente, Jurídico, entre outros) implica que a **conexão entre esses processos e a estratégia de negócios** seja sustentada por soluções que respondam de forma ágil às mudanças empresariais, oferecendo aos usuários experiências de serviço excelentes e que, além disso, **impulsionem a produtividade e reduzam os custos operacionais** por meio da adoção de ferramentas como Inteligência Artificial e Automação.

Estender as capacidades de gestão de processos e serviços além das áreas de TI, facilitando a aplicação das melhores práticas a outros departamentos, proporcionará às suas equipes uma fórmula eficaz para **expandir e automatizar** a gestão de serviços em toda a sua organização.

Solução

Aranda Service Management é a solução de software empresarial desenvolvida para **facilitar e otimizar a gestão da sua empresa**, com uma plataforma que oferece capacidades de central de atendimento, gestão de ativos, base de conhecimento, inteligência artificial e integração com sistemas externos, focada em **oferecer 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 operacionais dos seus processos e serviços**, graças a capacidades de autoatendimento impulsionadas por Inteligência Artificial.
- **Aumente a satisfação dos usuários externos e internos** ao oferecer experiências de serviço em múltiplos canais como Microsoft Teams, WhatsApp, portais Web, aplicativos móveis e e-mail.
- **Amplie a escalabilidade da sua organização** ao aumentar a capacidade de atendimento de solicitações com a mesma equipe.
- **Promova a colaboração ágil e eficaz entre as diferentes unidades de negócio** ao integrar o Aranda Service Management com mais de 1400 aplicações externas, de forma simples e sem necessidade de conhecimentos especializados.
- **Demonstre alinhamento com a governança corporativa** 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.

Capacidades Chave do Aranda Service Management

Arquitetura e implantação de acordo com suas necessidades

Utilize a solução de qualquer lugar e concentre seus esforços em gerar valor para o seu negócio graças ao modelo SaaS, com total segurança, disponibilidade e continuidade das suas informações. Escolha o Aranda Service Management On-Premise se precisar da solução em suas instalações ou se for necessário atender a requisitos específicos de governança e armazenamento de dados.

Siga as melhores práticas desde o 1º dia

Incorpore as melhores práticas de gestão de serviços ao usar o Aranda Service Management, solução no Top 10 global de conformidade com ITIL® 4, segundo a certificação oficial PeopleCert ATV e com 15 práticas ITIL® 4 automatizadas desde o primeiro dia de uso. Adote as práticas de acordo com a maturidade da sua empresa, graças à flexibilidade para adicionar diferentes fluxos de trabalho de forma progressiva.

Catálogo de Serviços para toda a empresa

Ofereça uma janela única (**One-Single-Shop**) onde seus usuários internos e externos possam acessar os diferentes serviços da sua organização (ex.: RH, Jurídico, Tecnologia, Serviços Gerais, SAC). De qualquer lugar e através de múltiplos canais, os usuários podem consultar e solicitar apenas os serviços para os quais estão autorizados, graças ao estabelecimento de direitos de acesso (**Entitlements**).

Gestão de Níveis de Serviço

Garanta o cumprimento **End-2-End** dos níveis de serviço para usuários internos e externos, graças à medição de acordos de nível de serviço (SLA), acordos de nível operacional (OLA) e contratos de suporte (UC). Com notificações proativas por vencimento próximo de prazo, resolva as solicitações dos seus usuários antes que impactem negativamente a satisfação. Implemente modelos de atendimento ao cliente 24x7 e no modo **Follow-the-Sun** com o uso de calendários, fusos horários e turnos de especialistas fora do horário comercial.

Gestão de Incidentes

Minimize o impacto de falhas na sua operação com o registro, tratamento e solução oportuna de incidentes: documente informações sobre os usuários, aplicações e ativos afetados, o detalhamento das ações realizadas para resolver, arquivos anexos, entre outros. Reduza os tempos de resolução de incidentes e aumente a disponibilidade dos seus serviços de TI com a integração com soluções de monitoramento e a remediação via controle remoto, distribuição de software e automação de patches (*).

Gestão de Requisições de Serviço

Promova uma cultura de autosserviço, a adoção de abordagens Shift-Left e a redução de custos operacionais graças à busca inteligente de conhecimento (**), redefinição automática de senha de domínio e aprovação de solicitações (***). Padronize o atendimento das suas requisições com o uso de modelos, tarefas automáticas e scripts de apoio, entre outros.

Gestão de Problemas

Impulsione a melhoria contínua na sua empresa por meio do registro, investigação e solução de problemas: identifique padrões de recorrência ao relacionar com incidentes semelhantes e documente tanto a causa raiz dos problemas quanto possíveis soluções temporárias e definitivas na base de conhecimento. Aumente o conhecimento do seu parque de TI ao vincular os problemas aos ativos afetados.



(*) Necessario Aranda Device Management

(**) Acceso a busca inteligente de conocimiento necesita Aranda Intelligence.

(***) Acceso a aproadores no Teams y WhatsApp necesita activación de Aranda Virtual Agent y ALBI, respectivamente.

Habilitação / Gestão de Mudanças

Entregue valor sustentado aos seus stakeholders enquanto gerencia e controla os riscos na introdução de novos serviços ou melhorias nos existentes. Automatize a votação de mudanças com acesso às aprovações pendentes por diferentes canais (Web, Email, Teams, WhatsApp, Mobile) e monitore a execução efetiva das mudanças com a visualização do progresso das atividades em diagramas de Gantt.

Gestão de Conhecimento e Perguntas Frequentes

Eleve a experiência do usuário acessando as FAQs com a busca inteligente de conhecimento, potencializada por IA. Evite a criação de solicitações recorrentes ao encontrar conhecimento relacionado de forma preditiva. Aumente a produtividade do seu time na criação de FAQs com a criação assistida de conhecimento com IA generativa.

Automatização de solicitações via Email

Acelere os processos de atendimento ao cliente e reduza os tempos de resposta da sua central de suporte ao gerar solicitações a partir de múltiplas caixas de e-mail. Diminua os tempos de diagnóstico ao categorizar automaticamente (*) as solicitações recebidas via e-mail com uso de Machine Learning. Implemente comunicação bidirecional com seus usuários por meio de respostas imediatas (Reply).

Modelos de automação de fluxo de trabalho

Implemente processos automatizados e adaptados às necessidades da sua organização. Com o uso de modelos no Aranda Service Management, é possível definir as características de cada processo (ex.: estados, formulários, campos, níveis de serviço, autorizações, controle de custos, regras de negócio, tarefas), alcançando maturidade na gestão de serviços conforme os requisitos das suas unidades de negócio.

Designer Low-Code de regras de negócio

Represente a lógica de negócio da sua organização no Aranda Service Management, garantindo processos consistentes e independentes do conhecimento das pessoas. Com o motor de regras de negócio, automatize ações como envio de notificações, atribuição de solicitações a especialistas, lembretes por vencimento de prazos e até troca de informações com sistemas externos via **Webhooks** e REST API.

Autosserviço por múltiplos canais

Ofereça serviços para diferentes perfis de usuários, ao implementar canais de contato no Aranda Service Management:

- Portal do Cliente (Web)
- Live Chat (no Portal do Cliente)
- AssistMe (Aplicativo móvel)
- Aranda Virtual Agent (Microsoft Teams)
- ALBI (agente virtual no WhatsApp)
- E-mail

Estenda o autosserviço e a omnicanalidade dos seus serviços ao integrar o Aranda Service Management com diferentes tecnologias (**) como:

- Live Chat (em sites externos, como a Intranet da empresa)
- Amazon Connect
- Microsoft Copilot

(*) Categorização automática de solicitações originadas por e-mail, requer o Aranda Intelligence.

(**) Consulte com seu contato da Aranda Software ou de seu parceiro de negócios, os requisitos específicos para integração com sistemas externos.

Aranda Virtual Agent (Microsoft Teams)

Ofereça experiências de serviço automatizadas por meio da plataforma de colaboração nº 1 no mundo, enquanto otimiza os custos de atendimento ao cliente. Habilite o registro, acompanhamento e gestão de solicitações para qualquer central de serviços no Aranda Service Management, incluindo autoatendimento para acesso a FAQs e **Auto-Reset** de senha.

ALBI (Agente Virtual en WhatsApp)

Ofereça experiências de serviço automatizadas para usuários externos (ex.: Ouvidoria/PQRS) no WhatsApp, enquanto otimiza os custos de atendimento ao cliente. Habilite o registro, acompanhamento e gestão de solicitações para qualquer central de serviços no Aranda Service Management, incluindo autoatendimento para acesso a FAQs, **Auto-Reset** de senha de domínio e criação anônima de solicitações.

Aplicativos móveis: AssistMe / ASMS Mobile

Facilite para usuários e especialistas o registro, acompanhamento, autorização e gestão de suas solicitações em qualquer lugar, graças aos aplicativos móveis do Aranda Service Management, disponíveis na Apple App Store e Google Play Store. Facilite a criação de solicitações para qualquer central de serviços, através da leitura de QR Codes representativos dos ativos afetados.

Solução Enterprise Service Management

Habilite espaços de trabalho independentes para cada unidade de negócio que automatiza processos no Aranda Service Management (ex. RH, Jurídico, TI, SAC, Serviços Gerais), enquanto fornece um único ponto de contato para a solicitação e acompanhamento desses serviços e atribui permissões para acessar um ou vários espaços de trabalho.

Pesquisas de satisfação

Conheça a percepção de qualidade de seus serviços ao avaliar a satisfação dos usuários, por meio de formulários configuráveis em termos de perguntas e respostas. Complete com a análise de sentimentos apoiada por IA (*) para identificar massivamente a emoção (positiva, negativa, neutra) dos usuários enquanto são atendidas suas solicitações e tomar decisões assertivas.

Banners / Notícias para comunicação oportuna

Informe seus usuários sobre as novidades, ocorrências e acontecimentos mais importantes da empresa, como avisos de alerta, falhas em massa, comunicados, entre outros. Agende a publicação de notícias em datas de acordo com suas necessidades e incorpore conteúdo dinâmico como imagens e vídeos graças a um editor de texto enriquecido, adaptando sua comunicação com o branding corporativo.

Autoatendimento de troca de senha

Elimine a carga de trabalho representativa de entre 30% e 40% das solicitações à área de TI, ao automatizar a troca de senha de domínio Active Directory ou LDAP. Entregue autonomia aos seus usuários enquanto cumpre com as políticas de segurança, oferecendo um assistente para desbloqueio e troca de senha, garantindo a validação de identidade por meio de perguntas de segurança. Disponível no Portal Web, aplicativos móveis e agentes virtuais no Teams e WhatsApp.

Autenticação segura com Single Sign-On

Garanta o acesso autorizado ao Aranda Service Management enquanto facilita a experiência do usuário e evita o uso de múltiplas credenciais ao fazer login com diferentes sistemas de diretório:

- Active Directory
- LDAP
- Microsoft Entra ID
- Google SSO
- Qualquer provedor de autenticação SAML 2.0

Gestão de ativos empresariais, integrada

Facilite a gestão de seus ativos por meio do Aranda CMDB (**), solução incluída no Aranda Service Management e que oferece capacidades de inventário de ativos, gestão de ciclo de vida e controle financeiro, entre outras.

Aranda Intelligence

Alcance maiores níveis de eficiência operacional, satisfação

(*) Análise de sentimentos, requer Aranda Intelligence.

(**) Consulte mais informações sobre as capacidades do Aranda CMDB, na documentação correspondente desta solução.

dos usuários e produtividade graças às capacidades de inteligência artificial disponíveis no Aranda Service Management: busca inteligente de conhecimento, registro e classificação automática de solicitações a partir de notas de voz e texto, atribuição inteligente das solicitações, entre outras (***)

Gestão visual de solicitações

Facilite a colaboração da equipe designada para as solicitações por meio de uma interface simples e intuitiva. Identifique rapidamente a carga de trabalho por meio de painéis Kanban (tanto na Web quanto no Microsoft Teams) e reatribua rapidamente solicitações aos especialistas adequados. Visualize o progresso das atividades por meio de diagramas de Gantt, para identificar potenciais atrasos na execução.

Gestão financeira, fornecedores e contratos

Garanta o equilíbrio adequado entre a demanda por serviços e os recursos necessários para sua prestação. Implemente modelos financeiros para o cálculo dos custos e cobranças associados às solicitações, diferenciando por localização, tipo de atendimento, nível de serviço, tipo de usuário, entre outros. Registre os fornecedores que apoiam na entrega dos serviços, assim como os contratos e faturas representativas dos gastos realizados.

Tableros de control y Reportes de gestión

Dashboards e Relatórios de gestão

Tome decisões informadas, precisas e oportunas sobre seus processos de atendimento ao cliente e sobre a operação de qualquer central de serviços, graças ao Aranda Query Manager (incluído no Aranda Service Management). Avalie em tempo real os indicadores de desempenho do pessoal de atendimento, status das solicitações, níveis de serviço, entre outros.

De qualquer lugar, acesse capacidades de relatórios online que permitem à sua organização:

- Baixar painéis e/ou relatórios em formatos como Excel, HTML, PDF, Word, entre outros.
- Programar o envio automático de relatórios por e-mail.
- Projetar painéis e/ou relatórios personalizados, de acordo com o público-alvo.

Melhores práticas, conformidade global

As soluções da Aranda Software vêm demonstrando há mais de 19 anos conformidade e excelência na adoção das melhores práticas de gestão, sendo o primeiro fabricante com base na América Latina e o segundo a nível mundial a certificar voluntariamente seu software perante terceiros de reconhecimento mundial.

O Aranda Service Management conta com a certificação PeopleCert **ITIL® 4 Accredited Tool Vendor** (ATV) para soluções de gestão de serviços de TI (ITSM), com 15 práticas ITIL® 4 certificadas:

- Habilitação de Mudanças
- Gerenciamento de Implementação
- Gerenciamento de Ativos de TI
- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Conhecimento
- Gerenciamento de Medição e Relatórios
- Monitoramento e Gerenciamento de Eventos
- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento de Releases
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- Gerenciamento de Configuração de Serviços
- Gerenciamento Financeiro de Serviços
- Gerenciamento de Níveis de Serviço
- Gerenciamento de Requisições de Serviço
- Gerenciamento de Fornecedores

O Aranda Service Management também conta com a certificação PinkVerify™ Certified para soluções de gestão de serviços de TI (ITSM), com 11 processos:

- Gerenciamento de Ativos de TI
- Gerenciamento de Mudanças

(***) Consulte mais informações sobre as capacidades do Aranda Intelligence, na documentação correspondente desta solução.

- Gerenciamento de Configuração
- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Operações de TI
- Gerenciamento de Conhecimento
- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento de Requisições
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- Central de Serviços
- Gerenciamento de Níveis de Serviço

Licenciamento

Aranda Service Management é licenciado de acordo com o tipo de usuário especialista:

Licença nomeada (Fixa)

Concede uma licença personalizada e de uso exclusivo para um especialista específico. Recomendada para funções que exijam alto uso da solução durante a jornada de trabalho.

Licença concorrente (Flutuante)

Concede uma licença conforme a disponibilidade desse tipo de licença, para os especialistas que acessam a solução. À medida que mais pessoas iniciam sessão, as licenças concorrentes são atribuídas até que sua disponibilidade se esgote. Recomendado para funções que envolvem uso moderado ou baixo da solução durante a jornada de trabalho.

Os usuários finais, ou seja, aqueles que registram solicitações por meio dos diferentes canais de autosserviço (como o Portal do Cliente, agentes virtuais, e-mail, entre outros), não requerem licenciamento na solução, mesmo que sejam designados como aprovadores em algum processo automatizado na solução (*).

O Aranda Service Management inclui direitos de uso para o Aranda CMDB e o Aranda Query Manager, com licenciamento específico para ambas as soluções e sujeito aos termos e condições estabelecidos pela Aranda Software.

(*) Aprovações realizadas por meio dos canais de autoatendimento. Se o aprovador precisar de acesso de especialista às solicitações, será necessária uma licença de especialista.



Integrações

Acelere os fluxos de informação entre as unidades de negócio com as integrações do Aranda Service Management.

Aranda CMDB

Associe ativos e itens de configuração às solicitações no Aranda Service Management, alcançando uma gestão completa sobre os equipamentos da sua organização. Visualize os detalhes dos ativos afetados e tome decisões informadas graças à visualização gráfica das relações entre ativos.

Aranda Device Management

Visualize os detalhes dos equipamentos de TI relacionados às solicitações (incluindo geolocalização) e realize ações de remediação em tempo real, como controle remoto, desinstalação de software, iniciar/parar serviços, aplicação de patches de software, entre outras.

Aranda Field Service

Inicie e acompanhe atendimentos em campo a partir de solicitações no Aranda Service Management, desencadeando tarefas presenciais que são registradas como ordens de serviço no Aranda Field Service.

Aranda Query Manager

Visualize indicadores de gestão a partir dos dados no Aranda Service Management, por meio de painéis e relatórios predefinidos na solução e também com painéis e relatórios personalizados, graças ao designer gráfico do Aranda Query Manager.

Microsoft Teams

Agente virtual do Aranda Service Management, para usuários internos da organização.

WhatsApp

Agente virtual do Aranda Service Management, para usuários internos e externos à empresa.

OpenAI / Azure AI Services

Conecte provedores de inteligência artificial ao Aranda Service Management para utilizar todas as capacidades do Aranda Intelligence.

HP Workforce Experience Platform

Deteção preditiva de incidentes em equipamentos de TI antes que impactem a experiência dos seus usuários.

Power Automate

Hiperautomação e orquestração de processos entre o Aranda Service Management e mais de 1400 aplicativos da Microsoft e de terceiros (como SAP, Salesforce, Oracle), incluindo capacidades de RPA.

Atlassian Jira / Azure DevOps

Automação de processos entre áreas de Operações de TI e equipes de Software Factory.

Assistente virtual externo

Integre sistemas de atendimento ao cliente como Amazon Connect, Genesys, Five9, entre outros, dentro do Portal do Cliente do Aranda Service Management.

