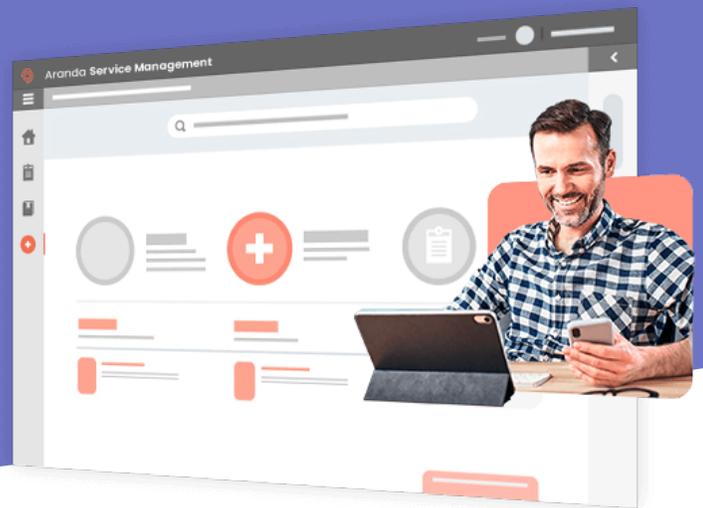


Aranda Virtual Agent para Microsoft Teams



Solución de autoservicio integrada a Microsoft Teams

Entregue atención y asistencia 24x7 a sus colaboradores en cualquier lugar gracias a Aranda Virtual Agent, la aplicación de Microsoft Teams que facilita su productividad y reduce los costos operativos de su Mesa de Servicio al habilitar capacidades de *Self-Service* efectivas y fáciles de usar.

Desafíos

A medida que las organizaciones adoptan entornos de trabajo digitales más allá de sus instalaciones, se hace cada vez acceder a la oferta de productos y servicios de las diferentes unidades de negocio. Los empleados experimentan dificultades para encontrar información relevante debido a la gran cantidad de datos dispersos en múltiples sistemas (como *Intranet*, repositorios de documentación, portales internos).

Al mismo tiempo, el personal de cualquier Mesa de Servicios se ve muchas veces sobrepasado al atender consultas repetitivas (como el restablecimiento de contraseñas, acceso a sistemas del negocio y solución de problemas), lo que reduce su productividad y genera frustración en los colaboradores que sienten que no son escuchados y que sus solicitudes no son resueltas oportunamente.

Para transformar el entorno de trabajo y aumentar la eficiencia de sus colaboradores, es necesario facilitar su día a día al brindarles experiencias de autoservicio que sean sencillas de usar y que se integren a sus flujos de trabajo, como la interacción con otros usuarios mediante soluciones de colaboración y mensajería instantánea.

Beneficios clave

- **Centraliza el espacio de trabajo digital**, al integrar la Mesa de Servicios con la plataforma de colaboración más usada a nivel global.
- **Mejora la experiencia de usuario**, al facilitar la creación, seguimiento e interacción con las diferentes solicitudes a la Mesa de Servicios en cualquier momento y lugar.
- **Reduce costos y esfuerzos de los colaboradores** al evitar tener que moverse entre diferentes plataformas e iniciar sesión en cada una de ellas.

Solución

Aranda Virtual Agent es la solución de autoservicio empresarial integrada a Microsoft Teams y diseñada para **eleva** la experiencia de sus usuarios con la Mesa de Servicio mientras se **optimizan los costos** de los servicios de atención al cliente, gracias a sus capacidades de auto-ayuda, registro y seguimiento de diferentes solicitudes que **habilitan el entorno de trabajo digital** en cualquier momento y lugar.

“La integración de Aranda Service Management con Microsoft Teams entrega capacidades de colaboración excelentes, y su chatbot facilita la automatización del autoservicio”.

GigaOM Radar for IT Service Management



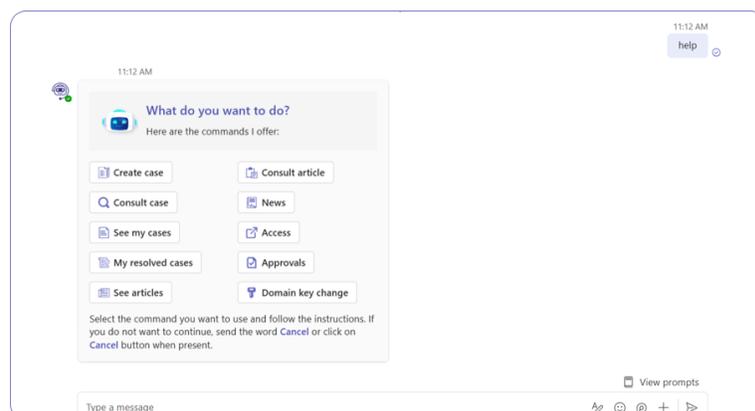
Hi!
How can I help you?



Capacidades Clave de Aranda Virtual Agent para Microsoft Teams

Autoservicio en cualquier momento y lugar

- Registre de forma sencilla solicitudes a cualquier mesa de servicio en Aranda Service Management, mediante la navegación asistida por el Catálogo de Servicios y clasificando automáticamente la solicitud en base a lo que escribe el usuario ⁽¹⁾
- Esté enterado en todo momento del avance de sus solicitudes, gracias a la consulta de las mismas desde Microsoft Teams.
- Desbloquee y/o cambie su contraseña de dominio de forma automática y sin complicaciones.
- Disponible en las aplicaciones de escritorio, móviles y página Web de Microsoft Teams.
- Soporte multi-idioma (Inglés, Español, Portugués)

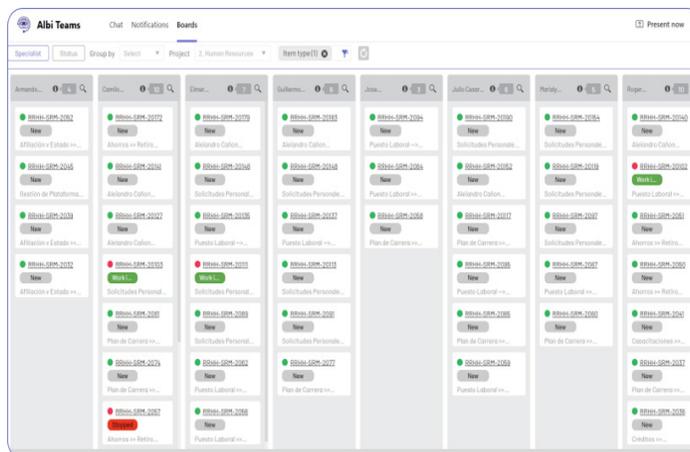


Cuando en cualquier momento se escribe “ayuda” a Aranda Virtual Agent, se presentan las opciones disponibles para el usuario.

⁽¹⁾ Clasificación automática de casos en Aranda Virtual Agent, requiere Aranda Intelligence. Consulte a su contacto comercial si requiere más información.

Colaboración y productividad al alcance de sus usuarios

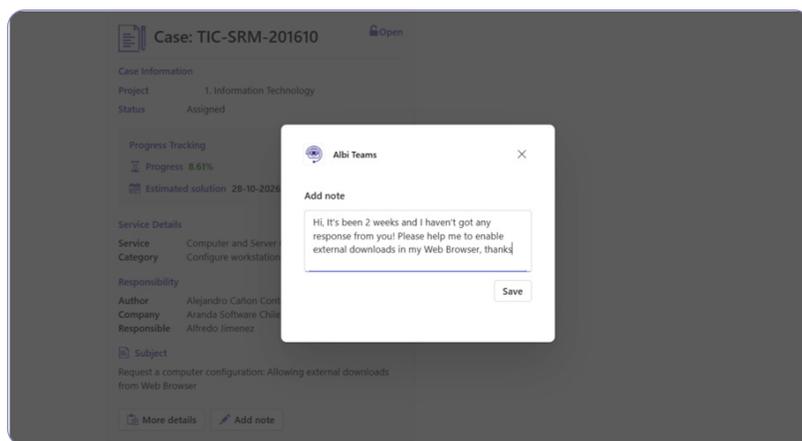
- **Habilite la autoconsulta** de información relevante para sus colaboradores en la base de conocimiento, incluyendo respuestas generadas mediante búsqueda potenciada por IA ⁽²⁾
- **Acelere la atención de solicitudes** donde los usuarios de negocio deben dar aprobación a las mismas, gracias al acceso rápido a los requerimientos pendientes de autorización.
- **Potencie la eficiencia del personal** de Mesa de Servicios, gracias al tablero Kanban para gestión ágil de sus solicitudes asignadas ⁽³⁾.
- **Acceda a noticias y sitios externos** de interés para sus usuarios.



Tablero Kanban en Aranda Virtual Agent para gestión ágil de solicitudes (ej. reasignar a otro especialista, cambiar su estado)

Comunicación permanente con la Mesa de Servicios

- **Reciba** notificaciones inmediatas sobre el avance de sus solicitudes y/o información **masiva** que el equipo de Mesa de Servicios da a conocer.
- **Contacte** al técnico asignado a cada una de las solicitudes registradas, en caso de requerir más **información** o actualizaciones de estado.
- **Reciba información** oportuna sobre la resolución de sus solicitudes y confirme al personal de Mesa de Servicio si la solución ha **sido de ayuda**.
- **Evalúe** la percepción de sus usuarios con el personal de Mesa de Servicio gracias al uso de Encuestas de Satisfacción disponibles en Aranda Virtual Agent.



Usuario contactando por actualización de estado de su solicitud en Aranda Virtual Agent, mediante la acción "Agregar nota".

⁽²⁾ Búsqueda inteligente de conocimiento en Aranda Virtual Agent, requiere Aranda Intelligence. Consulte a su contacto comercial si requiere más información.

⁽³⁾ El especialista que realiza gestión ágil de solicitudes a través de tableros Kanban, debe tener una licencia de técnico asignada en Aranda Service Management

¿Qué necesito para usar Aranda Virtual Agent en Microsoft Teams?

- Una instalación y/o suscripción de [Aranda Service Management](#) con [soporte activo](#).
- [Licenciamiento de Microsoft Teams](#), para los usuarios que accederán a Aranda Virtual Agent.
- [Licencia de integración](#) (usuario nombrado) en Aranda Service Management, para conectar con Microsoft Teams
- Los [usuarios](#) que utilicen Aranda Virtual Agent deben [estar registrados y activos en Aranda Service Management](#). El correo electrónico de cada uno debe estar asociado a sólo un usuario en Aranda Service Management, por lo que no se recomienda el uso de Aranda Virtual Agent para usuarios de tipo “genérico” (diferentes personas que comparten una misma casilla de correo).
- La instalación y/o suscripción de [Aranda Service Management](#) que se utilice con Aranda Virtual Agent debe estar bajo un dominio público y con protocolo seguro (HTTPS). En suscripciones de Aranda Service Management *as-a-service* (SaaS), el fabricante es responsable de cumplir con este requisito.
- La instalación y/o suscripción de [Aranda Service Management](#) que se utilice con Aranda Virtual Agent debe acceder a Internet y permitir conectividad con el dominio [arandasoft.com](#). En suscripciones de Aranda Service Management *as-a-service* (SaaS), el fabricante es responsable de cumplir con este requisito.

¿Por qué Aranda Service Management / Aranda Virtual Agent en Microsoft Teams?



Listo para usar, desde el primer día

Habilite experiencias de autoservicio de forma inmediata gracias a Aranda Virtual Agent, que incorpora más de 10 capacidades que facilitan el día a día de sus colaboradores ⁽⁴⁾.



En sus instalaciones o en las nuestras: Ud. elige

Nuestras soluciones están 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 múltiples 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 1° 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**.

⁽⁴⁾ Aranda Virtual Agent para Microsoft Teams se entrega "AS-IS", dado que es una integración nativa de la solución. El fabricante soporta expresamente Aranda Virtual Agent para Microsoft Teams, exceptuando cualquier inconveniente propio de la infraestructura, software, redes, seguridad, etc... propios de Microsoft Teams. Innovaciones y mejoras en Aranda Virtual Agent para Microsoft Teams, se agregan como parte del Roadmap de Aranda Software, quedando a criterio del fabricante cuáles características incorporará en el futuro y el horizonte de tiempo correspondiente.