

# Aranda Integration Center: Aranda Service Management + HP Workforce Experience Platform (WXP)



## Solución de detección predictiva y gestión de incidentes en PCs y móviles.

**Libere tiempo de su personal de TI** a medida que crece su parque de dispositivos TI y **eleva la productividad de sus colaboradores** sin necesidad de acudir a la Mesa de Servicio gracias a la integración entre Aranda Service Management y HP Workforce Experience Platform, disponible en Aranda Integration Center.

### Desafíos

A medida que las organizaciones adoptan entornos de trabajo digitales más allá de sus instalaciones, sus colaboradores demandan mayor libertad para trabajar cómo y dónde ellos desean. Este escenario impone gran presión a los equipos de TI, que intentan (en la mayoría de los casos, con personal limitado) responder tan pronto es posible las solicitudes de ayuda que reportan los usuarios.

Un 50% de los trabajadores manifiesta que sus empleadores no prestan la suficiente atención a sus necesidades cuando se introducen nuevas tecnologías (\*), lo que frustra su experiencia con el entorno de trabajo digital y disminuye su productividad. Cada minuto cuenta: mientras sus usuarios están pendientes de la respuesta del equipo de soporte, disminuye la creación de valor de sus inversiones en TI.

Para mantener competitividad en medio de una constante adopción de nuevas tecnologías que cambian la forma en la que trabajan sus colaboradores, empresas como la suya deben invertir estratégicamente en la experiencia del empleado, sin preocuparse de desperdiciar tiempo en hacer funcionar las herramientas que ellos deberían usar en el día a día.

(\*) Obtenido de "Connecting Business Growth to the Digital Employee Experience". IDC Research, Inc. Noviembre 2024.

### Beneficios clave

- **Mayor y mejor visibilidad** del estado de salud del Digital Workplace, gracias al análisis predictivo de potenciales fallas en los dispositivos.
- **Mejora la experiencia de usuario**, al asegurar que sus equipos asignados funcionan como se espera y sin necesidad de solicitar ayuda al personal de TI.
- **Reduce costos y esfuerzos** en la prestación de servicios gestionados de soporte TI, al integrar el monitoreo predictivo con la gestión de servicios.

## Solución

La integración entre Aranda Service Management y HP Workplace Experience Platform es la solución de detección predictiva y gestión de incidentes diseñada para **acelerar la productividad** de sus usuarios mientras se **reducen los costos de soporte TI**. Gracias a su **amplia flexibilidad** y a la medición constante de la **experiencia de usuario** con los dispositivos, su organización podrá reducir la cantidad de tickets y mejorar la experiencia digital de sus colaboradores.

**“Los empleados exigen libertad para trabajar cómo y dónde quieran. Con los equipos de TI al límite de su capacidad, la productividad y el experiencia de los empleados corren peligro sin una plataforma unificada que resuelva los problemas de forma proactiva”.**

HP Workforce Experience Platform Team



## Capacidades Clave: Integración Aranda Service Management y HP WXP

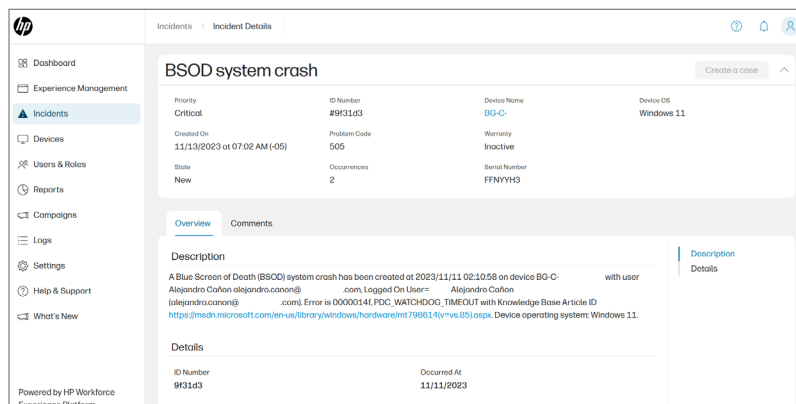
Rápida respuesta y tratamiento de incidentes en dispositivos de punto final

- Registre automáticamente casos en Aranda Service Management, a partir de la detección predictiva de alertas reportadas en HP WXP.
- Automatice el avance y cierre de las alertas en HP WXP, a partir de la gestión de los incidentes en Aranda Service Management (ej. asignación, trabajo en curso, resolución).
- Asocie las alertas a los diferentes elementos de clasificación de Aranda Service Management (ej. servicios, categorías, compañías, SLAs).
- Identifique rápidamente la percepción del usuario con sus dispositivos afectados, gracias a la obtención de índices de experiencia (DEX) (\*).

Ejemplo de cómo se configura la integración entre Aranda Service Management y HP Workforce Experience Platform (WXP).

## Promueva el entendimiento común entre los equipos de Infraestructura TI y Mesa de Servicio

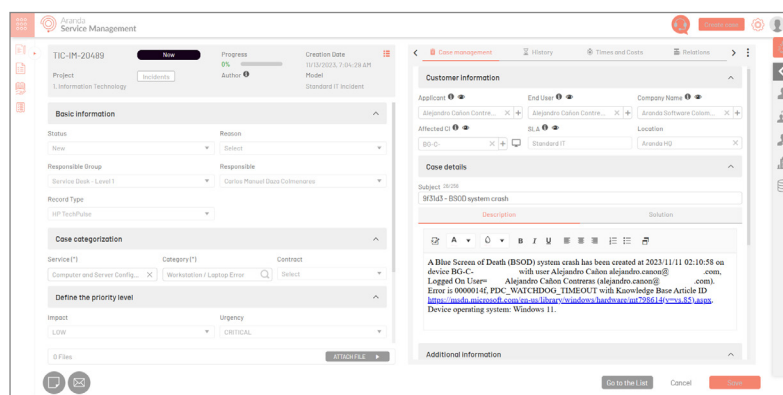
- Asigne automáticamente los incidentes en Aranda Service Management a diferentes grupos de soporte, en base al tipo de alerta reportada.
- Establezca niveles de urgencia en Aranda Service Management, a partir de la prioridad declarada en las alertas de HP WXP.
- Asocie automáticamente el activo afectado al incidente, según el dispositivo afectado y tomando en cuenta el nombre del mismo (\*\*).
- Complemente con información adicional de las alertas, la cual puede ser almacenada en campos adicionales del incidente (\*\*\*)



Ejemplo de alerta en HP WXP que producto de su detección, desencadena un incidente en Aranda Service Management.

## Flexibilidad y seguridad para escalar sus procesos

- Seleccione los subtipos de alertas que desencadenan el registro de incidentes en Aranda Service Management (ej. batería, CPU, sistema operativo, disco duro, temperatura).
- Utilice múltiples tenants de HP WXP integrados a una instancia de Aranda Service Management, para centralizar los incidentes de múltiples empresas y/o ubicaciones.
- Asocie tenants específicos de HP WXP a diferentes espacios de trabajo (proyectos) en Aranda Service Management, para controlar en qué Mesa de Servicio se crean los incidentes.



Ejemplo del incidente en Aranda Service Management que es creado automáticamente desde HP Workforce Experience Platform.

(\*) Visualización de datos de experiencia de usuario (DEX), disponible durante el segundo semestre de 2025. Requiere el uso de Aranda CMDB.

(\*\*) Requiere el uso de Aranda CMDB, tal que los dispositivos con agente de HP WXP también se almacenen como activos / elementos de configuración en la CMDB.

(\*\*\*) Sujeto a los tipos de campos adicionales en Aranda Service Management. Consulte la documentación de la solución para más información.

## ¿Qué necesito para usar Aranda Service Management y HP WXP?

- Una instalación y/o suscripción de [Aranda Service Management](#) con soporte activo (\*).
- Licenciamiento y/o suscripción de [HP Workforce Experience Platform](#).
- [Licencia de integración](#) (usuario nombrado) en Aranda Service Management, para conectar con HP WXP.
- Obtener los datos de conexión a la suscripción de HP WXP (Client ID, Secret ID, Refresh Token) (\*\*).
- La instalación y/o suscripción de [Aranda Service Management](#) que se utilice con HP WXP 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.
- Configuración y puesta en marcha de la integración entre Aranda Service Management y HP WXP (\*\*\*)
- [Agente de HP WXP instalado](#) en las estaciones de trabajo y/o dispositivos móviles que serán objeto de la detección predictiva y de la integración con Aranda Service Management. [Requerimientos de instalación](#).
- El [acceso a la plataforma de HP WXP](#) se realiza a través de Internet, por lo que [las estaciones de trabajo y/o dispositivos móviles](#) que serán objeto de la detección predictiva y de la integración con Aranda Service Management deben tener salida a Internet a través de HTTPS.

(\*) El conector de Aranda Service Management con HP WXP se entrega “AS-IS”, dado que es una integración nativa de la solución. Innovaciones y mejoras en Aranda Integration Center, 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. Consulte el alcance del conector entre Aranda Service Management y HP WXP en el siguiente enlace.

(\*\*) Consulte la página Web de Aranda Integration Center para obtener más información sobre cómo obtener los datos de conexión a HP Workforce Experience Platform.

(\*\*\*) El cliente y/o socio de negocio de Aranda Software es responsable de configurar y soportar la integración, a menos que se hayan adquirido SS.PP.

# ¿Por qué Aranda Service Management / HP Workforce Experience Platform?



## Maximice productividad, minimice costos de TI

Libere a su personal de TI de tickets que nunca terminan de solucionarse y de “falsos positivos” en el monitoreo de sus estaciones de trabajo y dispositivos móviles (tanto corporativos como BYOD)



## En sus instalaciones o en las nuestras: Ud. elige

Nuestras soluciones están disponibles 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 mesa de servicio con 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.