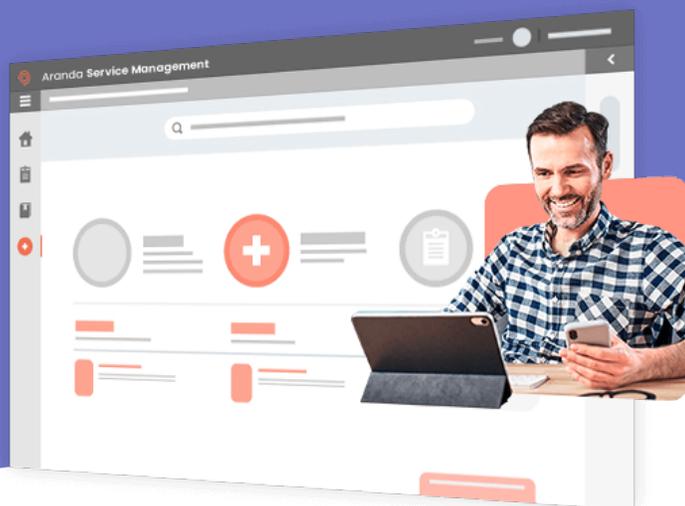


Aranda Integration Center: Aranda Service Management + HP Workforce Experience Platform (WXP)



Solução de detecção preditiva e gestão de incidentes em PCs e dispositivos móveis.

Liberte o tempo da sua equipe de TI à medida que seu parque de dispositivos cresce e **auumente a produtividade dos seus colaboradores** sem a necessidade de acionar a Central de Serviços, graças à integração entre o Aranda Service Management e a HP Workforce Experience Platform, disponível no Aranda Integration Center.

Desafios

À medida que as organizações adotam ambientes de trabalho digitais além de suas instalações, seus colaboradores **demandam mais liberdade para trabalhar** como e onde desejarem. Esse cenário impõe **grande pressão sobre as equipes de TI**, que tentam (na maioria dos casos, com pessoal limitado) responder o mais rápido possível às solicitações de suporte reportadas pelos usuários.

Cerca de 50% dos colaboradores afirmam que seus empregadores não dão atenção suficiente às suas necessidades ao implementar novas tecnologias (*), o que **frustra a experiência** com o ambiente de trabalho digital e **reduz sua produtividade**. Cada minuto conta: enquanto seus usuários aguardam a resposta da equipe de suporte, **diminui o retorno das suas iniciativas de investimento em TI**.

Para **manter a competitividade** em meio à constante adoção de novas tecnologias que **transformam a maneira** como seus colaboradores trabalham, empresas como a sua precisam **investir estrategicamente na experiência do colaborador**, sem se preocupar em desperdiçar tempo para fazer funcionar as ferramentas que deveriam utilizar no dia a dia.

(*) Obtido de "Connecting Business Growth to the Digital Employee Experience". IDC Research, Inc. Novembro de 2024.

Benefícios chave

- **Maior e melhor visibilidade** sobre o estado de saúde do Digital Workplace, graças à análise preditiva de possíveis falhas nos dispositivos.
- **Melhoria na experiência do usuário**, garantindo que seus dispositivos funcionem como esperado, sem a necessidade de acionar a equipe de TI.
- **Redução de custos e esforços** na prestação de serviços gerenciados de suporte de TI, ao integrar o monitoramento preditivo com a gestão de serviços.

Solução

A integração entre o Aranda Service Management e a HP Workplace Experience Platform é a solução de detecção preditiva e gestão de incidentes desenvolvida para **acelerar a produtividade dos seus usuários** enquanto **reduz os custos de suporte de TI**. Graças à sua **ampla flexibilidade** e à medição constante da **experiência do usuário** com os dispositivos, sua organização poderá reduzir a quantidade de chamados e melhorar a experiência digital dos seus colaboradores.

“Os colaboradores exigem liberdade para trabalhar como e onde quiserem. Com as equipes de TI no limite de sua capacidade, a produtividade e a experiência dos colaboradores ficam em risco sem uma plataforma unificada que resolva os problemas de forma proativa.”

HP Workforce Experience Platform Team



Principais Funcionalidades: Integração Aranda Service Management e HP WXP

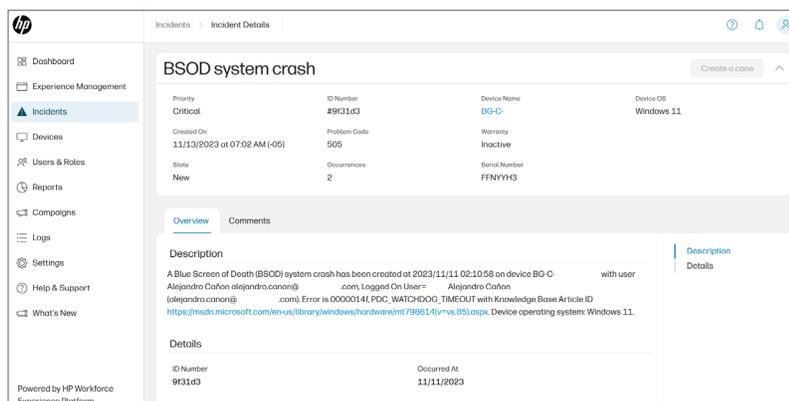
Resposta rápida e tratamento de incidentes em dispositivos de endpoint

- Registre automaticamente casos no Aranda Service Management a partir da detecção preditiva de alertas reportados no HP WXP.
- Automatize o avanço e o fechamento dos alertas no HP WXP a partir da gestão dos incidentes no Aranda Service Management (ex.: atribuição, trabalho em andamento, resolução).
- Associe os alertas aos diferentes elementos de classificação do Aranda Service Management (ex.: serviços, categorias, empresas, SLAs).
- Identifique rapidamente a percepção do usuário em relação aos seus dispositivos afetados, graças à obtenção de índices de experiência (DEX) (*).

Exemplo de como configurar a integração entre o Aranda Service Management e a HP Workforce Experience Platform (WXP).

Promova o entendimento comum entre as equipes de Infraestrutura de TI e a Central de Serviços.

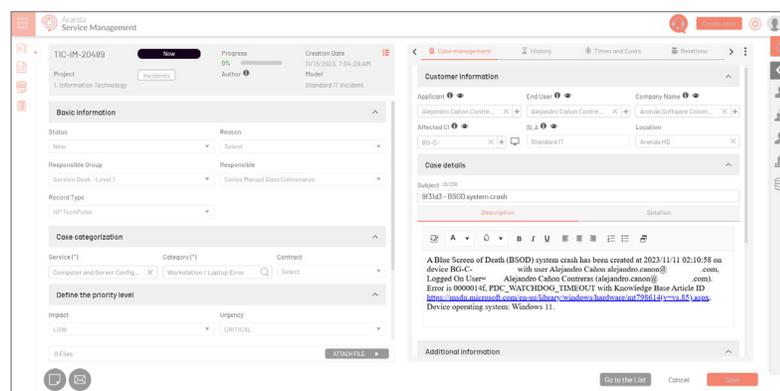
- **Atribua automaticamente** os incidentes no Aranda Service Management a diferentes grupos de suporte, com base no tipo de alerta reportado.
- **Defina níveis de urgência** no Aranda Service Management, a partir da prioridade declarada nas alertas do HP WXP.
- **Associe automaticamente o ativo afetado** ao incidente, de acordo com o dispositivo afetado e levando em consideração o nome do mesmo (**).
- **Complete com informações adicionais** dos alertas, que podem ser armazenadas em campos complementares do incidente(***)



Exemplo de alerta no HP WXP que, devido à sua detecção, aciona um incidente no Aranda Service Management.

Flexibilidade e segurança para escalar seus processos.

- **Selecione os subtipos de alertas** que acionam o registro de incidentes no Aranda Service Management (ex.: bateria, CPU, sistema operacional, disco rígido, temperatura).
- **Utilize múltiplos tenants do HP WXP** integrados a uma instância do Aranda Service Management para centralizar os incidentes de múltiplas empresas e/ou locais.
- **Associe tenants específicos do HP WXP** a diferentes espaços de trabalho (projetos) no Aranda Service Management, para controlar em qual Central de Serviços os incidentes serão criados.



Exemplo do incidente no Aranda Service Management que é criado automaticamente a partir da HP Workforce Experience Platform.

(*) Visualização dos dados de experiência do usuário (DEX), disponível no segundo semestre de 2025. Requer o uso do Aranda CMDB.

(**) Requer o uso do Aranda CMDB, de modo que os dispositivos com agente do HP WXP também sejam armazenados como ativos / itens de configuração no CMDB.

(***) Sujeito aos tipos de campos adicionais no Aranda Service Management. Consulte a documentação da solução para mais informações.

O que é necessário para usar o Aranda Service Management e o HP WXP?

- Uma instalação e/ou assinatura do [Aranda Service Management](#) com suporte ativo (*).
- Licenciamento e/ou assinatura do [HP Workforce Experience Platform](#).
- Licença de integração (usuário nomeado) no [Aranda Service Management](#) para conectar com o HP WXP.
- Obter os dados de conexão da assinatura do HP WXP (Client ID, Secret ID, Refresh Token)(**).
- A instalação e/ou assinatura do [Aranda Service Management](#) que será usada com o HP WXP deve estar sob um domínio público e com protocolo seguro (HTTPS). Em assinaturas do [Aranda Service Management](#) as-a-service (SaaS), o fabricante é responsável por cumprir com esse requisito.
- Configuração e implementação da integração entre o [Aranda Service Management](#) e o HP WXP (***)
- [Agente do HP WXP instalado](#) nas estações de trabalho e/ou dispositivos móveis que serão objeto da detecção preditiva e da integração com o [Aranda Service Management](#). [Requisitos de instalação](#).
- O [acesso à plataforma HP WXP](#) é feito via Internet, portanto, as [estações de trabalho e/ou dispositivos móveis](#) que serão objeto da detecção preditiva e da integração com o [Aranda Service Management](#) devem ter [acesso à Internet através de HTTPS](#).

(*) O conector do [Aranda Service Management](#) com o HP WXP é entregue “AS-IS”, pois é uma integração nativa da solução. Inovações e melhorias no [Aranda Integration Center](#) são adicionadas como parte do Roadmap do [Aranda Software](#), ficando a critério do fabricante quais características serão incorporadas no futuro e o prazo correspondente. Consulte o escopo do conector entre o [Aranda Service Management](#) e o HP WXP no seguinte link.

(**) Consulte a página do [Aranda Integration Center](#) para obter mais informações sobre como obter os dados de conexão do [HP Workforce Experience Platform](#).

(***) O cliente e/ou parceiro de negócios da [Aranda Software](#) é responsável pela configuração e suporte da integração, a menos que sejam adquiridos serviços SS.PP.

Por que Aranda Service Management / HP Workforce Experience Platform?



Maximize a produtividade, minimize os custos de TI

Liberte sua equipe de TI de chamados que nunca são resolvidos e de "falsos positivos" no monitoramento de suas estações de trabalho e dispositivos móveis (tanto corporativos quanto BYOD).



Nas suas instalações ou nas nossas: você escolhe.

Nossas soluções estão disponíveis como Software-as-a-Service (SaaS) e como solução OnPremises (instalada localmente), adaptando-se às necessidades da sua organização.



Falamos o mesmo idioma

Nosso pessoal 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 LatAm

Aranda Service Management é reconhecida pelos analistas da indústria como uma das soluções destacadas para 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 central de serviços com o Aranda Service Management, solução Top 10 global em conformidade com ITIL® 4, segundo a certificação oficial PeopleCert ITIL® 4 ATV.



A segurança dos seus dados, nosso compromisso

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