

# Aranda Service Management

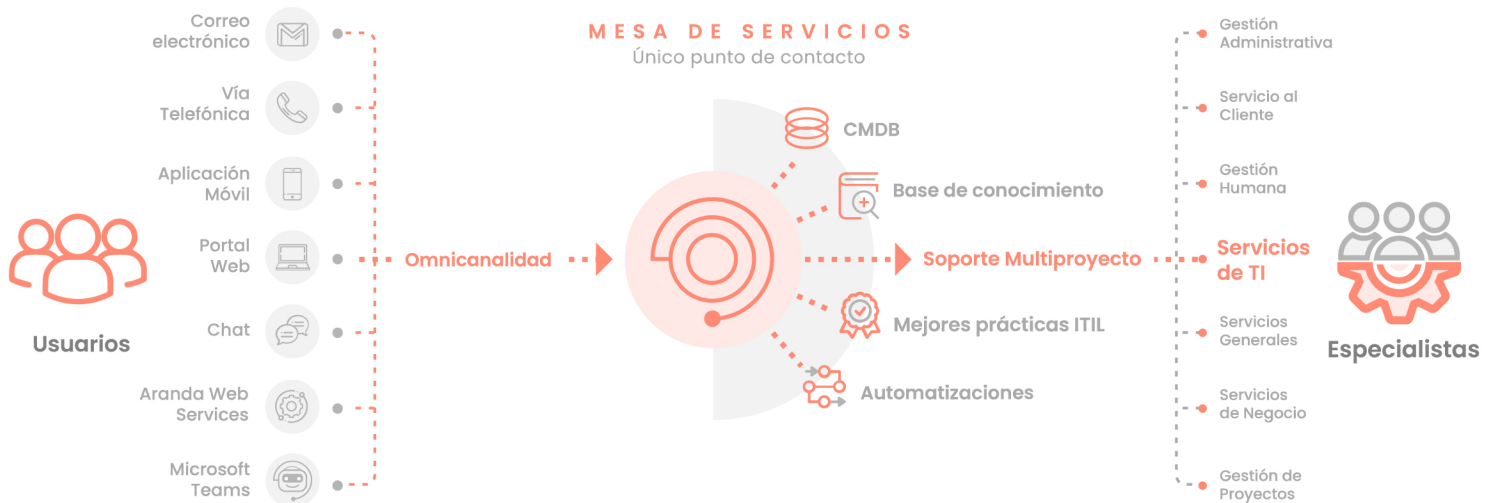


## Software de Gestión de Servicios de TI

Nuestro software de ITSM es una solución multiproyecto enfocada a procesos de gestión y servicios que implementa las mejores prácticas de TI alineadas con ITIL.

## VISIÓN GENERAL

Aumente la productividad de su compañía brindando experiencias de servicio automatizadas para sus empleados



## CAPACIDADES DEL SERVICE MANAGEMENT

### Mejores prácticas ITIL4 certificadas

Nuestra herramienta alineada con ITIL, cuenta con certificación PinkVerify™ para 11 prácticas de ITIL®4 y calificación nivel ORO por parte de AXELOS para 9 procesos.

### Soporte Multiproyecto categoría ESM

Expanda el enfoque ITSM, aportando valor a toda su organización con la gestión de múltiples proyectos para áreas de servicio independientes a TI, sin costo e infraestructura adicional.

### Gestión efectiva de tickets

Registre todas las solicitudes de servicio recibidas por sus departamentos de soporte y atención al cliente desde un Service Desk omnicanal, que facilita la gestión centralizada de los tickets.

### Portal de usuarios y Autoservicio

Ofrezca a sus clientes una plataforma (web y móvil) para el registro automático de sus solicitudes, el monitoreo del estado de sus casos y la autogestión desde la base de conocimientos.

### Gestión de activos con CMDB incorporada

Integre todos sus activos en un único repositorio de datos, para el análisis, control y administración de los recursos durante todo su ciclo de vida, optimizando los costos y la eficiencia.

### Dashboards y reportes integrados

La herramienta de reportería y análisis de datos incluida, permite visualizar en tiempo real dashboards de sus procesos y obtener reportes que permitan apoyar la gestión de su negocio.

### Automatización de procesos

Automatice la asignación de tickets, la Gestión de Incidencias, Problemas, Cambios, Requerimientos y SLAs con reglas de negocio, notificaciones y workflows configurables.

### Personalización avanzada

Adapte la herramienta a las necesidades de su negocio con la adición y edición de campos personalizados al formulario de solicitud, e implemente su branding en el portal de usuarios.

### Agente virtual en Microsoft Teams

Chatbot integrado en Microsoft Teams para que sus usuarios puedan generar y consultar casos en la Mesa de Servicio sin salir de Microsoft Teams.

### Password Recovery incorporado

Solución integrada en ASM para la autogestión, restablecimiento y administración de contraseñas por parte del usuario final.

### Base de Conocimientos

Ofrezca a usuarios y agentes, una base de conocimientos centralizada con información técnica para la autogestión efectiva de sus casos 24/7.

### Funcionalidades avanzadas

Matriz de prioridades, Gestión Financiera, Modelos, Aprobaciones, Importación y exportación, Encuestas de satisfacción.



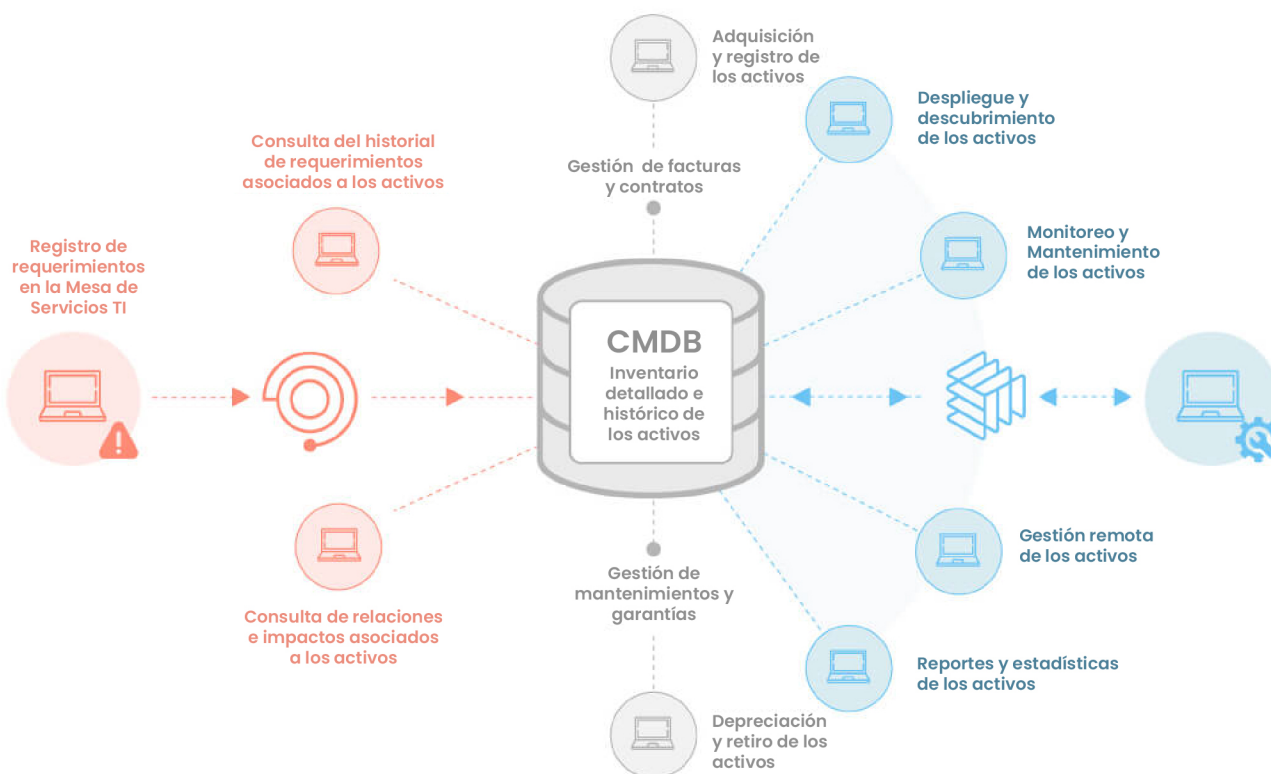
## INTEGRACIONES NATIVAS

Para complementar aún más sus funcionalidades nuestro Software para gestión de activos de TI, se integra nativamente con nuestras soluciones de CMDB y Reportería avanzada.

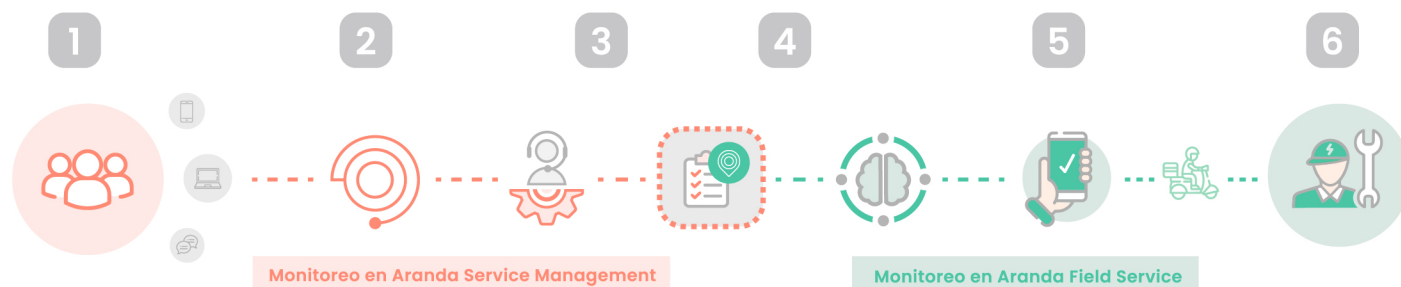
### Aranda CMDB & Device Management

#### Conexión entre TI y el negocio

Mantenga actualizados automáticamente los items de configuración de la CMDB con el descubrimiento o los cambios detectados en los inventarios de los dispositivos desde ADM, facilitando así, el relacionamiento detallado de información de los CI's frente a los procesos de Gestión del Servicio que involucran a estos activos (incidencias, peticiones, problemas, cambios).



### Aranda Field Service

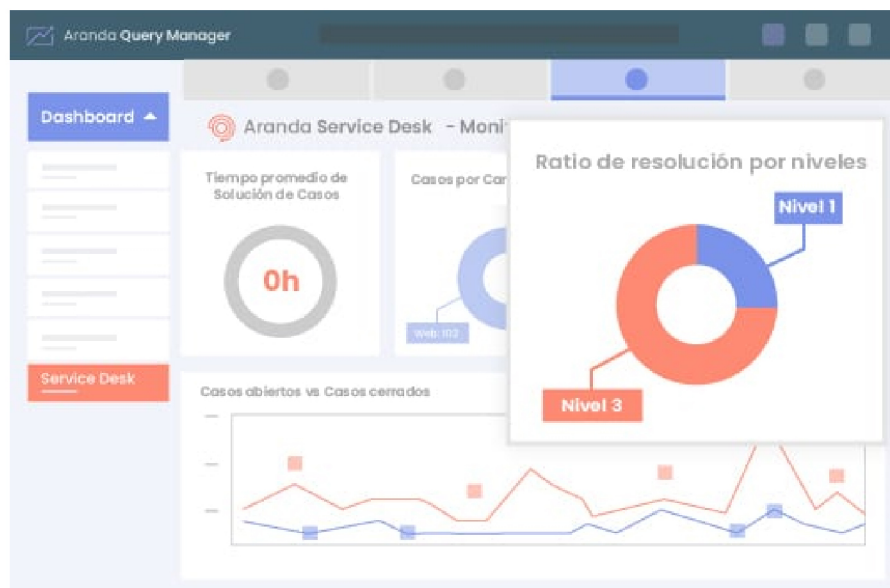


## Aranda Query Manager

### Monitoreo de sus procesos en tiempo real

Personalice sus dashboards para visualizar en línea día a día el comportamiento de los casos, identificado picos y segmentando por fecha.

Acceda a reportes que le permitan identificar de primera mano el porcentaje de cumplimiento tanto para los tiempos de atención como para los de solución.



### Ventajas

## ¿Por qué Aranda Service Management?



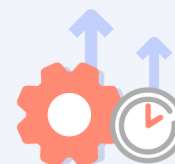
### Consola web unificada

Suite integrada y centralizada en una plataforma 100% web, sin necesidad de instalación de consola en el equipo.



### Modalidad OnPremise/Cloud

Instalación acorde a las necesidades de infraestructura y ventajas de cada modalidad para la organización.



### Rápida Implementación

La plataforma ofrece configuraciones, plantillas y modelos por defecto para acelerar el proceso de configuración. También es posible realizar cargas masivas



### Diseño y usabilidad

Interfaz 100% intuitiva, de fácil configuración, carga rápida y uso amigable para cualquier tipo de usuario.



### Soporte local en español

Equipo de soporte especializado y certificado en la herramienta con presencia en América latina.



### Aranda Query Manager incluido

Solución de reportería avanzada y dashboard personalizables, incluida en las licencias de cualquier paquete de ADM.

## Paquetes

# Aranda Service Management se adapta a las necesidades de su negocio

| Funcionalidades                          | Version Express | Version Full |
|------------------------------------------|-----------------|--------------|
| Asset Management                         | ✓               | ✓            |
| Incident Management                      | ✓               | ✓            |
| Service Asset & Configuration Management | ✓               | ✓            |
| Request Fulfillment                      | ✓               | ✓            |
| Knowledge Management                     | ✓               | ✓            |
| Service Catalog Management               | ✓               | ✓            |
| Service Level Management                 | ✓               | ✓            |
| Service Portfolio Management             | ✓               | ✓            |
| EventManagement.                         | ✓               | ✓            |
| Problem Management                       |                 | ✓            |
| Change Management                        |                 | ✓            |
| Release & Deployment Management          |                 | ✓            |
| Financial Management                     |                 | ✓            |