



## CARACTERÍSTICAS DESTACADAS

- Solución Cloud Compliance, preparada para SaaS.
- Implementación ágil y rápida.
- Definición de múltiples flujos de procesos técnicos y procesos de negocio.
- Formularios personalizados para cualquier organización.
- Modelos de aprobaciones múltiples y automatizadas.
- Mediciones de tiempos según la necesidad de cada organización (¿Qué quiero medir y cuándo lo quiero medir?).
- Asignación de tareas por casos y vistas tipo Gantt.
- Personalización de interfaces.
- Permite invocar datos externos para la creación de formularios y gestión de casos.
- Posibilidad de definir como obligatoria la opción de adjuntar archivos para avanzar en la gestión de casos.
- Robusto módulo de gestión financiera que permite conocer costos de servicios, componentes, casos, recursos e interrupciones de servicio.
- Acciones automatizadas para la sección de notificaciones, recargos financieros, escalamientos, asignación, integraciones, modificación del caso y otras.
- Motor de reglas de negocio con editor gráfico.
- Cronómetros para medir tiempos de Acuerdos de Nivel de servicio según la configuración real del proceso.
- Múltiples zonas horarias automáticas dentro de la misma implementación.
- Configuración de diversos calendarios basados en niveles de servicio y horarios de atención.
- Posibilidad de gestión de terceros por contratos.
- Permite definir proveedores, clientes y socios de negocios, gestionar los casos y relacionarlos desde la consola de especialista.
- Gestión unificada de múltiples contratos.
- Determina la prioridad de forma automática e independiente para cada tipo de caso.
- Incluye evaluación de riesgos.
- }Asignación de aprobadores y asignación de grupos de especialistas al caso, dependiendo del flujo de estados.
- Capacidad de incluir dashboards personalizables de Aranda Query Manager en la consola de especialistas.
- Nueva vista gráfica y jerárquica de casos relacionados.
- Posibilidad de convertir el tipo de caso manteniendo la información.
- Visualización y gestión de casos en tablero de Kanban.
- Hoja de vida del cliente en el detalle del caso.
- Gestión rápida de casos, diferentes acciones masivas y de forma sencilla.
- Gestión de eventos.
- Nueva consola de especialistas embebida en Microsofts Teams.
- Tablero de Kanban para gestión de casos desde Microsofts Teams.
- Consola de usuarios totalmente multilinguaje, se puede traducir la plataforma y también la información contenida en la misma como, por ejemplo, el catálogo de servicios.
- Definición y priorización de acuerdos de nivel de servicios.
- Análisis de emociones y sentimientos del cliente basado en palabras clave del histórico del caso. \*Próxima versión.
- Smart Desk, acciones automatizadas como la categorización de casos, sugerencias del especialista y casos similares. \* Próxima versión.