

Documento comparativo

Su evaluación de la mesa de ayuda no estará completa hasta que vea la comparación entre las diferentes ediciones de ServiceDesk Plus y el precio.

Aquí hay una lista preparada en base a las consultas de los clientes.

FUNCIONES	STANDARD EDITION	PROFESSIONAL EDITION	ENTERPRISE EDITION
FUNCIONES GENERALES			
Fácil acceso basado en la web	Si	Si	Si
Posibilidad de crear campos de seguimiento personalizados	Si	Si	Si
Curva de aprendizaje mínima con capacitación simple para el usuario	Si	Si	Si
Asistente de configuración para software	Si	Si	Si
Almacenamiento de datos	Si	Si	Si
Temas	Si	Si	Si
Traducciones	Si	Si	Si
Prácticas ITSM			
Gestión de incidentes	Si	Si	Si
Gestión de problemas	No	Add-On	Si
Gestión de cambios	No	Add-On	Si
Gestión de proyectos	Add-On	Add-On	Si
CMDB integrada	No	Add-On	Si
Catálogo de servicios	No	Add-On	Si
Seguimiento de llamadas/ gestión de solicitudes			
Modos de solicitud			
• Correo	Si	Si	Si
• Teléfono	Si	Si	Si
• Portal de autoservicio	Si	Si	Si
Soporte multi-sitio	Si	Si	Si
Repositorio para registrar y rastrear problemas	Si	Si	Si
Generación automática de tickets	Si	Si	Si
Anuncios para mostrar una crisis importante a los usuarios	Si	Si	Si
Enlaces de contratos de mantenimiento	No	Si	Si
Enviar y recibir e-mails desde la aplicación	Si	Si	Si
Enviar y recibir SMS (servicio de mensajes cortos) desde la aplicación	Si	Si	Si
Crea tickets desde el correo entrante	Si	Si	Si
Analizador de correo electrónico	Si	Si	Si
Clasificación y enrutamiento automáticos de mensajes	Si	Si	Si
Reenviar solicitudes de forma manual y automática	Si	Si	Si

Personalización del formulario de solicitud	Si	Si	Si
Editor de texto enriquecido y posibilidad de agregar archivos adjuntos	Si	Si	Si
Programación de solicitudes	Si	Si	Si
Calendario de técnicos	Si	Si	Si
Roles de acceso técnico	Si	Si	Si
Autorizaciones detalladas	Si	Si	Si
Crear varias tareas para la solicitud	Si	Si	Si
Manejo de tareas dependientes	Si	Si	Si
Filtro de correo electrónico no deseado y filtro de notificación de correo electrónico	Si	Si	Si
Clasificación y enrutamiento basados en los grupos de trabajo	Si	Si	Si
Solicitud del historial de la estación de trabajo	Si	Si	Si
Clasificación de la solicitud por categoría	Si	Si	Si
Comunicar las prioridades y la gravedad junto con la solicitud	Si	Si	Si
Escalamiento automático de solicitudes basado en las reglas comerciales	Si	Si	Si
Envío de correo electrónico cuando coincida una regla de negocio	Si	Si	Si
Aplicar la regla de negocio después de editar una solicitud	Si	Si	Si
Continuar con las siguientes reglas de negocio después de que coincida una regla	Si	Si	Si
Cola de soporte para gestionar de manera eficiente a los técnicos	Si	Si	Si
Posibilidad de adjuntar documentos a una solicitud	Si	Si	Si
Gestionar, editar, asignar y cerrar los tickets como grupo	Si	Si	Si
Órdenes de trabajo para despachar los técnicos de mantenimiento / servicio	Si	Si	Si
Reglas de cierre para las solicitudes	Si	Si	Si
Vinculación / fusión de tickets	Si	Si	Si
Gestión de incidentes			
Clasificación de incidentes	No	No	Si
Registrar las solicitudes de servicio	No	No	Si
Impacto	No	No	Si
Urgencia	No	No	Si
Prioridad	Si	Si	Si
Matriz de prioridad	No	No	Si
Estado (p. ej., Abierto, en espera, cerrado)	Si	Si	Si
Vincular incidentes a los activos y los IC	No	Si	Si
Gestión de buzones / Vincular un incidente con un correo electrónico	Si	Si	Si

Plantillas de incidentes	Si	Si	Si
Catálogo de servicios			
Posibilidad de mostrar los servicios ofrecidos	No	Add-ons	Si
Plantillas de solicitud de servicio	No		Si
Flujo de trabajo preconfigurado	No		Si
Proceso de aprobación de varias etapas	No		Si
Acuerdo de nivel de servicio – acordado a tiempo	No		Si
Integración con la CMDB	No		Si
Posibilidad de agregar categorías de servicio, recursos y servicios personalizados	No		Si
Asociar varias tareas con dependencias a una plantilla	No		Si
Autoservicio			
Portal de autoservicio incluido con la mesa de ayuda	Si	Si	Si
¿Está basado en la web?	Si	Si	Si
Usuarios finales pueden crear nuevas solicitudes	Si	Si	Si
Verificar el estado y actualizar las solicitudes existentes	Si	Si	Si
Actualizar los detalles de contacto	Si	Si	Si
Acceso a preguntas frecuentes (FAQ).	Si	Si	Si
Base de conocimientos de búsqueda para los usuarios	Si	Si	Si
Ver anuncios	Si	Si	Si
Tomar medidas de aprobación	Si	Si	Si
Gestión del conocimiento			
Acceso a servicios de gestión del conocimiento para los técnicos	Si	Si	Si
Aprobación para la solución recién agregada	Si	Si	Si
Búsqueda de palabras clave para encontrar solución en base a la descripción de la solicitud	Si	Si	Si
Búsqueda de documentos indexados para obtener resultados más rápidos	Si	Si	Si
Historial de búsqueda con las solicitudes resueltas previamente	Si	Si	Si
Preguntas frecuentes (FAQ)	Si	Si	Si
Editor de texto enriquecido	Si	Si	Si
Gestión de problemas			
Detección y clasificación de problemas	No	Add-on	Si
Iniciar un nuevo problema desde el incidente	No		Si
Iniciar / registrar un nuevo problema	No		Si
Asocia varios incidentes a un solo problema	No		Si
Prioridad del problema	No		Si
Agregar análisis sobre la causa raíz, impacto, et.	No		Si

Agregar soluciones alternativas, soluciones o errores conocidos	No		Si
Cierre del problema	No		Si
Gestión de cambios			
Iniciar/registrarse una nueva solicitud de cambio	No	Add-on	Si
Iniciar una solicitud de cambio desde el incidente / problema	No		Si
Asociar varios incidentes / problemas a un cambio	No		Si
Crear comités asesores de cambios (CAB)	No		Si
Crear comités asesores de cambios (CAB)	No		Si
Se requiere licencia de técnico para aprobación de solicitud de cambio para miembros del CAB	No		Si
Agregue análisis de impacto, causa raíz y síntomas	No		Si
Registrar métodos alternativos y soluciones	No		Si
Coordinar la implementación del cambio	No		Si
Revisar los cambios	No		Si
Hacer anuncios a los técnicos y / o usuarios finales	No	Si	
Gestión de proyectos			
Integraciones de proyectos, hitos y tareas	Add-on	Add-on	Si
Planificación y gestión de tareas			Si
Historial del proyecto			Si
Estimación del esfuerzo			Si
Notificaciones y comentarios			Si
Gestión de planillas horarias			Si
Vista de Gantt			Si
Mapa general del proyecto			Si
Gestión de activos y CMDB			
Descubrimiento automático de estaciones de trabajo en la red	No	Si	Si
Descubrimiento de todos los dispositivos IP como impresoras, escáneres, etc.	No	Si	Si
Descubrimiento y análisis completo para equipos Windows, Linux y Mac	No	Si	Si
Descubrimiento con agentes	No	Si	Si
Descubrimiento sin agentes	No	Si	Si
Análisis de estaciones de trabajo distribuidas	No	Si	Si
Asociaciones de proveedores y activos junto con detalles	No	Si	Si
Activos y relaciones de activos	No	Si	Si
Historial de activos junto con la solicitud	No	Si	Si
Cumplimiento de software	No	Si	Si
Gestión de las licencias de software	No	Si	Si
Gestión de los acuerdos de software	No	Si	Si

Configurar la depreciación de los activos	No	Si	Si
Cuadro de relaciones que explica la relación entre los activos, las estaciones de trabajo, el software, las personas, etc.	No	Add-on	Si
Definir los tipos de CI y los tipos de relación	No		Si
Adjuntar documentos para los CI	No		Si
Vista de mapa para las relaciones de CI	No		Si
Integración de incidentes, problemas y cambios con la CMDB	No		Si
Gestión de contratos			
Crear y gestionar contratos	No	Si	Si
Agregar información y adjuntar documentos relacionados con el contrato	No	Si	Si
Asociar contratos a los activos	No	Si	Si
Generar alarmas antes que expiren contratos	No	Si	Si
Seguimiento a los contratos renovados	No	Si	Si
Gestión de compras			
Gestionar las solicitudes de compra	No	Si	Si
Contactar directo al proveedor desde la aplic.	No	Si	Si
Integración con compras, activos y proveedores	No	Si	Si
Sistema de aprobación de órdenes de compra	No	Si	Si
Gestión de SLA			
Configurar diferentes niveles de escalamiento	Si	Si	Si
Automatizar escalamientos durante los mismos	Si	Si	Si
SLA basado en la primera respuesta	Si	Si	Si
Notificar antes de que se infrinja el SLA	Si	Si	Si
Informes			
Informes estándar predefinidos	Si	Si	Si
Reportes personalizados en formato tabular	Si	Si	Si
Generador de consultas para informes	Si	Si	Si
Informes rápidos	Si	Si	Si
Integración con software de informes de terceros como Crystal Reports	Si	Si	Si
Los informes se pueden exportar en formato .csv, .xls y pdf	Si	Si	Si
Programador de informes (generación y distribución automática)	Si	Si	Si
Analizar tendencias y niveles de rendimiento	Si	Si	Si
Actualización en tiempo real de los informes	Si	Si	Si
Guardar y programar informes personalizados	Si	Si	Si
Encuestas			
Generar encuestas	Si	Si	Si
Personalizar las preguntas para las encuestas	Si	Si	Si
Programar las encuestas	Si	Si	Si
Establecer reglas para el envío de encuestas	Si	Si	Si

(por ejemplo, después de que se cierre cierta cantidad de solicitudes de un usuario)			
Encuestas multilingües	Si	Si	Si
Integración			
Integración con el software de gestión de redes	No	Si	Si
Integración con LDAP, Active Directory (AD)	Si	Si	Si
Integración con email y buscapersonas	Si	Si	Si
Aplicaciones para dispositivos iPhone y Android	Si	Si	Si
Integración con el control remoto	No	Si	Si
Interfaz para integrarse con datos externos	Si	Si	Si
Integración con servicios de mensajes cortos	Si	Si	Si
Uso de servicios web	Si	Si	Si
APIs	Si	Si	Si
Active Directory			
Importar usuarios, derechos de AD, LDAP	Si	Si	Si
Importación programada desde AD	Si	Si	Si
Importación programada desde LDAP	No	Si	Si
Implementación			
Implementación rápida y fácil	Si	Si	Si
Software de cliente	No	No	No
Soporte para estándares abiertos	Si	Si	Si
Sin programación adicional para la personalización del cliente o la base de datos	Si	Si	Si
Base de datos documentada	Si	Si	Si
Requisitos del sistema			
Sistemas operativos compatibles			
• Linux	Si	Si	Si
• Windows	Si	Si	Si
Bases de datos compatibles			
• Oracle	No	No	No
• SQL	Si	Si	Si
• MYSQL	Si	Si	Si
• Postgres	Si	Si	Si
Navegadores compatibles			
• Firefox	Si	Si	Si
• IE	Si	Si	Si
• Chrome	Si	Si	Si
Precio			
Cantidad de técnicos	A partir de \$1195 (para 10 técnicos anualmente)	A partir de \$495 para 2 técnicos y 250 nodos anualmente	A partir de \$1195 para 2 técnicos y 250 nodos anualmente
Número de usuarios (solicitantes y usuarios finales)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Capacitación disponible	Si	Si	Si

Consultoría e implementación a gran escala	Si	Si	Si
Versión de prueba del software			
¿Hay una versión de prueba disponible?	Si	Si	Si
¿Número de días para la versión de prueba?	30	30	30
¿Hay algún límite de funciones en la versión de prueba?	No	No	No
Número de técnicos admitidos en la versión de prueba	5	5	5
Número de activos admitidos en la versión de prueba	200	200	200
El soporte técnico está disponible durante la evaluación	Si	Si	Si

Documento confidencial de Zoho Corporation

ManageEngine es una parte de Zoho Corporation (anteriormente Adventnet Inc.)