

Funcionalidad incluida en la implantación estándar (SQL Server)

Módulo / funcionalidad	Service Desk Express Enterprise Suite	Service Desk Express Small Business Edition
Consola principal	Incluído	Incluído
Consultas a medida (Quick Views)	Incluído	No Incluído
Vista de Calendario en la consola	Incluído	No Incluído
Informes gráficos a medida en la consola	Incluído	No Incluído
Consola personalizable tipo "Dashboard"	Incluído	No Incluído
Colores para mostrar urgencias, tiempo restante, etc.	Incluído	No Incluído
Organización del servicio	Incluído	Incluído
Definición de un número ilimitado de grupos y agentes de soporte	Incluído	Incluído
Gestión de horarios de servicio y días festivos	Incluído	Incluído
Arbol de Temas (clasificación) sin limite en el número de niveles	Incluído	Incluído
Estados personalizados	Incluído	Incluído
Gestión de incidencias	Incluído	Incluído
Formularios personalizados	Incluído	Incluído
Pista auditoría / histórico de acciones realizadas	Incluído	Incluído
Definición de diferentes Tipos de Incidencia	Incluído	Incluído
Plantillas para incidentes comunes	Incluído	Incluído
Gestión de tareas y servicios	Incluído	Incluído
Ordenes de trabajo	Incluído	No Incluído
Tareas programadas y tareas de mantenimiento preventivo	Incluído	No Incluído
Base de conocimientos	Incluído	Incluído
Búsqueda en el histórico de incidencias	Incluído	Incluído
Búsqueda en documentación externa	Incluído	Incluído
Gestión de incidencias masivas	Incluído	Incluído
Publicación de avisos en la Pizarra Blanca	Incluído	Incluído
Agrupación de múltiples incidencias relacionadas al mismo suceso	Incluído	Incluído
Notificaciones automáticas a clientes y técnicos	Incluído	No Incluído
Portal de Autoservicio para clientes y usuarios finales	Incluído	Incluído
Clientes finales pueden dar de alta sus propias incidencias	Incluído	Incluído
Consultar detalles de las incidencias abiertas y/o cerradas	Incluído	Incluído
Acceso a la base de conocimientos	Incluído	Incluído
Clientes pueden ver y modificar sus datos de contacto	Incluído	Incluído
Permisos de acceso a nivel individual, de departamento o empresa	Incluído	Incluído
Añadir ficheros adjuntos	Incluído	Incluído
Formularios personalizables a través del Wizard de Personalización	Incluído	Incluído
Interfaces multi-perfil, multi-idioma	Opcional	No Incluído
Gestión de clientes	Incluído	Incluído
Gestión de datos de clientes	Incluído	Incluído
Gestión de datos de departamentos	Incluído	Incluído
Gestión de datos de empresas	Incluído	Incluído
Avisos en pantalla sobre clientes VIP, etc.	Incluído	Incluído

Funcionalidad incluida en la implantación estándar (SQL Server)

Módulo / funcionalidad	Service Desk Express Enterprise Suite	Service Desk Express Small Business Edition
Inventario / Gestión de Configuraciones		
Gestión de Configuraciones	Incluido	Incluido
Definición de catálogos de inventario	Incluido	Incluido
Gestión de artículos de inventario	Incluido	Incluido
Gestión de proveedores	Incluido	Incluido
Gestión de contratos	Incluido	No Incluido
Inventario automático	Opcional	Opcional
Peticiones, aprobaciones y Compras		
Gestión de solicitudes, peticiones y aprobaciones	Incluido	No Incluido
Workflow de aprobaciones	Incluido	No Incluido
Cambios de estado y asignaciones automáticas	Incluido	No Incluido
Recepción de mercancías / integración con gestión de inventario	Incluido	No Incluido
Gestión de problemas (según el modelo ITIL)		
Registro y seguimiento de Problemas	Opcional	No Incluido
Gestión de cambios (según ITIL)		
Peticiones de cambio	Opcional	No Incluido
Evaluaciones de impacto y riesgo	Opcional	No Incluido
Aprobaciones de cambios	Opcional	No Incluido
Calendario de planificación de cambios	Opcional	No Incluido
Estados de las peticiones de cambios	Opcional	No Incluido
Otros aspectos de ITIL		
Relaciones entre Artículos, relaciones entre Configuraciones	Opcional	No Incluido
Workflow / Reglas de Negocio personalizables		
Business Rules Wizard para la fácil creación de reglas "estándar"	Incluido	Incluido
Reglas de negocio avanzadas, aplicables a Incidencias y Tareas	Incluido	No Incluido
Reglas de negocio aplicables a cualquier módulo de Magic	Incluido	No Incluido
Reglas de negocio a nivel de entrada de datos (Client Side Business Rules)	Incluido	No Incluido
Transformación dinámica de formularios	Incluido	No Incluido
Detección automática de tendencias	Incluido	No Incluido
Integración con el correo electrónico		
Abrir incidencias por correo electrónico	Incluido	Incluido
Enviar mensajes por correo electrónico desde cualquier formulario	Incluido	Incluido
Histórico de conversaciones por correo electrónico	Incluido	No Incluido
Automatizar tareas por correo electrónico (aprobaciones, peticiones de estado, etc.)	Incluido	No Incluido
Foro público y tablón de anuncios		
Foro público y tablón de anuncios totalmente personalizable	Incluido	No Incluido

Funcionalidad incluida en la implantación estándar (SQL Server)

Módulo / funcionalidad	Service Desk Express Enterprise Suite	Service Desk Express Small Business Edition
Encuestas de satisfacción Encuestas de satisfacción totalmente personalizables	Incluído	No Incluído
Idioma Formularios de los técnicos y usuarios finales en español Formularios de los administradores y mensajes del sistema en español	Incluído Opcional	Incluído Opcional
SLAs y gestión de calidad de servicio Nivel de servicio (plazo de resolución por defecto) vinculado a Clientes Nivel de servicio (plazo de resolución por defecto) vinculado a Temas Parar / iniciar el reloj para fines de SLAs Infomes de cumplimiento SLAs SLAs avanzados para organizaciones complejas	Incluído Incluído Incluído Incluído Incluído	Incluído Incluído Incluído Opcional No Incluído
Informes Licencias de Crystal Reports para editar informes Licencias de Crystal Reports para visualizar informes Más de 100 informes estándar en Crystal Reports Fácil conexión ODBC para exportar datos	Incluye 1 licencia Incluye 5 licencias Incluído Incluído	No incluido Incluye 2 licencias No incluido Incluído
Herramientas de importación e integración con fuentes de datos externos "Single sign on" para los técnicos de soporte "Single sign on" para los usuarios del Autoservicio Importación periódica desde Microsoft Directorio Activo Wizard de Importación	Incluído Incluído Incluído Incluído	Incluído Incluído Incluído Incluído
Herramientas de personalización de la base de datos Añadir campos, vistas, índices, módulos a medida via web Segregación de datos para asignar permisos de acceso a nivel de grupo	Incluído Incluído	No Incluído No Incluído
Herramientas de personalización de interfaces Wizard de Personalización de interfaces Añadir, eliminar o personalizar un número ilimitado de interfaces	Incluído Incluído	Incluído Incluído