



# COMPARATIVA

Attend  
Track-It!

Funcionalidad	Descripción	Track-It! Standard	Track-It! Professional	Track-It! Enterprise	Attend
<b>Facilidad de Uso</b>					
Wizard Instalación	Rápida instalación de los componentes Necesarios	*	*	*	*
Administración Centralizada	Consola de administración	*	*	*	*
Instalación Remota	Instalación remota del cliente de los Técnicos	*	*	*	* No es necesaria, 100% Web
Home Page	Sumario de datos tickets e inventario a nivel de Técnico y Cliente	*	*	*	*
Informes Crystal Predefinidos	Informes de Crystal Reports preddefinidos	* CR9	* CR9	* CR9	* CRX1
Vistas Personalizadas	Vistas personalizadas y export de los datos	10 Vistas	15 Vistas	30 Vistas	Sin limite v6.4
Vista de Infomes y Gráficos via Web	Visualización de reports via web para Técnicos y Usuarios		Sólo Técncios	Sólo Técncios	Tecnicos y Cleintes
Sincronización de Usuarios via ADS	Creación y Actualización de Técnicos, Contactos y Usuarios desde un Active Directory	*	*	*	*
Sincronización de Usuarios via LDAP	Creación y Actualización de Técnicos, Contactos y Usuarios desde un LDAP	*	*	*	*
Multi-Media Tutorial	Tutoriales multimedia de Instalación, Configuración Inventario, Helpdesk, etc.	*	*	*	* V6.7
Acciones Adaptables	Las acciones a realizar por los usuarios sólo se activan cuando estas proceden, simplificando el uso de la herramienta				*
Colores en Vistas	Definición de los colores de presentación de los tickets según criterios parametrizables. Estado, tipo, cliente, etc.				* V6.4
<b>Funcionalidades Helpdesk</b>					
Ordenes de trabajo	Fácil gestión de ordenes de trabajo	*	*	*	*
Acceso Cliente	Acceso Cliente Gratuito				*
Tipos de Acceso técnico	Tipo de acceso concurrente y/o nominal	Nominal	Nominal	Nominal o Concurrente	Concurrente
Políticas de Seguridad	Control de accesos a los módulos, datos de tickets a visualizar, acciones permitidas				
Asignaciones Automatizadas	automatización de valores referentes a los tickets tales como grupos, técnicos, SLA, prioridad, fechas de control	* Predefinidas	* Predefinidas	* Predefinidas / Parametrizables	* Predefinidas / Parametrizables
Multiplicidad de Tareas	Permite dividir un ticket en varios y asignar cada uno de ellos a grupos diferentes o bien agrupar un conjunto de tickets en uno sólo para ser gestionado de forma centralizada			*	*
Outlook Integration	Sincronización de ordenes de trabajo con Outlook task (PDA)			*	
Escalaciones y Notificaciones Automáticas	Comunicación a los técnicos de nuevas incidencias, límites superados y escaladas		* Predefinidas	* Predefinidas	* Predefinidas / Parametrizables
Notificaciones a Clientes	Definición de notificaciones a los clientes		*	*	*
Respuestas Automáticas	Respuesta automática del estado de los tickets		* Predefinidas	* Predefinidas	* Predefinidas / Parametrizables
Anexos	Anexo de ficheros				

Funcionalidad	Descripción	Track-It! Standard	Track-It! Professional	Track-It! Enterprise	Attend
Anexos tipo Link	Permitir anexas documentos mediante un enlace HTTP, FTP o FILE				*
Auditoria de Cambios	Registro de Auditoria de cambios realizados en los tickets			*	*
SLA	Gestión de los niveles de servicio			*	*
Servicios	Gestión de Servicios, Componentes, Elementos de configuración e inventario				*
Multiples Servicios	Permite definir multiples servicios afectado en un mismo Ticket				*
Plantillas	Plantillas de tickets predefinidas y posibilidad de crear nuevas				*
Preventivo	Planificación de tareas repetitivas para la gestión de mantenimiento preventivo				*
Worktime	Imputación de tiempos consumidos	*	*	*	*
Tipos Worktime	Definición de los tipos de actividad e indicar si son facturables				*
Costes	Gestión de coste a nivel de Técnicos y Worktime				*
AutoServicio	Habilitar a los clientes acceso a Conocimiento y biblioteca.		*	*	*
Password	Cambio de password de los usuarios			*	*
Guiones	Definición de guiones de preguntas según tipología				*
Cierre Automático	Permite cerrar de forma automática aquellos tickets retenidos y tienen informada la fecha de cierre automático				*
Tipología de Cierre	Especificar la causa real del problema, de esta forma se simplifica la definición de las tipologías de ticket				*
Encuestas de Calidad	Cumplimentación de encuestas de calidad asociadas al ticket				*
Editor Formularios Calidad	Creación ilimitada de formularios de calidad para cumplimentarse según tipo de ticket, Tipología o cualquier otro criterio definible				*
Encuestas Masivas	Envío de encuestas masivas a clientes, que nos permiten valorar la calidad de satisfacción del servicio				*
Reservas	Gestión de reservas (petición, aceptación, consultar disponibilidad en calendario) de salas, materiales, material informático				*
Autorizaciones	Gestión de Autorizaciones de Acceso a edificios, CPD, etc.				*
Soporte Multimedia	Relacionar ficheros tales como videos, plantillas de office según tipología para facilitar y agilizar el proceso de resolución.				*
<b>Asset Management</b>					
Gestión de Configuraciones	Definición de componente y elementos vinculado a los activos				*
Integración SMS	Integración Microsoft System Management Servers				*
Planificación Auditorías	Identificar la fecha de auditoría de los activos		*	*	*
Detectar Licencias de Software	Detectar de forma automática licencias de software instaladas			*	

Funcionalidad	Descripción	Track-It! Standard	Track-It! Professional	Track-It! Enterprise	Attend
Gestión Licencias	Gestión Licencias de Software			*	*
Notificación Licencias Caducadas	Generación de avisos de licencias caducadas			*	*
Agrupación Licencias Software	Permite agrupar un conjunto de licencias en un activo para facilitar seguimiento			*	*
Relaciones	Relaciones entre diferentes activos para detectar un grupo afectado por un mismo problema o cambio				*
Compatible ITIL	Adaptado para cubrir las normativas ITIL				*
SNMP Alerts	Integración con alertas SNMP			*	*
<b>Environment</b>					
Listas desplegables	Posibilidad de ampliar o reducir el contenido de los campos que contiene listas desplegables				*
Cambio de Etiquetas	Posibilidad de cambiar las etiquetas de los campos				*
Acciones de Ticket	Definición de nuevas acciones de Ticket para integrar en el flujo de trabajo				*
Específicos Upgrade	No requiere el repetir la parametrización realizada ante cambio de versiones				*
<b>Modulos Adicionales</b>					
Control Remoto	Permite acceder remotamente a los PC de los clientes desde la herramienta		*	*	
Base de datos de Conocimiento	Acceso a clientes y técnicos a una base de datos centralizada de conocimiento	*	*	*	*no adicional
Auditorías Mac	Soporte de plataformas Apple		*	*	
Network Monitor	Permite monitorizar el estado de la red y su rendimiento	*	*	*	*SNMPc
<b>Tecnología</b>					
Aplicación 100% WEB	Aplicación 100% Web, no precisa descarga de ActiveX en local				*
Mozilla / Firefox	Compatibilidad de Mozilla y Firefox además de Internet Explorer				*
Basado en J2EE	Tecnología Java2 Enterprise Environment				*
Servidor de Aplicaciones	Posibilidad de desplegar la aplicación en servidores de aplicación como Tomcat, Jboss, Websphere				*
Soporte BBDD Oracle	Utilizar BBDD Oracle			* coste adicional	*
Soporte BBDD MySQL	Utilización de BBDD MySQL				*
Soporte DDBB DB2	Utilización de BBDD DB2				*
Catalán	Soporte de idioma Catalán				*