

## Comparativo de Edições ServiceDesk Plus

O ServiceDesk Plus está disponível em três edições principais:

- Standard (Gerenciamento de Incidentes)
- Professional (Gestão de Ativos de TI)
- Enterprise (Gerenciamento de Serviços de TI completo)

Abaixo está uma tabela comparativa detalhada das funcionalidades oferecidas por cada edição.

| Recursos                                    | Standard | Professional | Enterprise |
|---------------------------------------------|----------|--------------|------------|
| Help Desk                                   | ✓        | ✓            | ✓          |
| Dashboard para Gerentes                     | ✓        | ✓            | ✓          |
| Conversão automática de e-mail em ticket    | ✓        | ✓            | ✓          |
| Integração com Active Directory             | ✓        | ✓            | ✓          |
| Integração LDAP                             | ✓        | ✓            | ✓          |
| Importação de arquivos CSV                  | ✓        | ✓            | ✓          |
| Pesquisa de satisfação do usuário           | ✓        | ✓            | ✓          |
| Histórico completo da solicitação           | ✓        | ✓            | ✓          |
| Suporte a múltiplos sites                   | ✓        | ✓            | ✓          |
| Agendador                                   | ✓        | ✓            | ✓          |
| Relatórios de Help Desk                     | ✓        | ✓            | ✓          |
| Relatórios Padrão                           | ✓        | ✓            | ✓          |
| Relatórios Personalizados                   | ✓        | ✓            | ✓          |
| Construtor de Consultas                     | ✓        | ✓            | ✓          |
| Relatórios Agendados                        | ✓        | ✓            | ✓          |
| Exportar como CSV, XLS e PDF                | ✓        | ✓            | ✓          |
| Despacho automático                         | ✓        | ✓            | ✓          |
| Gestão de SLA (Acordos de Nível de Serviço) | ✓        | ✓            | ✓          |
| Matriz de prioridade                        | ✓        | ✓            | ✓          |
| Balanceamento de carga                      | ✓        | ✓            | ✓          |
| Notificação para técnicos                   | ✓        | ✓            | ✓          |
| Horários de funcionamento e feriados        | ✓        | ✓            | ✓          |
| Base de Conhecimento                        | ✓        | ✓            | ✓          |
| Portal de Autoatendimento                   | ✓        | ✓            | ✓          |
| Integração com APIs                         | ✓        | ✓            | ✓          |

| Recursos                                        | Standard  | Professional | Enterprise |
|-------------------------------------------------|-----------|--------------|------------|
| Suporte a sistemas operacionais Windows e Linux | ✓         | ✓            | ✓          |
| Suporte a bancos de dados PostgreSQL e MS SQL   | ✓         | ✓            | ✓          |
| Descoberta automática de dispositivos           |           | ✓            | ✓          |
| Varredura baseada em agente                     |           | ✓            | ✓          |
| Varredura distribuída de ativos                 |           | ✓            | ✓          |
| WebRemoto                                       |           | ✓            | ✓          |
| Gerenciamento de Ativos                         |           | ✓            | ✓          |
| Gerenciamento de Compras                        |           | ✓            | ✓          |
| Gestão de Contratos                             |           | ✓            | ✓          |
| Módulo Personalizado                            |           |              | ✓          |
| CMDB (Gerenciamento de Configuração)            |           | Adicional    | ✓          |
| Catálogo de Serviços e Aprovações               | Adicional | Adicional    | ✓          |
| Gerenciamento de Problemas                      | Adicional | Adicional    | ✓          |
| Gerenciamento de Mudanças                       | Adicional | Adicional    | ✓          |
| Gerenciamento de Releases                       | Adicional | Adicional    | ✓          |
| Gerenciamento de Projetos de TI                 | Adicional | Adicional    | ✓          |
| Integração com telefonia computacional          | Adicional | Adicional    | ✓          |
| Ferramenta de redefinição de senha              | Adicional | Adicional    | Adicional  |
| Serviço de failover                             | Adicional | Adicional    | Adicional  |
| Controle remoto usando o agente unificado       |           | Adicional    | Adicional  |

## Recomendação

- Standard: Ideal para pequenas equipes de suporte que buscam um sistema eficiente para gerenciamento de incidentes e requisições de serviço.
- Professional Edition: Adequado para empresas que desejam ampliar suas capacidades para incluir a gestão de ativos e contratos.
- Enterprise Edition: Recomendado para organizações que necessitam de uma solução completa de gerenciamento de serviços de TI, com recursos avançados como CMDB, gestão de mudanças e automação de processos.

A escolha da edição ideal depende das necessidades específicas da sua organização. Para mais informações ou para discutir qual versão atende melhor ao seu ambiente, entre em contato com nossa equipe da Pinpoint.