

Confronta le Edizioni di SysAid



Help Desk	SysAid BASIC	SysAid FULL
Ticket Management	✓	✓
Da Email a Ticket	✓	✓
Interfaccia Completamente Personalizzabile	Parziale	✓
Regole di Escalation	✓	✓
Regole di Routing	✓	✓
Livello Granulare dei Permessi	Parziale	✓
Sondaggio Personalizzabile	✓	✓
Domande del Sondaggio Aggiuntive	—	✓
Controllo Remoto dal Ticket	✓	✓
News & Annunci	✓	✓
Report	✓	✓
Report Scheduler	Con Manager Dashboard	Con Manager Dashboard
Report Personalizzati	Con Manager Dashboard	Con Manager Dashboard
Utenti Supervisor	✓	✓
Controllo dei Permessi a Livello Amministrativo	✓	✓
Controllo Avanzato dei Permessi	—	✓
Permessi per Gruppi di Utenti	—	✓
Cronologia Completa dei Service Record	✓	✓
Portale Self-Service (End User Portal)	✓	✓
Hotkey (es. F11) per l'Apertura dei Service Record	✓	✓
Screenshot Allegati Automaticamente al Service Record	✓	✓
Knowledgebase	✓	✓
Video Ticket	✓	✓

ITIL Package

Incident Management



Request Fulfillment



Problem Management



Change Management



SLA/SLM



CMDB

Opzionale

**Automazione**

Assegnazione Automatica



Escalation Automatica



Scadenza Automatica



Priorità Automatica



Timer & Orari Dinamici



Form Dinamici (in base alla Categoria)



Quick List - Service Record con Campi Precompilati

**Personalizzazione**

Logo Personalizzato

Parziale



Notifiche Personalizzabili



Personalizzazione HTML

Parziale



Progetti Speciali/Custom



Form di Apertura Personalizzabili

Parziale



Campi Custom Illimitati

Parziale



Liste Personalizzabili (viste, elenchi, colonne)



Form Personalizzabili (tab, campi)

Parziale



Portale Self-Service Personalizzabile



Web Form



Help Desk (Continua)

SysAid BASIC

SysAid FULL

Configurazioni di Monitoring Personalizzate

—



Campi Obbligatoriosi per Stato

—



Tab Personalizzate Illimitate

—



Supporto Multi-Lingua

Inglese + 1 Lingua

**Asset Management**

SysAid BASIC

SysAid FULL

Inventario Asset (HW/SW)

Rilevazione Automatica Computer, Laptop e Server



Raccolta Dettagli Hardware e Software - inclusi i Cambiamenti



Cronologia di Servizio dell'Asset



Catalogo Fornitori



Catalogo Hardware



Software License Management



Stampanti, Router e Altri Dispositivi SNMP



Estrazione dei Valori di Registro



Import Asset da File CSV

**Network Discovery**

Network Discovery Agentless (WMI - SNMP)



SysAid Agent

**Controllo Remoto**

1 Canale

1 Canale

Canali aggiuntivi per il controllo remoto

Opzionale

Opzionale

TeamViewer Embedded

Opzionale

Opzionale

Integrazione con LogMeIn, Bomgar

—

**SysAid MDM (Mobile Device Management)****CMDB**

Opzionale



Asset Management (Continua)	SysAid BASIC	SysAid FULL
Monitoring (Server & Network Monitoring)	Opzionale	Opzionale
Nagios Dashboard (Integrazione)	—	✓
Patch Management	Opzionale	Opzionale
Barcode App	—	✓

Analytics	SysAid BASIC	SysAid FULL
BI Analytics	Opzionale	Opzionale
Manager Dashboard	Opzionale	Opzionale
Dashboard/Report Personalizzabili	Opzionale	Opzionale
Anteprima dinamica dei report	Opzionale	Opzionale
Report Scheduler	Opzionale	Opzionale
Report predefiniti	✓	✓
IT Benchmark	✓	✓
Workload Matrix	✓	✓
SLA/SLM	—	✓

Strumenti	SysAid BASIC	SysAid FULL
Task & Progetti	Opzionale	Opzionale
Password Reset (SSPR)	Opzionale	Opzionale
Chat Live	✓	✓
Calendar (Sync to Outlook)	✓	✓
Advanced Calendar	—	Opzionale
SysAid Remote Desktop	1 Canale	1 Canale
Canali Remote Desktop Aggiuntivi	Opzionale	Opzionale
iOS App	✓	✓
Android App	✓	✓

Supporto	SysAid BASIC	SysAid FULL
Supporto Locale	✓	✓
Servizi Professionali	Opzionale	Opzionale
Education	✓	✓
KickStart Course (English)	Opzionale	Opzionale
Certification Program (English)	Opzionale	Opzionale
Training SysAid (Italiano)	Opzionale	Opzionale
ITIL® Foundation (Corso + Esame in Italiano)	Opzionale	Opzionale
Account Manager Dedicato	✓	✓
VIP Account Manager	Opzionale	Opzionale
Community & Forum	✓	✓
Supporto Telefonico	✓	✓
Supporto Via Email	✓	✓
Portale Web (Ticket)	✓	✓
Chat Live	✓	✓

Amministrazione	SysAid BASIC	SysAid FULL
Amministratori Inclusi	3	3
Amministratori Aggiuntivi	Opzionale	Opzionale
Utenti Finali	Illimitati	Illimitati
Asset Inclusi	150	250
Asset Aggiuntivi	Opzionale	Opzionale
Lingue	Inglese + 1 Lingua	Illimitate
Supporto Multi-Company/Clienti	—	✓
Supporto SSL	✓	✓
Modello di Delivery	Cloud/SaaS On-Premise	Cloud/SaaS On-Premise

Sistema & Integrazioni	SysAid BASIC	SysAid FULL
Integrazione Database (Oracle, MySQL, MS SQL)	✓	✓
Piattaforma Server (Windows/Unix/Linux/Mac)	✓	✓
Piattaforma Agent/Client (Windows/Unix/Linux/Mac)	✓	✓
Integrazione LDAP	✓	✓
Integrazione SMS	✓	✓
Integrazione Email in Entrata	Fino a 2 Email	✓
Integrazione Email Completa (Email to Ticket)	✓	✓
Messaggi Archiviati in Entrata/Uscita nel Ticket	✓	✓
Creazione di una Copia dell'Email in Entrata	✓	✓
Più Indirizzi Email in Uscita	1 Indirizzo	✓
API	—	✓
Integrazione Web Server	✓	✓
Single Sign-On (SSO)	✓	✓
GoogleAPPS, CAS, OKTA, ADFS, OpenAM, OneLOGIN, Shiboletth	—	✓
Import da File CSV	✓	✓
Audit Log	✓	✓
SSL	✓	✓
Integrazione Web Server IIS/Apache	✓	✓
Event Log	✓	✓
Integrazioni con Terze Parti	Parziale	✓
TeamViewer Embedded	Opzionale	✓
Nagios, Bomgar, LogMeIn Rescue, SolarWinds	—	✓
Trello, Slack, Skpye for Business, Asterisk	—	✓
SAP, SalesForce, Sage, Microsoft Dynamics, OTRS	—	Opzionale