

eThalamus es un software para optimizar la **Gestión de Servicios de TI** y **Fortalecer la Administración de la Ciberseguridad**, adaptándose a las necesidades de cada organización.

	STARTER	PROFESSIONAL	ENTERPRISE
Mesa de Ayuda			
Bandeja de entrada	✓	✓	✓
Panel consolidado de tickets	✓	✓	✓
Resolución colaborativa	✓	✓	✓
Gestión masiva	✓	✓	✓
Fusión de tickets	✓	✓	✓
Plantillas de respuesta	✓	✓	✓
Email	✓	✓	✓
Whatsapp	–	✓	✓
Whatsapp bot	–	–	✓
Personalización SLA			
Categorización	✓	✓	✓
Severidad	✓	✓	✓
Primera respuesta	✓	✓	✓
Resolución	✓	✓	✓
Aprobación	✓	✓	✓
Paneles Usuario / Categorización			
Historial	✓	✓	✓
Detalles	✓	✓	✓

Indicadores SLA general ⓘ	✓	✓	✓
Indicadores SLA por categorización ⓘ	–	✓	✓
Indicadores SLA por usuario ⓘ	–	–	✓
Estadísticas Tickets ⓘ			
Estadísticas generales ⓘ	✓	✓	✓
Exportación de historial ⓘ	✓	✓	✓
Reportería por cliente ⓘ	–	✓	✓
Dashboard ⓘ	–	–	✓
Feedback ⓘ	–	–	✓
Automatización ⓘ			
Seguimiento ⓘ	–	–	✓
Cierre ⓘ	–	–	✓
Playbooks ⓘ			
Repositorio de conocimiento ⓘ	✓	✓	✓
Asignación a Tickets ⓘ	–	✓	✓
Estadísticas de uso ⓘ	–	✓	✓
Recomendaciones asignación a Ticket ⓘ	–	–	✓
Recomendaciones nuevo playbook ⓘ	–	–	✓
Multitenant ⓘ			
Departamentos ⓘ	–	✓	✓
Categorías ⓘ	–	–	✓
Portal de Auto-atención ⓘ			
Monitoreo ⓘ	–	✓	✓
Noticias ⓘ	–	✓	✓
Informaciones ⓘ	–	✓	✓

Reportería [ⓘ]	–	–	✓
Tickets [ⓘ]	–	–	✓
FAQ [ⓘ]	–	–	✓
Dashboard General [ⓘ]			
Indicadores monitoreo [ⓘ]	–	–	✓
Indicadores eventos [ⓘ]	–	–	✓
Indicadores tickets [ⓘ]	–	–	✓
Indicadores incidentes [ⓘ]	–	–	✓
Indicadores clientes [ⓘ]	–	–	✓
Monitoreo Integral [ⓘ]			
Configurador de monitoreo [ⓘ]	✓	✓	✓
Disponibilidad [ⓘ]	✓	✓	✓
Operatividad [ⓘ]	–	✓	✓
Reportería [ⓘ]	–	–	✓
Generación de Eventos [ⓘ]			
Dashboard [ⓘ]	✓	✓	✓
Eventos de monitoreo [ⓘ]	✓	✓	✓
Generación manual de Tickets [ⓘ]	✓	✓	✓
Generación automática de Tickets [ⓘ]	–	✓	✓
Eventos de indicadores clientes [ⓘ]	–	–	✓
Integraciones [ⓘ]			
CRM's [ⓘ]	–	–	✓
Soporte [ⓘ]			
Online [ⓘ]	✓	✓	✓
FAQ [ⓘ]	✓	✓	✓
Whatsapp [ⓘ]	–	–	✓