

**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
<b>Mesa de Ayuda</b>			
Bandeja de entrada	✓	✓	✓
Panel consolidado de tickets	✓	✓	✓
Resolución colaborativa	✓	✓	✓
Gestión masiva	✓	✓	✓
Fusión de tickets	✓	✓	✓
Plantillas de respuesta	✓	✓	✓
Email	✓	✓	✓
Whatsapp	—	✓	✓
Whatsapp bot	—	—	✓
<b>Personalización SLA</b>			
Categorización	✓	✓	✓
Severidad	✓	✓	✓
Primera respuesta	✓	✓	✓
Resolución	✓	✓	✓
Aprobación	✓	✓	✓
<b>Paneles Usuario / Categorización</b>			
Historial	✓	✓	✓
Detalles	✓	✓	✓

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

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