

Controle de Atendimento	Light	Advanced	ITIL
Controle robusto de atendimento, incluindo prazos, assinalamentos e escalonamentos	✓	✓	✓
Chamados por solicitante, equipamento ou produto, com histórico completo * Não suporta cadastro de produtos e abertura de chamados por produto	✓*	✓	✓
Controle de SLA's, SLA's avançados por categoria, departamento, localidade e etc.	✓	✓	✓
Cálculos de SLA considerando jornadas de trabalho (horários de expediente) e dias úteis * Não considera feriados	✓*	✓	✓
Registro, controle, contabilização e acompanhamento de atividades de atendimento	✓	✓	✓
Fluxos configuráveis de aprovação, definidos por categoria de chamados	✓	✓	✓
Escalonamento definido por classificação de chamados e localidade de atendimento	✓	✓	✓
Check-lists (planos de testes) e etapa de verificação	✓	✓	✓
Possibilidade de associar conjuntos de ações automaticamente a chamados	✓	✓	✓
Recurso de perfil e consulta a clientes inativos	✓	✓	✓
Recurso de agendamento para criação periódica automática de chamado	✓	✓	✓
Sumário de chamados - envio programado, automático e periódico de informações	✓	✓	✓
Escalonamento automático de chamados para equipe seguinte ao expirar o prazo	✓	✓	✓
Distribuição automática de chamados para equipes e atendentes	✓	✓	✓
Assistente de severidades	✗	✓	✓
Recurso de solicitações de serviço - chamados e outras atividades relacionadas	✓	✓	✓
Cadastro e controle de afastamentos temporários de atendentes	✓	✓	✓
Recurso de controle de prioridades dinâmicas de atendimento com filas de prioridades, considerando inclusive a "idade" de demandas	✗	✓	✓
Possibilidade de agendamento de abertura de chamados em lote	✓	✓	✓

Controle de Atendimento	Light	Advanced	ITIL
Interface Mini	✓	✓	✓
Integração com a plataforma de chatbots - Intelichat	✓	✓	✓
Kanban	✓	✓	✓
Conceito de sub-chamados, com dependência entre demandas	✓	✓	✓
Recursos de apoio à gestão: planos de ação, atas de reuniões, agenda corporativa, time-tracking	✗	✓	✓
Controle de atendimento, chamados agrupados como projeto	✗	✓	✓
Recurso de conjunto de ações vinculado a categorias de demandas	✓	✓	✓
Planejamento de atendimento de demandas: previsão de horas, custo, término, etc.	✗	✓	✓
Controle de requisitos para atendimento de demandas	✗	✓	✓
Recurso de alertas de tendências sobre demandas e produtos	✗	✓	✓
Relacionamento com usuários	Light	Advanced	ITIL
Portal de solicitantes web - autosserviço para usuários finais	✓	✓	✓
Pesquisas de satisfação - envio por chamado encerrado e proativas	✓	✓	✓
Agendamento e aplicação de pesquisas de coleta com plano de ação por resposta	✗	✓	✓
Possibilidade de confirmação de encerramento de demandas pelos solicitantes	✓	✓	✓
Atendimento on-line similar a chat - recurso QChat	✓	✓	✓
Scripts de atendimento	✓	✓	✓
Catálogo de serviços orientados a usuários	✓	✓	✓
Módulo para integração com Facebook	✗	✓	✓

Gerenciamento de processos de negócios	Light	Advanced	ITIL
Fluxos de atendimento com recursos de controle de etapas para instâncias	✘	✔	✔
Gerador robusto de formulários	✘	✔	✔
Desenho gráfico de fluxos e automação de processos com elementos BPMN	✘	✔	✔
Suporte a paralelismo em etapas de processos	✘	✔	✔
Suporte a avanço automático de etapas em conclusão de atividades	✘	✔	✔
Regras de negócio suportadas para entrada e saída de etapas	✘	✔	✔
Geração condicional de atividades com base em regras e valores de campos	✘	✔	✔
Recursos de documentação de processos incluindo ativos de informação	✘	✔	✔
Gestão de conhecimento	Light	Advanced	ITIL
Base de conhecimento com alinhamento a conceitos de KCS	✔	✔	✔
Organização de armazenamento de artigos em pastas e tipos de artigos	✔	✔	✔
Busca inteligente configurada por sinônimos (tesauros), stop-words e radicais	✘	✔	✔
Busca textual em conteúdo e anexos	✔	✔	✔
Atribuições de redatores e revisores de artigos	✔	✔	✔
Criação e revisão ágil de artigos, junto aos incidentes e requisições	✔	✔	✔
Suporte a campos adicionais para artigos (metadados)	✔	✔	✔
Sugestão automática de artigos relevantes conforme classificação de chamados	✔	✔	✔
Elaboração, revisão e publicação de artigos com diversas opções de permissão	✔	✔	✔
Configuração de critérios de relevância de busca de artigos	✔	✔	✔

Gestão de conhecimento	Light	Advanced	ITIL
Publicação seletiva e direcionada para atendentes e/ou usuários finais	✓	✓	✓
Controle de revisão pendente por chamado, para revisão e publicação posteriores	✓	✓	✓
Contabilização de exibições, utilidade e eficácia de artigos	✓	✓	✓
Relatórios e análises online, incluindo knowledge gap, utilidade e eficácia	✓	✓	✓
Possibilidade de envio de links de artigos para usuários finais por e-mail	✓	✓	✓
Captura dos argumentos de pesquisas realizadas na base de conhecimento	✓	✓	✓

Gerenciamento de mudanças – ITIL	Light	Advanced	ITIL
Integração com CMDB	✗	✗	✓
Modelos de mudanças	✗	✗	✓
Requisição de mudança com ciclo de vida completo	✗	✗	✓
Aprovações de mudanças com fluxo completo	✗	✗	✓
Suporte a mudanças padrão, emergenciais e normais	✗	✗	✓
Comitês de avaliação de mudança (CAB)	✗	✗	✓
Análise de impacto de mudanças baseada em criticidade de IC's e serviços	✗	✗	✓
Controle de reuniões de CAB	✗	✗	✓
Calendário de mudanças	✗	✗	✓
Janelas de mudanças e bloqueios	✗	✗	✓
Histórico completo de mudanças	✗	✗	✓
Check-lists para revisões de mudanças	✗	✗	✓
Recursos para controle de liberações integradas às mudanças	✗	✗	✓

Gerenciamento de problemas - ITIL	Light	Advanced	ITIL
Fluxo completo para tratamento de problemas	✘	✘	✔
Configuração de etapas desejadas para tratamento de problemas	✘	✘	✔
Suporte a erros conhecidos	✘	✘	✔
Prazos para etapas de solução de problemas	✘	✘	✔
Mensageria para notificações	✘	✘	✔
Suporte a campos adicionais para registro de problemas	✘	✘	✔
Gerenciamento de Configuração - ITIL	Light	Advanced	ITIL
Classificação de tipos de IC's	✘	✘	✔
Cadastro de IC's e seus atributos	✘	✘	✔
Baseline e histórico de alterações de IC's	✘	✘	✔
Integração com incidentes, mudanças, catálogos de serviços e problemas	✘	✘	✔
Gerenciamento de Catálogo de Serviços ITIL	Light	Advanced	ITIL
Serviços de tecnologia, negócio e orientados ao usuário	✘	✘	✔
Cadastro completo de serviços incluindo atributos adicionais	✘	✘	✔
Portfolio de serviços com suporte a ciclo de vida completo	✘	✘	✔
Definição e visão gráfica de serviços com relacionamento de IC's	✘	✘	✔
Definição completa de serviços orientados a usuários	✘	✘	✔

Gestão financeira	Light	Advanced	ITIL
Registro e contabilização de despesas de atendimento	✓	✓	✓
Controle de liberação e pagamento de despesas de atendimento	✓	✓	✓
Contabilização de custo por chamado com base em custo H/H + despesas + componentes * Não considera componentes	✓*	✓	✓
Cadastro de contratos de serviços (Qbilling)	✗	✓	✓
Faturamento de serviços por franquias e horas e/ou chamados adicionais (Qbilling)	✗	✓	✓
Faturamento de valor hora diferenciado por horário, localidade, etc (Qbilling)	✗	✓	✓
Gestão de infraestrutura – padrão incluída no Qualitor	Light	Advanced	ITIL
Cadastro de equipamentos com atributos variados e campos adicionais	✓	✓	✓
Cadastro para controle separado de componentes de equipamentos e softwares	✗	✓	✓
Coleta padrão de dados de inventário - WMI Windows, através do utilitário Qcollector	✗	✓	✓
Alertas sobre softwares proibidos instalados e obsoletos não instalados	✗	✓	✓
Módulo de gerenciamento de contas - Qaccount	✗	✓	✓
Gestão de Infraestrutura Qinfra – licenciado a parte	Light	Advanced	ITIL
Serviços de tecnologia, negócio e orientados ao usuário	✗	✓	✓
Cadastro completo de serviços incluindo atributos adicionais	✗	✓	✓
Portfolio de serviços com suporte a ciclo de vida completo	✗	✓	✓
Definição e visão gráfica de serviços com relacionamento de IC's	✗	✓	✓
Definição completa de serviços orientados a usuários	✗	✓	✓

Dashboards e relatórios	Light	Advanced	ITIL
Dashboard padrão - incluído sem custo	✓	✓	✓
Assistente de geração de relatórios e gráficos	✗	✓	✓
Grids personalizadas	✗	✓	✓
Consultas personalizadas - gerador de consultas de tabelas	✗	✓	✓
Utilitário Qdashboard, para gerar painéis de informações gerenciais com atualizações automáticas	✗	✓	✓
Tabelas dinâmicas	✓	✓	✓
Relatórios padrão do sistema	Mais de 50	Mais de 50	Mais de 50
Personalizações	Light	Advanced	ITIL
Personalização de formulário de chamados para impressão	✓	✓	✓
Definição de campos adicionais para chamados	✓	✓	✓
Opções avançadas de campos adicionais de chamados	✓	✓	✓
Definição de campos adicionais em cadastros de clientes e contatos	✓	✓	✓
Definição de campos adicionais no cadastro de inventário	✓	✓	✓
Definição de campos adicionais no cadastro de software	✗	✓	✓
Gerador de formulários para criação e atendimento a chamados (demandas) * Somente formulários simplificados, para a criação de chamados	✓*	✓*	✓*
Personalização de idiomas ou criação de novos idiomas	✗	✓	✓
Personalização individual de grids de chamados para atendentes	✓	✓	✓
Personalização de avisos em telas de login de solicitantes	✓	✓	✓
Personalização de avisos em telas de login de atendentes e solicitantes	✗	✓	✓
Personalização de e-mails gerados e enviados automaticamente pelo Qualitor	✓	✓	✓
Suporte a customizações específicas de código em pontos importantes do sistema (Recurso de customizações)	✗	✓	✓

Integrações e customizações	Light	Advanced	ITIL
Recursos de integração: gateways, gatilhos personalizados e webservices * Somente gatilhos personalizados	✓*	✓	✓
Integração com utilitário Qcollector	✗	✓	✓
Integração com módulo Qinfra	✗	✓	✓
Importação de dados de LDAP - carga inicial e atualização	✗	✓	✓
Login integrado à conta de rede do Windows	✗	✓	✓
Suporte a feeds RSS	✗	✓	✓
Integração com Facebook	✗	✓	✓
Ambiente e licenciamento	Light	Advanced	ITIL
Número de clientes	ilimitado	ilimitado	ilimitado
Suporte a ambiente Multiempresa	✗	✓	✓
Disponível em português, espanhol e inglês	✗	✓	✓
Licenciamento	✗	Por técnico nomeado ou acessos simultâneos de técnicos	Por técnico nomeado ou acessos simultâneos de técnicos