

NOMBRE DE LA UNIDAD: Marcos de referencia en la gestión de servicios de TI

NUMERO: Dos

Tema: 2.2 Fases

Valor: 10%

Duración: 50 min.

NOMBRE DEL ALUMNO:

FECHA:

GRUPO:

Complete el siguiente cuadro comparativo de las diferentes herramientas para gestionar el flujo de información en un service desk:

Nombre	Descripción	Características (Mínimo 5)	Ventajas (Mínimo 3)	Ideal para...
ServiceNow				
Freshservice				
Zendesk				
BMC Helix ITSM (antes Remedy)				
SysAid				
ManageEngine ServiceDesk Plus				