

Comparativa de Helpdesk / Service Desk (Electroservicios vs Odoo, Zoho, ServiceNow, GLPI)

Funcionalidad	Electroservicios	Odoo Helpdesk	Zoho Desk	ServiceNow ITSM	GLPI
Gestión de tickets	`hojas_servicio` como orden básica	Sí, tickets ligados a clientes	Sí, casos y tickets	Sí, incidents/problems/changes	Sí, `glpi_tickets`
Clasificación / Categorías	Solo estado (pendiente, finalizado...)	Categorías + SLA	Categorías + SLA	Impacto, urgencia, prioridad	Categorías y reglas
Asignación de técnicos	Campo `id_tecnico` manual	Automática o manual	Automática con reglas	Workflows avanzados	Automática o manual
SLA (niveles de servicio)	No implementado	Sí, tiempos de respuesta	Sí, SLA configurables	Muy avanzados (SLA, OLA)	Básicos con plugins
Colaboración / Notas	Solo observaciones	Notas, chatter, adjuntos	Notas internas y portal	Work notes, journal	Comentarios internos
Portal de cliente	No	Sí, portal cliente	Sí, autoservicio	Sí, portal ITSM	Sí, portal tickets
Automatización / Workflows	No	Sí, reglas de asignación	Sí, flujos automáticos	Muy avanzados	Reglas básicas + plugins
Integración con inventario	Sí, materiales_usados	Sí, con stock	Limitada (Zoho Inventory)	Sí, CMDB	Sí, inventario HW/SW
Facturación	Sí, ligada a servicios	Sí, desde tickets	Sí, Zoho Books	No nativo	No nativo
Reportes / KPIs	No	Sí, dashboard	Sí, analítica avanzada	Sí, en tiempo real	Sí, básicos
Extensibilidad	Limitada	Alta, modular Odoo	Alta, APIs abiertas	Muy alta, ITIL	Open Source + plugins