

IT Service Management systemer

IT Service Management Systemer

Her er en liste over nogle ITSM systemer, - et par af dem har jeg været i berøring med, jeg deler dem op i 2 typer:

Type 1: Task og Form systemer

Navn	Type	ServiceDesk/ HelpDesk	ITIL	Kommentarer
Service Now	Commercial	Ja	Ja	Virkeligt omfattende, meget dyrt
OTRS	Open Source	Link	Link	Gratis, det er svært at slå
HP Service Desk	Commercial			
ManageEngine	Commercial	Link	Link	Mange andre network tools
iTop	Open Source	Måske - Link	Link	Gratis, det er svært at slå - virker en smule begrænset.
Atlassian JIRA	Commercial	Link	Delvis - Template kan downloades eller udvikles.	
OnmiTracker	Commercial			

Type 2: Dokument- og fil-håndteringssystemer

Navn	Type	Grænseflader	Kommentarer
Atlassian Confluence	Commercial	Web, WebDav, MS Office (på Windows), CIFS	Workflow er en 3rd parts plug-in.
Alfresco Enterprise	Commercial	Web, WebDav, MS Office (på Windows), CIFS, FTP	Dette dækker en lille subdel af Type 1, da der er form og workflow support. Desværre er opsætning af disse dele ikke en del af GUI'en, men skal vedligeholdes via f.eks Eclipse
Alfresco Community	Free	Web, WebDav, MS Office (på Windows), CIFS, FTP	Dette dækker en lille subdel af Type 1, da der er form og workflow support. Desværre er opsætning af disse dele ikke en del af GUI'en, men skal vedligeholdes via f.eks Eclipse
Microsoft Sharepoint	Commercial	Web, WebDav, MS Office (på Windows),	Dette dækker en lille subdel af Type 1, da der er form og workflow support. Desværre er opsætning af disse dele ikke en del af GUI'en, men skal vedligeholdes via Visual Studio