| Название системы | Описание возможностей | Стоимость лицензий | Ссылка на сайт |
| --- | --- | --- | --- |
| HelpDeskEddy | <https://helpdeskeddy.com/ru/vozmoznosti>  Описание возможностей несколько размытое, создалось впечатление, что доступен только HelpDesk. Соответствие ITIL не заявлено. В качестве возможностей перечислены:  Регистрация заявок через электронную почту  Регистрация заявок через форму на сайте  Регистрация заявки на ServiceDesk портале  Регистрация заявки по телефону  Уведомления на Е-майл/SMS  Управление заявками  База знаний  Отчётность  Макросы  API - возможности интеграции  Интеграции с сервисами | 10 евро за сотрудника в месяц, при оплате на год – скидка 16%. Пробный период – 30 дней. | <https://helpdeskeddy.com/ru/>  Мобильный клиент:  <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.helpdeskeddy.hde> |
| Terrasoft bpm'online service | Контакт-центр  Управление бизнес-процессами  Управление обращениями  Управление проблемами  Управление изменениями  Управление релизами  Каталог сервисов  Управление уровнем сервиса  Управление конфигурациями  Портал самообслуживания | 3 000 руб за сотрудника в месяц, пробный период – 30 дней. | <https://www.terrasoft.ru/service/360-customer-view>  Больше информации:  [http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BA%D1%82:Bpm%60online\_service\_desk](http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:Bpm`online_service_desk)  Мобильный клиент:  <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bpmonline.mobile70> |
| Freshservice | Заявлено соответствие стандарту ITIL  База знаний  Управление ресурсами и конфигурациями  Управление поставщиками  Управление инцидентами  Управление проблемами  Управление релизами  Управление изменениями | Зависит от уровня лицензирования, $29-$49 в месяц за оператора, пробная версия 30 дней. На тарифном плане Sprout для трёх операторов и 100 клиентов сервис предоставляется **БЕСПЛАТНО**. | <http://ru.freshservice.com/features>  Мобильный клиент:  <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.freshservice.helpdesk> |
| ManageEngine Service Desk Plus On-Demand | Поддержка ITIL заявлена только для плана Enterprise  Управление инцидентами  Управление проблемами  Ведение каталога сервисов  Управление изменениями  Управление проектами  Портал самообслуживания  База знаний | В базовой версии – **БЕСПЛАТНО** (на сайте утверждается, что управление инцидентами и знаниями предоставляется бесплатно и без ограничений)  План Professional - $22 за пользователя (Helpdesk + Asset management)  План Enterprise - $45 за пользователя (план Professional + ITIL)  При оплате за год скидка  <http://ondemand.manageengine.com/service-desk/pricing.html> | <http://ondemand.manageengine.com/service-desk/help-desk-features.html>  Мобильный клиент:  <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.manageengine.sdp.ondemand> |
| Naumen Service Desk | Управление инцидентами  Управление ЗНО  Ведение каталога сервисов  Управление конфигурациями  Управление активами  В целом – впечатление осталось негативное. Качество материалов на сайте, на мой взгляд, не выдерживает критики – вместо ответов на конкретные вопросы сплошные рекламные брошюры, лозунги и отзывы. Отсутствие ценовой политики в открытом доступе – первый признак того, что упор в компании делается на “обработку” потенциальных заказчиков продажниками, которые, в свою очередь, принимают решение, какую стоимость назначить. Напоминает восточный базар. Возможно, удастся в итоге выбить хорошую скидку, но лично я пользоваться услугами такой компании не стал бы. | Неизвестна, для расчёта стоимости предлагают заполнить форму и обратиться в отдел продаж. | <http://www.naumen.ru/promo/sd/>  Мобильный клиент:  <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.naumen.sdmobile> |