

1. Cuadrante Mágico de Gartner: Por qué no es una herramienta adecuada para seleccionar su próxima solución de ITSM

Un insumo que se suele encontrar como parte del proceso de selección de una herramienta ITSM es el documento "Magic Quadrant for ITSM Platforms", conocido como Cuadrante Mágico de Gartner para plataformas ITSM y donde aparecen algunos fabricantes de soluciones ITSM. A partir de nuestra experiencia en la región y los cientos de casos de éxito a través de diferentes industrias, creemos firmemente que el hecho de que determinado fabricante aparezca (o no) en el documento **no constituye un indicador o predictor de la calidad, funcionalidad y/o rendimiento de estas soluciones**, por lo que recomendamos no basar la selección de una herramienta ITSM únicamente en base a este criterio, en base a los siguientes argumentos:

1. El documento "Magic Quadrant for ITSM Platforms" **ha finalizado su publicación el 31 de octubre de 2022**, con la versión del documento que analiza el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2021 y el 1 de junio de 2022 (ID G00758263). Por lo que Gartner **no seguirá publicando más versiones del documento en cuestión**. Según se informa en el documento "Hype Cycle for ITSM 2023" (que analiza las tendencias e innovaciones en el campo de la gestión de servicios de TI -ITSM), publicado también por Gartner (ID G0070912), las razones que influyen en la decisión de retirar el documento son:

A. Las plataformas de ITSM han alcanzado plena madurez en el mercado ("Plateau of Productivity") y ya no se consideran

per se como fuente de innovación en las organizaciones.

- B. ITIL® como metodología de gestión de servicios TI también ha alcanzado plena madurez en el mercado.
- C. Según los analistas, no ven interés en ITIL 4, más bien ven que las organizaciones de I&O (Infraestructura y Operaciones de TI) están cómodas con adaptar sus procesos bajo ITIL v3 y adaptarlos para soportar sus iniciativas modernas de ITSM.

Dado lo anterior y a consecuencia de su retiro, el documento "Magic Quadrant for ITSM Platforms" (con independencia de su contenido), no refleja el desarrollo ni las proyecciones a futuro de los fabricantes de soluciones que participan en él. En resumen, el documento de Cuadrante Mágico para plataformas ITSM está obsoleto y no es representativo del futuro de estas tecnologías.

2. Tal y como es declarado en el propio documento de Cuadrante Mágico para ITSM del año 2022, sección "Context" (última versión del documento que ha sido publicada), los autores del documento establecen que:

- A. "El Cuadrante Mágico para plataformas ITSM evalúa la viabilidad de los fabricantes y su ventaja competitiva en este mercado" (traducido desde "The Magic Quadrant for ITSM platforms assesses the viability of vendors and their competitive strength in this Marketplace").
- B. "Los criterios de inclusión y exclusión están basados en su posicionamiento en el mercado global, sobre características de las plataformas" (traducido desde "Inclusion and exclusion criteria are based on global market position over platform features").
- C. "Factores como la estrategia global pueden no ser claves para los líderes de I&O que operan en un único país o región" (traducido desde "Factors such as global strategy may not be key for I&O leaders operating in a single country or region").



- D.** “El rendimiento de ventas y marketing ayudan a entender el momento actual del fabricante, pero no garantizan un buen ajuste para ninguna organización en particular” (traducido desde “Sales and marketing performance help to understand the vendor’s momentum, but do not guarantee a good fit for any particular organization”).
- E.** “Use esta investigación para aprender sobre la competitividad de un fabricante y enfocarse en asegurarse que éste tiene una sólida estrategia de plataforma ITSM y la estabilidad para competir más allá del corto plazo” (traducido desde “Use this research to learn about a vendor’s competitiveness and focus to gain assurance that it has a solid ITSM platform strategy and the stability to compete beyond the short term”).
- F.** “Este Cuadrante Mágico es un análisis multiregional de los fabricantes que han demostrado escala empresarial. Los fabricantes han sido evaluados en su habilidad de vender a organizaciones multinacionales” (traducido desde “This Magic Quadrant is a multiregional análisis of vendors that have been demonstrated enterprise scale. Vendors have been evaluated on their ability to sell to multinational enterprises”).
- G.** “Es importante notar que esta no es una evaluación directa de los productos ITSM que estos fabricantes ofrecen” (traducido desde “It is important to note that this is not a direct evaluation of the ITSM products that these vendors offer”).

De los puntos enunciados anteriormente, se desprende que el objetivo del documento es asistir a organizaciones en búsqueda de soluciones ITSM en términos de la competitividad de las mismas y de la ejecución de su estrategia a nivel global, lo cual no está relacionado con las características de los productos y servicios que ofrecen al mercado. Por lo tanto, no es objetivo del documento asegurar que las soluciones en él entregan y/o mantienen los niveles de funcionalidad, calidad, rendimiento, entre otros que su organización haya definido.

3. De los quince (15) criterios de evaluación utilizados en el Cuadrante Mágico, agrupados bajo las clasificaciones “Habilidad para ejecutar” (“Ability to Execute”) y “Complejidad de la visión” (“Completeness of vision”), sólo dos (2) corresponden a atributos tangibles de calidad asociados a las plataformas y que podrían ser valorados cuantitativamente por la entidad a través de indicadores de calidad: la operación del fabricante y los propios productos y servicios (“Operations” y “Product or Service”, respectivamente). De estos dos, sólo el ítem “Product or Service” es considerado en la evaluación para las plataformas ITSM. Las imágenes a continuación listan los criterios de evaluación utilizados en el Cuadrante Mágico y el peso relativo de cada uno.

Notar que, de los quince criterios, seis (6) de ellos son los que tienen mayor peso en la evaluación (marcados con “Weightening High”). De estos seis, cuatro de ellos no están relacionados directamente con la calidad de los productos o servicios del fabricante, sino más bien con su estrategia de mercado:

- Entendimiento del mercado (“Market Understanding”)
- Estrategia de marketing (“Marketing Strategy”)
- Estrategia de oferta de producto (“Offering -Product- Strategy”)
- Ejecución de venta / Precio de venta (“Sales Execution/Pricing”)

Evaluation Criteria ↓	Weighting ↓
Product or Service	High
Overall Viability	Medium
Sales Execution/Pricing	High
Market Responsiveness/Record	Medium
Marketing Execution	High
Customer Experience	Medium
Operations	NotRated

Source: Gartner (October 2022)

Evaluation Criteria ↓	Weighting ↓
Product or Service	High
Overall Viability	Medium
Sales Execution/Pricing	High
Market Responsiveness/Record	Medium
Marketing Execution	High
Customer Experience	Medium
Operations	NotRated

Source: Gartner (October 2022)





Del análisis de estos criterios, se reafirma lo indicado en el argumento (2). Si apenas uno (1) de quince criterios utilizados para evaluar a los fabricantes de soluciones ITSM tiene que ver con los productos y servicios que ofrecen (y donde a partir de su uso es posible juzgar si cumplen con los atributos de calidad que la entidad determine), **la idoneidad del documento** como un medio para asegurar que los fabricantes presentes en él proveen los niveles de calidad, rendimiento, funcionalidad, entre otros que su organización requiera, **queda en entredicho**.

4. En el documento de Cuadrante Mágico, sección "Honourable Mentions" se indica que "Mientras que esta investigación identifica 10 fabricantes que cumplen nuestros criterios de inclusión, **la exclusión de un fabricante no significa que él y sus productos carezcan de viabilidad**" (traducido de "While this research identifies 10 vendors that have met our inclusion criteria, a vendor's exclusion does not mean that it and its products lack viability"). Del párrafo anterior se desprende que otros fabricantes no presentes en el documento también son viables en los términos en los que aquellos que sí están son evaluados en el Cuadrante Mágico. Aun si su empresa considerara los quince criterios de evaluación como medios o indicadores de calidad, al restringirse a los indicados en el Cuadrante Mágico **se limita a evaluar otras**

opciones que, siendo viables, no están presentes en el documento. Por lo que se puede interpretar que su organización no ha realizado la debida diligencia en la selección de plataformas ITSM, porque no ha considerado todas las alternativas del mercado y evaluado cómo ellas adhieren (o no) a los atributos de calidad, rendimiento, funcionalidad (entre otros) que su empresa requiere.

5. En el documento de Cuadrante Mágico, sección "Honourable Mentions" se indica que "Gartner regularmente **aconseja a sus clientes que también consideren fabricantes no encontrados en este Cuadrante Mágico**" (traducido de "Gartner regularly advises clients to also consider ITSM vendors not found in this Magic Quadrant"). Independiente de si su organización es cliente de Gartner o no, de no considerar la recomendación dada en el documento, se puede interpretar que la entidad no ha realizado la debida diligencia en la selección de plataformas ITSM, porque no ha considerado todas las alternativas del mercado y evaluado cómo ellas adhieren (o no) a los atributos de calidad, rendimiento, funcionalidad (entre otros) que la entidad requiere.
6. En el documento de Cuadrante Mágico, sección "Context", se recomienda a los lectores aplicar las mejores prácticas de selección en el documento "A Buyer's Guide to ITSM Platforms" (también emitido por Gartner). En el documento referenciado (que es de los mismos autores del Cuadrante Mágico, Rich Doheny y Chris Matchett) se indica dentro de la sección "Step 3: Use Gartner Research to Evaluate Popular ITSM Platforms" que **"Es posible que un fabricante altamente evaluado en un Cuadrante Mágico pueda tener un producto o servicio evaluado con nivel bajo** en un caso de uso específico o particular de capacidades críticas. Incluso los fabricantes líderes pueden producir productos o servicios que fallan en cuanto a las necesidades críticas del mercado" (traducido de "It's posible that a highly rated vendor in a Magic Quadrant could have a low-ranked product or service

in a given/particular critical capabilities use case. Even leading vendors can produce products or services that miss the critical needs of the market”). A partir de este enunciado, se desprende que si su **organización basa su elección de plataforma ITSM solamente en fabricantes presentes en el Cuadrante Mágico** sin haber hecho un análisis de cómo éstos fabricantes cubren las necesidades críticas de la entidad, **corre el riesgo de no obtener el éxito ni los resultados de negocio** producto de su puesta en marcha.

2. Informes de analistas independientes sobre las tecnologías de ITSM

Aun cuando el documento “Cuadrante Mágico” de plataformas ITSM (de Gartner) ha dejado de ser publicado a partir de su versión 2022, existen otras empresas de análisis e investigación de mercado para TI empresarial; algunas publican informes específicos para soluciones de ITSM.

Tenga en cuenta que estos informes se basan en la opinión de analistas externos a los fabricantes de soluciones ITSM y que el aparecer (o no) en alguno de ellos depende de criterios que son fijados por estos analistas (ej. algunos exigen que la herramienta tenga presencia en más de un continente, o demandan determinado nivel de facturación mínimo). Por lo que no necesariamente un fabricante de soluciones ITSM (como Aranda Software o cualquier otro) aparecerán siempre en los informes indicados a continuación.

Algunos de estos informes son:

- GigaOM Radar for IT Service Management: Elaborado por la empresa GigaOM, identifica a los principales fabricantes de soluciones de ITSM, descomponiendo por regiones (incluida Latinoamérica). Su última edición fue para el año 2023 y ha sido puesta a disposición del público el 9 de mayo del mismo año. Aranda Software aparece listada en este documento, en la categoría de “Challenger” (es decir, desafiando a los fabricantes históricos de este mercado) y destacando los siguientes aspectos de nuestra solución Aranda Service Management Suite:

- “The company **has high visibility in Latin America** and a heterogeneous customer base, including government, healthcare, and banking and financial services verticals in the region as well as US deployments”. En relación a la visibilidad y presencia en Latino América, Aranda Software es el único fabricante destacado por GigaOM en este criterio.
- “Strengths: Aranda’s integration with Microsoft Teams provides excellent collaboration capabilities, and its chatbots facilitate automated self-service.”. Si bien otros fabricantes de soluciones ITSM también poseen integración con Microsoft Teams para autoservicio, Aranda Software es el único listado en el informe cuya integración con esta solución ha sido destacado como una “fortaleza”.
- “Strengths: The solution’s expertise in the Spanish language provides a competitive edge and differentiator for Aranda for any implementation where the primary language is Spanish”. De todos los fabricantes listados en el reporte de GigaOM, Aranda Software es el único que ha sido reconocido como de “ventaja competitiva” para implementaciones de soluciones ITSM en idioma Español (como idioma principal). Recordar que las soluciones de Aranda Software incorporan capacidades multi-idioma (Inglés, Español y Portugués).

Un aspecto que diferencia al informe de GigaOM de otros reportes es que también considera la evolución de los fabricantes en cuanto al cumplimiento de mejores prácticas basados en ITIL® v3 e ITIL® 4.

- The Forrester Wave: Enterprise Service Management, Q4 2021: Elaborado por la empresa Forrester, presenta a quince (15) fabricantes de soluciones de Enterprise Service Management o ESM, concepto que amplía el concepto de gestión de servicios TI (ITSM) a otras unidades de negocio. El documento es de naturaleza similar al Cuadrante Mágico de Gartner **(en términos**



de la competitividad comercial de las herramientas y de la ejecución de su estrategia a nivel global), por lo que no está relacionado con las características de los productos y servicios que ofrecen al mercado. La última versión del documento fue publicada el 6 de diciembre de 2021, por lo que el mismo no refleja los últimos avances de la industria (como la Inteligencia Artificial).

IDC WorldWide IT Service Management Software, 2022: Publicado por la empresa IDC, presenta a algunos fabricantes de soluciones de ITSM en función de su ejecución de estrategia corporativa y competitividad comercial (similar al Cuadrante Mágico de Gartner), clasificando a los fabricantes como Leaders, Major Players, Contenders y Participants. La última edición del documento corresponde al mes de noviembre de 2022.

3. Selección de tecnologías de ITSM: Considere el cumplimiento y adherencia a las mejores prácticas

Como se ha indicado en (1) y (2), las empresas de investigación de mercado como Gartner, Forrester o IDC no son especialistas en adopción de tecnologías y prácticas de ITSM. En cambio, entidades certificadoras de renombre mundial como Axelos, PeopleCert y Pink Elephant sí son especialistas en estas prácticas. Axelos y Pink Elephant, tienen un programa de verificación de herramientas de gestión de servicios de TI que es más maduro, el más riguroso del mundo y evalúa objetivamente la alineación del software con los procesos de ITIL, mientras que las entidades de investigación de mercado mencionadas anteriormente evalúan tendencias tecnológicas con el objetivo de elaborar un ranking para posicionar de acuerdo con su roadmap, no para auditoria o para verificación de algún cumplimiento. Es entonces que las certificaciones específicas en ITSM o en ITIL tienen una orientación **hacia los clientes y sus necesidades**, más que solamente una evaluación de orientación en la industria.

Es entonces que para evaluar el cumplimiento de una solución ITSM con las mejores prácticas, las evaluaciones más detalladas y robustas están en las certificaciones:

- Axelos ©, para cumplimiento con ITIL® en versión 3.
- PeopleCert®, para cumplimiento con ITIL® 4.
- PinkVerify®, para cumplimiento con prácticas de ITSM (más allá de ITIL®).

Estas tres certificaciones constituyen el punto de referencia de alcance de las soluciones de Aranda Software y han sido vitales en el éxito de los proyectos; el alcance del estudio de estas firmas es superior y se puede observar por las hojas de evaluación que utiliza cada uno, ya que evalúan el 100% de cumplimiento de los requisitos en cada práctica o proceso que una herramienta permite automatizar.

Algunas de las soluciones que aparecen en los informes de analistas independientes (como Gartner, Forrester o IDC), no están certificadas en alguno (o en todos) de estos tres esquemas (Axelos©, PeopleCert® y PinkVerify®); otras en cambio tienen pocas prácticas certificadas. Por lo que es recomendable **comenzar su proceso de selección de tecnologías ITSM en base a la adherencia y cumplimiento con prácticas de ITSM e ITIL®,** para luego contrastar con las opiniones de analistas externos, no al revés.

Aranda Software posee las siguientes certificaciones en cada uno de los esquemas mencionados, lo que garantiza su **adherencia y cumplimiento con las prácticas de ITSM e ITIL® desde el primer día.**



- Axelos®: Cumplimiento en nueve (9) procesos ITIL® v3 en nivel Gold (el máximo reconocimiento en este esquema a nivel mundial)
 - Change Management
 - Knowledge Management
 - Request Fulfilment
 - Service Catalog Management
 - Service Portfolio Management
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Service Asset & Configuration Management
 - Service Level Management
- PeopleCert®: Cumplimiento en nueve (9) prácticas ITIL 4:
 - Incident Management
 - Service Request Management
 - Problem Management
 - Service Catalogue Management
 - Service Level Management
 - Change Enablement
 - Knowledge Management
 - Service Configuration Management
 - IT Asset Management
- PinkVerify®: Cumplimiento en once (11) prácticas de ITSM:
 - AM - IT Asset Management
 - CHG - Change Management
 - CON - Configuration Management
 - IM - Incident Management
 - ITO - IT Operations Management
 - KM - Knowledge Management
 - PM - Problem Management
 - RM - Request Management
 - SCA - Service Catalog Management
 - SD - Service Desk
 - SLM - Service Level Management

Algunas de estas prácticas son fundamentales en cualquier iniciativa de automatización de ITSM y otras son requisito para que otra práctica se pueda automatizar, aplicando enfoques de clase mundial para diversos aspectos de la ITSM como la gestión de equipos de TI, Infraestructura, inventario, Servicios Tecnológicos, Gestion de cambios, conocimiento, entre otras que están relacionados.

*Derechos reservados de GigaOM, Gartner, Forrester, IDC y cualquier otra marca referenciada en este documento.

