

¿Cómo elegir sus próximas soluciones de **ITSM e ITAM**?

Estimado (a) cliente,

Agradecemos su interés en las soluciones de Aranda Software, y confiamos en que su organización desarrolla un proceso serio, responsable e imparcial para elegir sus próximas soluciones de ITSM e ITAM. Nuestro compromiso y pasión por ofrecer soluciones disruptivas para las empresas latinoamericanas es lo que nos mueve día a día. A través de nuestra presencia local en Estados Unidos, México, Centro América (Costa Rica, Guatemala y Panamá), Colombia, Ecuador, Perú, Brasil y Chile, conectamos directamente con las necesidades de las empresas y entendemos sus desafíos de transformación digital, adaptando nuestros productos a diversas realidades y niveles de madurez organizacional y tecnológica.

Como líderes en soluciones de software para ITSM e ITAM en Latino América, también está dentro de nuestra misión educar a las empresas de la región en términos de cómo pueden tomar decisiones sobre sus próximas tecnologías de gestión de servicio y de activos de una forma racional e informada, ayudando a que su organización elija la solución acorde a sus necesidades (ni más, ni menos) y buscando maximizar no sólo el retorno de su inversión sino la mejor experiencia de usuario y el cumplimiento con las prácticas de clase mundial que representamos (como ITIL®).

En las siguientes páginas, nos permitimos recomendar (a partir de nuestra experiencia de más de 20 años en Latino América y más de 1300 clientes de la región) algunos aspectos clave que esperamos sean de utilidad en su proceso de selección.

Ante cualquier consulta, no dude en contactar al equipo de Aranda Software en su país.

Un saludo,

(Nombre y apellido)

(Director Comercial Aranda Software - <país>)

(Firma)

1. Cuadrante Mágico de Gartner: ¿Por qué no es una herramienta adecuada para seleccionar sus próximas soluciones de ITSM e ITAM?

Un insumo que se suele encontrar como parte del proceso de selección de herramientas ITSM e ITAM es el documento “Magic Quadrant”, conocido como Cuadrante Mágico de Gartner para plataformas ITSM e ITAM y donde aparecen algunos fabricantes de este tipo de soluciones. 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 este documento **o 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 o ITAM únicamente con base en este criterio, a partir de 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. Análogamente, al punto anterior el documento “Magic Quadrant for Unified Endpoint Management Tools” (donde aparecen algunos fabricantes de soluciones ITAM) **ha finalizado su publicación el 01 de agosto de 2022** con la versión del documento que analiza el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2021 y el 31 de marzo de 2022 (ID G00757534). Por lo que Gartner **no seguirá publicando más versiones del documento en cuestión**. Dentro de las razones que esta consultora argumenta para el retiro del documento, está el hecho de que el mercado de las soluciones UEM se encuentra lo suficientemente estable y maduro gracias al rápido avance de las capacidades impulsadas por SaaS, la integración de datos de inteligencia sobre amenazas y el crecimiento de la IA, por nombrar algunas. Debido a la salida de este informe, Gartner recomienda a sus clientes escoger una solución que le permita optimizar costos, brindar una mejor experiencia de usuario en términos de seguridad, agilidad y eficiencia operacional para su organización.
3. 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 “Factores 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 este 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 multirregional 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.

- 4. 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”), solo 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, solamente 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.

Table 2: Completeness of Vision Evaluation Criteria

Evaluation Criteria ↓	Weighting ↓
Market Understanding	High
Marketing Strategy	High
Sales Strategy	Medium
Offering (Product) Strategy	High
Business Model	Medium
Vertical/Industry Strategy	Low
Innovation	High
Geographic Strategy	Medium

Source: Gartner (October 2022)

Table 1: Ability to Execute Evaluation Criteria

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	Not Rated

Source: Gartner (October 2022)



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”).

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.**

5. 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.

6. 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.

7. 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 possible 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 estos 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.

8. Los puntos 3, 4 y 5 mencionados anteriormente, también aplican para el documento de Cuadrante Mágico para soluciones UEM, dado que la metodología de evaluación para un cuadrante mágico es la misma, independiente de la solución que se evalúa.

2. Informes de analistas independientes sobre las tecnologías de ITSM e ITAM

Aun cuando los documentos del "Cuadrante Mágico" para plataformas ITSM y UEM (de Gartner) se han dejado de publicar a partir de su versión 2022, existen otras empresas de análisis e investigación de mercado para TI empresarial; que publican informes específicos para estas soluciones.

Tenga en cuenta que estos informes se basan en la opinión de analistas externos a los fabricantes de soluciones ITSM e ITAM 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 e ITAM (como Aranda Software o cualquier otro) aparecerá siempre en los informes indicados a continuación.

Algunos de estos informes son:

- **GigaOM Radar for IT Service Management:** Elaborado por la firma GigaOM, el informe identifica a los principales fabricantes de soluciones ITSM, desglosando su análisis por regiones, incluida Latinoamérica. Su edición más reciente corresponde al año 2025 y fue publicada el 16 de abril del mismo año. Aranda Software figura en este documento en la categoría de "Leader", consolidándose como una de las soluciones más completas de la industria. A continuación, se destacan los siguientes aspectos de nuestra solución Aranda Service Management Suite:
 - Strengths: "While the solution uses chatbots to streamline the support process, additional technologies such as AI, drag-and-drop workflow features, and knowledge management further enhance its usability". Aranda Service Management Suite integrates a set of AI capabilities into its channels and workflows, boosting both end-user and technician productivity by reducing repetitive tasks through NLP-based ticket creation. Al incorporar inteligencia artificial y automatización en sus procesos de soporte, las organizaciones pueden acelerar la resolución de incidentes, minimizar la carga operativa del equipo técnico y ofrecer una experiencia más fluida y eficiente a los usuarios finales.
 - Strengths: "Aranda Service Management Suite includes a centralized support

service with a chatbot integrated into Microsoft Teams and a native chatbot for WhatsApp, optimizing collaboration and the service request process."Al integrar canales de mensajería ampliamente utilizados, ASMS facilita una interacción más ágil y accesible para los usuarios, mejorando la eficiencia en la resolución de incidencias y aumentando la satisfacción del cliente mediante respuestas rápidas y personalizadas en plataformas que ya usan cotidianamente..

- Strengths: Aranda's workflow and automation capabilities are user-friendly, offering drag-and-drop features, a GUI-based interface, and no-code options to meet the needs of non-developers when designing workflows. Estas funcionalidades permiten que equipos no técnicos configuren y optimicen procesos sin depender del área de desarrollo, acelerando la implementación de mejoras operativas y aumentando la autonomía de los usuarios en la gestión de servicios y activos.
- Strengths: "Aranda's ESM functionality is managed through the CMDB, which operates independently from IT services and other services. This allows data to be separated into workspaces, enabling partitioning based on the specific needs of ESM applications". La arquitectura de ASMS facilita una gestión más organizada y personalizada de los servicios empresariales, permitiendo a las organizaciones adaptar sus operaciones a distintos departamentos o unidades sin comprometer la integridad ni la seguridad de los datos.
- Strengths: "Aranda Software is the only vendor highlighted by GigaOm for its visibility and presence in Latin America, with a diverse customer base that includes government, healthcare, and financial services sectors in the region, as

well as deployments in the United States". Esta distinción por parte de GigaOm reafirma la sólida presencia de Aranda en Latinoamérica, permitiéndole ofrecer soluciones alineadas con las realidades del mercado regional y asegurar un acompañamiento cercano, confiable y con conocimiento profundo del entorno local.

- Un aspecto notable de esta versión del informe es la evaluación más amplia de las funcionalidades y capacidades que ofrecen las herramientas de los diversos fabricantes, yendo más allá de ITIL 4, e incluyendo tecnologías emergentes como la IA y la hiperautomatización.



- **QKS Group SPARK Matrix for ITSM 2024**

Elaborado por la empresa QKS Group, identifica a los principales fabricantes de soluciones de ITSM a nivel global. Su última edición fue para el año 2024 y ha sido puesta a disposición del público el 17 de octubre del mismo año. Aranda Software aparece listada en este documento, en la categoría "Líder". Se destacan los siguientes aspectos de nuestra solución Aranda Service Management Suite:

- "The suite includes proprietary virtual agents for MS Teams and WhatsApp, which ensure seamless communication without the need for third-party integration tools. This capability allows users to access support and manage requests through familiar, widely used communication platforms, enhancing user convenience and efficiency." La implementación de los agentes virtuales mejora la colaboración y la respuesta remota, agilizando los procesos para la creación de casos. Estos sistemas optimizan significativamente el servicio al usuario, tanto interno como externo, al clasificar automáticamente los casos según su naturaleza, lo que permite una gestión más eficiente y rápida.
- "ASMS offers a unique capability to manage unlimited and independent workspaces within a single instance. This feature allows organizations to create and manage separate environments for different departments or projects, ensuring tailored workflows and data separation while maintaining centralized control." Esta capacidad es especialmente importante para empresas que necesitan segmentar sus operaciones sin comprometer la seguridad ni la eficiencia. Facilita la personalización de procesos para cada área, mejora la colaboración entre equipos y garantiza una administración centralizada que optimiza recursos y minimiza riesgos.
- "Aranda Software is embracing key

technological trends in the ITSM market, such as Generative AI, no-code/low-code development, and Enterprise Service Management (ESM). The company integrates Generative AI to enhance automation and decision-making within its platform. Its no-code/low-code capabilities allow users to customize workflows without extensive coding, making it accessible to a broader range of users. Additionally, the company's ESM solutions unify processes and services across various business areas, facilitating collaboration and optimizing productivity." Gracias al uso de tecnologías low code/no code, los usuarios pueden desbloquear su creatividad y automatizar procesos sin necesidad de tener conocimientos profundos en programación. Estas herramientas ofrecen interfaces visuales intuitivas, facilitando el desarrollo rápido y accesible de soluciones personalizadas, lo que reduce la dependencia de los equipos de TI y acelera la innovación dentro de las empresas.

- "Aranda Software's commitment to innovation, user experience, and customer success positions it as a prominent player in the ITSM market. The integration of AI/ML technologies and focus on user-friendly, customizable solutions ensures that Aranda Service Management meets the dynamic needs of modern businesses." La inteligencia artificial automatiza procesos, reduciendo el tiempo y esfuerzo en tareas repetitivas, mientras identifica patrones y señales que pueden indicar fallas o sobrecargas de trabajo en la organización.. Además, la IA optimiza la gestión de solicitudes al clasificar y priorizar automáticamente los tickets, lo que permite una respuesta más rápida y eficiente, garantizando una experiencia de soporte de mayor calidad.
- "Users looking for an easy-to-use IT Service Management tool with a strong customer base in Latin America and offering various use cases in industry

verticals such as retail and education can choose Aranda Software Management Suite.” Con más de 20 años de experiencia, Aranda Service Management ofrece una solución integral que ayuda a las organizaciones a optimizar sus operaciones de TI, mejorar la entrega de servicios y aumentar la satisfacción del cliente a través de características avanzadas e integraciones fluidas, adaptándose a sus necesidades específicas y brindando un soporte continuo para garantizar resultados eficientes y sostenibles.

- **GigaOM Radar for IT Asset Management:**

Este informe fue publicado el 14 de marzo del 2025, allí se evaluaron a los fabricantes de ITAM respecto a criterios relacionados con la gestión de inventario, descubrimiento, detección automatizada por flujo de trabajos, integraciones, informes y análisis, gestión financiera, de ciclo de vida, cumplimiento y proveedores.

Como fabricante de soluciones, Aranda Software es posicionada en el rango de "Leader" (empresas que tienen un alto nivel de madurez, innovación y funcionalidades de plataforma). Dentro de las fortalezas que GigaOM destacó sobre Aranda se encuentran las siguientes:

- Strengths: Aranda enables broad asset domain coverage, supporting the management of a wide range of asset categories, including hardware, software, networks, cloud, and security. It also looks to the future, with plans to address IoT and industry-specific advanced equipment. La cobertura de diferentes tipos de dispositivos que ofrece Aranda Software permite a las organizaciones centralizar la gestión de todos sus activos en una sola plataforma, lo que mejora la visibilidad, reduce la complejidad operativa y prepara a las empresas para integrar nuevas tecnologías sin necesidad de soluciones adicionales.

- Strengths: Aranda tracks fixed, variable, and surcharge costs per asset, as well as integrates with ITSM to include service delivery costs. Financial risk assessment is also included out of the box. Esta capacidad permite a las organizaciones tener un control financiero más preciso de sus activos, facilitando la toma de decisiones presupuestarias, la optimización de costos operativos y la evaluación proactiva de riesgos económicos asociados al ciclo de vida de los activos.

- Strengths: Aranda offers broad integration capabilities, as well as an Integration Center with tools that facilitate the use of its API. When needed, professional services are available to assist clients. Gracias a estas integraciones y al equipo de servicios profesionales de Aranda Software, las organizaciones pueden conectar fácilmente nuestras soluciones con sus sistemas existentes, agilizando la implementación y maximizando el valor de sus inversiones tecnológicas sin interrupciones operativas.

- **GigaOm Radar for Software Asset Management (SAM):**

Elaborado por la firma GigaOm, este informe identifica a los principales fabricantes de soluciones para la gestión de activos de software (SAM), evaluando sus capacidades técnicas, criterios de negocio y características emergentes. En su primera edición, publicada en febrero de 2025, se presenta un análisis detallado del mercado global, incluyendo proveedores con presencia en Latinoamérica. Aranda Software figura destacada en este estudio, posicionándose como "Leader and Rapid Advancement within the Maturity/Feature Set quadrants", consolidándose como una alternativa sólida frente a competidores tradicionales. Se resaltan los siguientes aspectos de nuestra solución Aranda Unified Management SAM:

- Strengths: Aranda offers a variety of features for automated workflows and

discovery, including a web-based GUI, drag-and-drop functionality, available automatic triggers, and detection of new assets that become part of the environment. Gracias a estas capacidades de automatización, las organizaciones pueden reducir el trabajo manual y asegurar una incorporación rápida y precisa de nuevos activos al sistema, lo que mejora la eficiencia operativa y acelera los tiempos de respuesta en la gestión de software.

- Strengths: Aranda offers license management capabilities that provide an automated approach to optimization and reassignment. La capacidad de gestión de licencias de software permite a las organizaciones maximizar el uso de sus aplicaciones, reducir costos innecesarios y reasignar recursos según las necesidades reales del negocio, mejorando así la eficiencia financiera y operativa.
- Strengths: Aranda provides capabilities to track detailed contractual provisions, monitor vendor performance over time, and set automated workflow triggers to address upcoming contract renewals. Este nivel de seguimiento y automatización permite a las organizaciones mantener un control riguroso sobre sus relaciones contractuales, anticiparse a las renovaciones y tomar decisiones informadas que optimicen la gestión de proveedores y minimicen riesgos de incumplimiento.
- **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).

- **The Forrester Wave™: Unified Endpoint Management, Q4 2023:** Este documento se encuentra vigente y para su elaboración se evaluaron (9) compañías a partir de una serie de pautas relacionadas con ITAM, que permitían visualizar el estado en el que cada proveedor se encontraba respecto al desarrollo de su arquitectura tecnológica, para satisfacer las necesidades de sus clientes. El enfoque de esta versión se centró en evaluar cómo los proveedores han simplificado la gestión de dispositivos, realizando integraciones para que sean gestionados por el mismo fabricante, evitando el manejo de parches y vulnerabilidades por parte de terceros.
- **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 a noviembre de 2022.
- **IDC MarketScape: Worldwide Unified Endpoint Management Software 2022 Vendor Assessment:** En este reporte se analizó que los proveedores contarán con una suite UEM que ofreciera funciones de gestión de dispositivos y aplicaciones para PC, portátiles y dispositivos móviles, así como su capacidad de admitir varios tipos de dispositivos que puedan acceder a datos corporativos, aplicaciones y recursos de TI en la red como fuera de ella, teniendo en cuenta la gestión de plataformas y experiencias centradas en el usuario.

3. Selección de tecnologías de ITSM e ITAM: 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, GigaOM, Forrester o IDC no son especialistas en adopción de tecnologías y prácticas de ITSM e ITAM. En cambio, entidades certificadoras de renombre mundial como PeopleCert y Pink Elephant sí son especialistas en estas prácticas. PeopleCert 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 auditoría 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 o ITAM con las mejores prácticas, las evaluaciones más detalladas y robustas están en las certificaciones:

- PeopleCert®, para cumplimiento con ITIL® 4
- PinkVerify®, para cumplimiento con prácticas de ITSM (más allá de ITIL®).

Estas 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 dos esquemas (PeopleCert® y PinkVerify®); otras, en cambio, tienen pocas prácticas certificadas. Por lo que es recomendable **comenzar su proceso de selección de tecnologías ITSM e ITAM con base en 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**.

PeopleCert®: Cumplimiento en quince (15) 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
- Monitoring & Event Management
- Release Management
- Deployment Management
- Service Financial Management
- Measurement & Reporting Management
- Supplier 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 e ITAM 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, gestión de cambios, conocimiento, entre otras que están relacionados.

