

Como escolher suas próximas soluções de **ITSM e ITAM**?

ChatGPT Plus

Claro — te lo traduzco literal al portugués:

Prezado(a) cliente,

Agradecemos seu interesse nas soluções da Aranda Software e confiamos que sua organização conduz um processo sério, responsável e imparcial para escolher suas próximas soluções de ITSM e ITAM. Nosso compromisso e paixão por oferecer soluções disruptivas para as empresas latino-americanas é o que nos move todos os dias. Por meio de nossa presença local nos Estados Unidos, México, América Central (Costa Rica, Guatemala e Panamá), Colômbia, Equador, Peru, Brasil e Chile, conectamos diretamente com as necessidades das empresas e entendemos seus desafios de transformação digital, adaptando nossos produtos a diversas realidades e níveis de maturidade organizacional e tecnológica.

Como líderes em soluções de software para ITSM e ITAM na América Latina, também faz parte de nossa missão educar as empresas da região sobre como podem tomar decisões quanto às suas próximas tecnologias de gestão de serviços e de ativos de forma racional e informada, ajudando sua organização a escolher a solução adequada às suas necessidades (nem mais, nem menos) e buscando maximizar não apenas o retorno sobre o investimento, mas também a melhor experiência do usuário e a conformidade com as práticas de classe mundial que representamos (como ITIL®).

Nas páginas seguintes, permitimo-nos recomendar (a partir de nossa experiência de mais de 20 anos na América Latina e mais de 1300 clientes na região) alguns aspectos-chave que esperamos sejam úteis em seu processo de seleção.

Em caso de qualquer dúvida, não hesite em contatar a equipe da Aranda Software em seu país.

Atenciosamente,

(Nome e sobrenome)

(Diretor Comercial Aranda Software – <país>)

(Assinatura)

1. Quadrante Mágico do Gartner: Por que não é uma ferramenta adequada para selecionar suas próximas soluções de ITSM e ITAM?

Um insumo que costuma ser encontrado como parte do processo de seleção de ferramentas ITSM e ITAM é o documento “Magic Quadrant”, conhecido como Quadrante Mágico do Gartner para plataformas ITSM e ITAM, onde aparecem alguns fabricantes desse tipo de soluções. Com base em nossa experiência na região e nos centenas de casos de sucesso em diferentes indústrias, acreditamos firmemente que o fato de um determinado fabricante aparecer (ou não) nesse **documento não constitui um indicador ou preditor da qualidade, funcionalidade e/ou desempenho dessas soluções**, razão pela qual recomendamos não basear a seleção de uma ferramenta ITSM ou ITAM apenas com base nesse critério, a partir dos seguintes argumentos:

1. O documento “Magic Quadrant for ITSM Platforms” **teve sua publicação encerrada em 31 de outubro de 2022**, com a versão do documento que analisa o período compreendido entre 1º de junho de 2021 e 1º de junho de 2022 (ID G00758263). Portanto, a Gartner **não continuará publicando novas versões do referido documento**. Segundo informado no documento “Hype Cycle for ITSM 2023” (que analisa as tendências e inovações no campo da gestão de serviços de TI – ITSM), também publicado pela Gartner (ID G0070912), as razões que influenciam a decisão de retirar o documento são:
 - A. As plataformas de ITSM alcançaram plena maturidade no mercado (“Plateau of Productivity”) e já não são consideradas, por si só, uma fonte de inovação nas organizações.

- B. O ITIL® como metodologia de gestão de serviços de TI também atingiu plena maturidade no mercado.

Segundo os analistas, não há interesse no

- C. ITIL 4, mas sim a percepção de que as organizações de I&O (Infraestrutura e Operações de TI) estão confortáveis em adaptar seus processos com base no ITIL V3 e ajustá-los para suportar suas iniciativas modernas de ITSM.

Dado o exposto e como consequência de sua retirada, o documento “Magic Quadrant para ITSM Platforms” (independentemente de seu conteúdo) não reflete o desenvolvimento nem as projeções futuras dos fabricantes de soluções que dele participam. Em resumo, **o documento do Quadrante Mágico para plataformas ITSM está obsoleto** e não é representativo do futuro dessas tecnologias.

2. Analogamente ao ponto anterior, o documento “Magic Quadrant for Unified Endpoint Management Tools” (onde aparecem alguns fabricantes de soluções ITAM) **teve sua publicação encerrada em 1º de agosto de 2022**, com a versão do documento que analisa o período compreendido entre 1º de abril de 2021 e 31 de março de 2022 (ID G00757534). Portanto, a Gartner **não continuará publicando novas versões do referido documento**. Entre as razões apresentadas por essa consultoria para a retirada do documento, destaca-se o fato de que o mercado de soluções UEM está suficientemente estável e maduro, graças ao rápido avanço das capacidades impulsionadas por SaaS, à integração de dados de inteligência sobre ameaças e ao crescimento da IA, para citar alguns exemplos.
3. Devido à descontinuação deste relatório, a Gartner recomenda que seus clientes escolham uma solução que permita otimizar custos, oferecer uma melhor experiência do usuário em termos de segurança, agilidade e eficiência operacional para suas organizações.



Conforme declarado no próprio documento do Quadrante Mágico para ITSM do ano de 2022, na seção “Context” (última versão do documento publicada), os autores do documento estabelecem que:

- A.** "O Quadrante Mágico para plataformas ITSM avalia a viabilidade dos fabricantes e sua vantagem competitiva neste mercado" (traduzido de “The Magic Quadrant for ITSM platforms assesses the viability of vendors and their competitive strength in this Marketplace”).
- B.** "Os critérios de inclusão e exclusão são baseados em sua posição no mercado global, em vez de nas características das plataformas" (traduzido de “Inclusion and exclusion criteria are based on global market position over platform features”).
- C.** "Fatores como a estratégia global podem não ser essenciais para os líderes de I&O que operam em um único país ou região" (traduzido de “Factors such as global strategy may not be key for I&O leaders operating in a single country or region”).
- D.** "O desempenho de vendas e marketing ajuda a entender o momento atual do fabricante, mas não garante um bom ajuste para nenhuma organização em particular" (traduzido de “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 pesquisa para aprender sobre a competitividade de um fabricante e focar-se em garantir que ele tenha uma estratégia sólida de plataforma ITSM e a estabilidade para competir além do curto prazo" (traduzido de “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 Quadrante Mágico é uma análise multirregional dos fabricantes que demonstraram escala empresarial. Os fabricantes foram avaliados por sua capacidade de vender para organizações multinacionais" (traduzido de "This Magic Quadrant is a multiregional analysis of vendors that have been demonstrated enterprise scale. Vendors have been evaluated on their ability to sell to multinational enterprises").

G. "É importante notar que esta não é uma avaliação direta dos produtos ITSM que esses fabricantes oferecem" (traduzido de "It is important to note that this is not a direct evaluation of the ITSM products that these vendors offer").

A partir dos pontos enunciados acima, conclui-se que o objetivo do documento é auxiliar organizações na busca por soluções ITSM **em termos de sua competitividade e da execução de sua estratégia em nível global, o que não está relacionado às características dos produtos e serviços que oferecem ao mercado.** Portanto, não é

objetivo do documento garantir que as soluções nele listadas entregam e/ou mantêm os níveis de funcionalidade, qualidade, desempenho, entre outros, que sua organização tenha definido.

4. Dos quinze (15) critérios de avaliação utilizados no Quadrante Mágico, agrupados sob as classificações "Capacidade de execução" ("Ability to Execute") e "Completeness da visão" ("Completeness of Vision"), apenas dois (2) correspondem a atributos tangíveis de qualidade associados às plataformas e que poderiam ser avaliados quantitativamente pela entidade por meio de indicadores de qualidade: a operação do fabricante e os próprios produtos e serviços ("Operations" e "Product or Service", respectivamente). Destes dois, apenas o item "Product or Service" é considerado na avaliação para plataformas ITSM.

As imagens a seguir listam os critérios de avaliação utilizados no Quadrante Mágico e o peso relativo de cada um.

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, dos quinze critérios, seis (6) deles são os que têm maior peso na avaliação (marcados com “Weightening High”). Destes seis, quatro não estão diretamente relacionados com a qualidade dos produtos ou serviços do fabricante, mas sim com sua estratégia de mercado:

- Compreensão do mercado (“Market Understanding”).
- Estratégia de marketing (“Marketing Strategy”).
- Estratégia de oferta de produto (“Offering-Product- Strategy”).
- Execução de vendas / Preço de venda (“Sales Execution/Pricing”).

Da análise desses critérios, reafirma-se o indicado no argumento (2). Se apenas um (1) dos quinze critérios utilizados para avaliar os fabricantes de soluções ITSM está relacionado aos produtos e serviços que oferecem (e onde, a partir de seu uso, é possível julgar se atendem aos atributos de qualidade que a entidade determinar), **a adequação do documento** como um meio para garantir que os fabricantes presentes nele fornecem os níveis de qualidade, desempenho, funcionalidade, entre outros, que sua organização exige, **fica em dúvida**.

5. No documento do Quadrante Mágico, seção “Honourable Mentions”, é indicado que “Enquanto esta pesquisa identifica 10 fabricantes que atenderam aos nossos critérios de inclusão, **a exclusão de um fabricante não significa que ele e seus produtos careçam de viabilidade**” (traduzido 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”).

Do parágrafo anterior, conclui-se que outros fabricantes não presentes no documento também são viáveis nos mesmos termos daqueles que são avaliados no Quadrante Mágico. Mesmo que sua empresa considere os quinze critérios de avaliação como meios ou indicadores de qualidade, ao se restringir aos indicados no Quadrante Mágico, **limita-se a avaliar outras opções que, sendo viáveis, não estão presentes no documento**. Portanto, pode-se interpretar que sua organização não realizou a devida diligência na seleção de plataformas ITSM, pois não considerou todas as alternativas do mercado e não avaliou como elas aderem (ou não) aos atributos de qualidade, desempenho e funcionalidade (entre outros) que sua empresa exige.

6. No documento do Quadrante Mágico, seção “Honourable Mentions”, também é indicado que “A Gartner regularmente **aconselha seus clientes a considerarem também fabricantes que não estão neste Quadrante Mágico**” (traduzido de “Gartner regularly advises clients to also consider ITSM vendors not found in this Magic Quadrant”). Independentemente de sua organização ser cliente da Gartner ou não, se não considerar a recomendação dada no documento, pode-se interpretar que a entidade não realizou a devida diligência na seleção de plataformas ITSM, pois não considerou todas as alternativas do mercado e não avaliou como elas aderem (ou não) aos atributos de qualidade, desempenho e funcionalidade (entre outros) que a entidade exige.

7. No documento do Quadrante Mágico, seção "Context", recomenda-se aos leitores aplicarem as melhores práticas de seleção do documento "A Buyer's Guide to ITSM Platforms" (também publicado pela Gartner). No documento referenciado (escrito pelos mesmos autores do Quadrante Mágico, Rich Doheny e Chris Matchett), é indicado na seção "Step 3: Use Gartner Research to Evaluate Popular ITSM Platforms" que **"É possível que um fabricante altamente avaliado em um Quadrante Mágico tenha um produto ou serviço classificado com nível baixo** em um caso de uso específico ou particular de capacidades críticas. Até mesmo fabricantes líderes podem produzir produtos ou serviços que não atendem às necessidades críticas do mercado" (traduzido 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"). partir dessa afirmação, conclui-se que, se sua **organização baseia sua escolha de plataforma ITSM apenas nos fabricantes presentes no Quadrante Mágico**, sem ter feito uma análise de como esses fabricantes cobrem as necessidades críticas da entidade, **corre o risco de não obter sucesso nem os resultados de negócio** esperados com sua implementação.

8. Os pontos 3, 4 e 5 mencionados anteriormente também se aplicam ao documento do Quadrante Mágico para soluções UEM, pois a metodologia de avaliação de um Quadrante Mágico é a mesma, independentemente da solução avaliada.

2. Relatórios de analistas independentes sobre as tecnologias de ITSM e ITAM

Ainda que os documentos do "Quadrante Mágico" para plataformas ITSM e UEM (da Gartner) tenham deixado de ser publicados a partir da versão de 2022, existem outras empresas de análise e pesquisa de mercado para TI empresarial que publicam relatórios específicos para essas soluções.

Leve em consideração que esses relatórios são baseados na opinião de analistas externos aos fabricantes de soluções ITSM e ITAM, e que a presença (ou ausência) em algum deles depende de critérios definidos por esses analistas (por exemplo, alguns exigem que a ferramenta tenha presença em mais de um continente ou demandam um determinado nível mínimo de faturamento). Portanto, um fabricante de soluções ITSM e ITAM (como a Aranda Software ou qualquer outro) pode não aparecer sempre nos relatórios indicados a seguir.

Alguns desses relatórios são:

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

Elaborado pela empresa GigaOM, o relatório identifica os principais fabricantes de soluções ITSM, segmentando sua análise por regiões, incluindo a América Latina. Sua edição mais recente corresponde ao ano de 2025 e foi publicada em 16 de abril do mesmo ano. A Aranda Software aparece neste documento na categoria 'Leader', consolidando-se como uma das soluções mais completas do setor. A seguir, destacam-se os seguintes aspectos da nossa solução 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. Ao incorporar inteligência artificial e automação em seus processos de suporte, as organizações podem acelerar a resolução de incidentes, minimizar a carga operacional da equipe técnica e oferecer uma experiência mais fluida e eficiente aos usuários finais.

- 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."Ao integrar canais de mensagens amplamente utilizados, o ASMS facilita uma interação mais ágil e acessível para os usuários, melhorando a eficiência na resolução de incidentes e aumentando a satisfação do cliente por meio de respostas rápidas e personalizadas em plataformas que já utilizam no dia a dia.
- 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. Essas funcionalidades permitem que equipes não técnicas configurem e otimizem processos sem depender da área de desenvolvimento, acelerando a implementação de melhorias operacionais e aumentando a autonomia dos usuários na gestão de serviços e ativos.
- 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". A arquitetura do ASMS facilita uma gestão mais organizada e personalizada dos serviços empresariais, permitindo às organizações adaptar suas operações a diferentes departamentos ou unidades sem comprometer a integridade nem a segurança dos dados.
- 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". Esse reconhecimento por parte da GigaOm reafirma a sólida presença da Aranda na América Latina, permitindo-lhe oferecer soluções alinhadas com as realidades do mercado regional e garantir um acompanhamento próximo, confiável e com profundo conhecimento do ambiente local.

- Um aspecto notável desta versão do relatório é a avaliação mais ampla das funcionalidades e capacidades oferecidas pelas ferramentas dos diversos fabricantes, indo além do ITIL 4 e incluindo tecnologias emergentes como a IA e a hiperautomação.



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

Elaborado pela empresa QKS Group, identifica os principais fabricantes de soluções de ITSM a nível global. Sua última edição foi para o ano de 2024 e foi disponibilizada ao público em 17 de outubro do mesmo ano. A Aranda Software aparece listada neste documento na categoria 'Líder'. Destacam-se a seguir os seguintes aspectos da nossa solução 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.” A implementação dos agentes virtuais melhora a colaboração e o atendimento remoto, agilizando os processos para a criação de casos. Esses sistemas otimizam significativamente o atendimento ao usuário, tanto interno quanto externo, ao classificar automaticamente os casos de acordo com sua natureza, permitindo uma gestão mais eficiente e 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.” Essa capacidade é especialmente importante para empresas que precisam segmentar suas operações sem comprometer a segurança nem a eficiência. Facilita a personalização de processos para cada área, melhora a colaboração entre as equipes e garante uma administração centralizada que otimiza recursos e minimiza riscos.

- “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.” Graças ao uso de tecnologias low code/no code, os usuários podem desbloquear sua criatividade e automatizar processos sem a necessidade de ter conhecimentos profundos em programação. Essas ferramentas oferecem interfaces visuais intuitivas, facilitando o desenvolvimento rápido e acessível de soluções personalizadas, o que reduz a dependência das equipes de TI e acelera a inovação dentro das 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.” A inteligência artificial automatiza processos, reduzindo o tempo e o esforço em tarefas repetitivas, enquanto identifica padrões e sinais que podem indicar falhas ou sobrecarga de trabalho na organização. Além disso, a IA otimiza a gestão de solicitações ao classificar e priorizar automaticamente os tickets, o que permite uma resposta mais rápida e eficiente, garantindo uma experiência de suporte de maior qualidade.
- “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.” Com mais de 20 anos de experiência, o Aranda Service Management oferece uma solução integral que ajuda as organizações a otimizar suas operações de TI, melhorar a entrega de serviços e aumentar a satisfação dos clientes por meio de recursos avançados e integrações fluídas, adaptando-se às suas necessidades específicas e proporcionando um suporte contínuo para garantir resultados eficientes e sustentáveis.

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

Este relatório foi publicado em 14 de março de 2025, onde foram avaliados os fabricantes de ITAM em relação a critérios relacionados à gestão de inventário, descoberta, detecção automatizada por fluxo de trabalho, integrações, relatórios e análises, gestão financeira, de ciclo de vida, conformidade e fornecedores.

Como fabricante de soluções, a Aranda Software foi posicionada na categoria 'Leader' (empresas que possuem alto nível de maturidade, inovação e funcionalidades de plataforma). Entre os pontos fortes que a GigaOM destacou sobre a Aranda, estão os seguintes:

- 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. A cobertura de diferentes tipos de dispositivos oferecida pela Aranda Software permite que as organizações centralizem a gestão de todos os seus ativos em uma única plataforma, o que melhora a visibilidade, reduz a complexidade operacional e prepara as empresas para integrar novas tecnologias sem a necessidade de soluções adicionais.

- 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. Essa capacidade permite que as organizações tenham um controle financeiro mais preciso de seus ativos, facilitando a tomada de decisões orçamentárias, a otimização de custos operacionais e a avaliação proativa de riscos econômicos associados ao ciclo de vida dos ativos.

- 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. Graças a essas integrações e à equipe de serviços profissionais da Aranda Software, as organizações podem conectar facilmente nossas soluções aos seus sistemas existentes, agilizando a implementação e maximizando o valor de seus investimentos tecnológicos sem interrupções operacionais.

- **GigaOm Radar for Software Asset Management (SAM):** Elaborado pela empresa GigaOm, este relatório identifica os principais fabricantes de soluções para gestão de ativos de software (SAM), avaliando suas capacidades técnicas, critérios de negócio e características emergentes. Em sua primeira edição, publicada em fevereiro de 2025, apresenta-se uma análise detalhada do mercado global, incluindo fornecedores com presença na América Latina. A Aranda Software se destaca neste estudo, posicionando-se como 'Leader and Rapid Advancement within the Maturity/Feature Set quadrants', consolidando-se como uma alternativa sólida frente aos concorrentes tradicionais. Destacam-se a seguir os seguintes aspectos da nossa solução 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. Graças a essas capacidades de automação, as organizações podem reduzir o trabalho manual e garantir uma incorporação rápida e precisa de novos ativos ao sistema, o que melhora a eficiência operacional e acelera os tempos de resposta na gestão de software.

- Strengths: Aranda offers license management capabilities that provide an automated approach to optimization and reassignment. A capacidade de gestão de licenças de software permite que as organizações maximizem o uso de suas aplicações, reduzam custos desnecessários e realoquem recursos conforme as necessidades reais do negócio, melhorando assim a eficiência financeira e operacional.
- Strengths: Aranda provides capabilities to track detailed contractual provisions, monitor vendor performance over time, and set automated workflow triggers to address upcoming contract renewals. Esse nível de acompanhamento e automação permite que as organizações mantenham um controle rigoroso sobre suas relações contratuais, antecipem renovações e tomem decisões informadas que otimizem a gestão de fornecedores e minimizem os riscos de não conformidade.
- **The Forrester Wave: Enterprise Service Management, Q4 2021:** Elaborado pela empresa Forrester, apresenta quinze (15) fabricantes de soluções de Enterprise Service Management ou ESM, conceito que amplia a gestão de serviços de TI (ITSM) para outras unidades de negócio. O documento possui natureza semelhante ao Quadrante Mágico do Gartner **(em termos de competitividade comercial das ferramentas e da execução de suas estratégias a nível global)**, não

estando, portanto, relacionado com as características dos produtos e serviços que oferecem ao mercado. A versão mais recente do documento foi publicada em 6 de dezembro de 2021, razão pela qual não reflete os avanços mais recentes da indústria (como a Inteligência Artificial).

- **The Forrester Wave™: Unified Endpoint Management, Q4 2023:** Este documento está vigente e, para sua elaboração, foram avaliadas nove (9) empresas a partir de uma série de diretrizes relacionadas ao ITAM, que permitiam visualizar a situação de cada fornecedor em relação ao desenvolvimento de sua arquitetura tecnológica para atender às necessidades de seus clientes. O foco desta versão foi avaliar como os fornecedores simplificaram a gestão de dispositivos, realizando integrações para que fossem gerenciados pelo próprio fabricante, evitando o gerenciamento de patches e vulnerabilidades por terceiros.
- **IDC WorldWide IT Service Management Software, 2022:** Publicado pela empresa IDC, apresenta alguns fabricantes de soluções de ITSM com base na execução de sua estratégia corporativa e competitividade comercial (semelhante ao Quadrante Mágico do Gartner), classificando os fabricantes como Leaders, Major Players, Contenders e Participants. A edição mais recente do documento corresponde a novembro de 2022.
- **IDC MarketScape: Worldwide Unified Endpoint Management Software 2022 Vendor Assessment:** Neste relatório, foi analisado se os fornecedores contavam com uma suíte UEM que oferecesse funções de gestão de dispositivos e aplicações para PCs, notebooks e dispositivos móveis, bem como sua capacidade de suportar vários tipos de dispositivos que possam acessar dados corporativos, aplicações e recursos de TI dentro e fora da rede, considerando a gestão de plataformas e experiências centradas no usuário.

3. Seleção de tecnologias de ITSM e ITAM: Considere o cumprimento e a aderência às melhores práticas.

Como indicado em (1) e (2), as empresas de pesquisa de mercado como Gartner, GigaOM, Forrester ou IDC não são especialistas na adoção de tecnologias e práticas de ITSM e ITAM. Por outro lado, entidades certificadoras de renome mundial, como PeopleCert e Pink Elephant, sim são especialistas nessas práticas. PeopleCert e Pink Elephant possuem um programa de verificação de ferramentas de gestão de serviços de TI que é mais maduro, o mais rigoroso do mundo, e avalia objetivamente o alinhamento do software com os processos do ITIL, enquanto as entidades de pesquisa de mercado mencionadas anteriormente avaliam tendências tecnológicas com o objetivo de elaborar um ranking para posicionamento de acordo com seu roadmap, e não para auditoria ou verificação de conformidade. Sendo assim, as certificações específicas em ITSM ou ITIL possuem uma orientação voltada para **os clientes e suas necessidades**, mais do que apenas uma avaliação de tendências na indústria.

Portanto, para avaliar a conformidade de uma solução ITSM ou ITAM com as melhores práticas, as avaliações mais detalhadas e robustas estão nas certificações:

- PeopleCert®, para conformidade com ITIL® 4
- PinkVerify®, para conformidade com as práticas de ITSM (além do ITIL®)

Essas certificações constituem o ponto de referência do alcance das soluções a Aranda Software e foram vitais para o sucesso dos projetos; o alcance do estudo dessas empresas é superior e pode ser observado pelas folhas de avaliação utilizadas por cada uma, pois avaliam 100% da conformidade dos requisitos em cada prática ou processo que uma ferramenta permite automatizar.

Algumas das soluções que aparecem nos relatórios de analistas independentes (como Gartner, Forrester ou IDC) não estão certificadas em um (ou em ambos) desses dois esquemas (PeopleCert® e PinkVerify®); outras, por sua vez, possuem poucas práticas certificadas. Por isso, é recomendável **iniciar o processo de seleção de tecnologias de ITSM e ITAM com base na aderência e conformidade com as práticas de ITSM e ITIL®,** para depois comparar com as opiniões de analistas externos — e não o contrário.

A Aranda Software possui as seguintes certificações em cada um dos esquemas mencionados, o que garante sua **aderência e conformidade com as práticas de ITSM e ITIL® desde o primeiro dia.**

PeopleCert®: Conformidade em quinze (15) práticas do 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®: Conformidade em onze (11) práticas 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

Algumas dessas práticas são fundamentais em qualquer iniciativa de automação de ITSM e ITAM e outras são requisito para que outra prática possa ser automatizada, aplicando abordagens de classe mundial para diversos aspectos do ITSM, como a gestão de equipes de TI, infraestrutura, inventário, serviços tecnológicos, gestão de mudanças, conhecimento, entre outras relacionadas.

