

## 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, no qual aparecem alguns fabricantes desse tipo de solução. A partir da nossa experiência na região e dos centenas de casos de sucesso em diferentes indústrias, acreditamos firmemente que o fato de determinado fabricante aparecer (ou não) nesse documento **não constitui um indicador ou preditor da qualidade, funcionalidade e/ou desempenho dessas soluções**. Por isso, recomendamos não basear a seleção de uma ferramenta ITSM ou ITAM unicamente nesse critério, pelos seguintes argumentos:

1. O documento “Magic Quadrant for ITSM Platforms” **teve sua publicação encerrada em 31 de outubro de 2022**, com a versão que analisou o período compreendido entre 1º de junho de 2021 e 1º de junho de 2022 (ID G00758263). Portanto, a Gartner **não seguirá publicando novas versões do referido documento**. Conforme 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 influenciaram 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, como fonte de inovação nas organizações.

- B. O ITIL® como metodologia de gestão de serviços de TI também alcançou plena maturidade no mercado.
- C. Segundo os analistas, não há interesse no ITIL 4; em vez disso, observam que as organizações de I&O (Infraestrutura e Operações de TI) estão confortáveis em adaptar seus processos sob o ITIL V3 e ajustá-los para dar suporte às suas iniciativas modernas de ITSM.

Diante do exposto e em consequência de sua descontinuação, o documento “Magic Quadrant for 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. De forma análoga ao ponto anterior, o documento “Magic Quadrant for Unified Endpoint Management Tools” (no qual aparecem alguns fabricantes de soluções ITAM) **teve sua publicação encerrada em 1º de agosto de 2022**, com a versão que analisou o período compreendido entre 1º de abril de 2021 e 31 de março de 2022 (ID G00757534). Portanto, a Gartner **não seguirá publicando novas versões do referido documento**. Entre as razões apresentadas por essa consultoria para a retirada do documento está o fato de que o mercado de soluções UEM se encontra 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, por para citar algumas. Devido à descontinuação deste relatório, a Gartner recomenda a seus clientes escolher uma solução que permita otimizar custos, oferecer uma melhor experiência ao usuário em termos de segurança, agilidade e eficiência operacional para sua organização.
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.** “O Quadrante Mágico para plataformas ITSM avalia a viabilidade dos fabricantes e sua vantagem competitiva nesse 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 seu posicionamento no mercado global, sobre 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 determinantes 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 concentre-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 em 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 de 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").

Dos pontos mencionados anteriormente, depreende-se que o objetivo do documento é assistir organizações em busca de soluções ITSM **em termos de sua competitividade e da execução de sua estratégia em nível global, o que não está relacionado com as características dos produtos e serviços que**

**oferecem ao mercado.** Portanto, não é objetivo do documento assegurar que as soluções nele apresentadas entreguem e/ou mantenham 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 "Habilidade para Executar" ("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). Desses dois, somente o item "Product or Service" é considerado na avaliação para as 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	NotRated

Source: Gartner (October 2022)

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

- Entendimento 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 a partir de seu uso é possível julgar se atendem aos atributos de qualidade definidos pela entidade), **a idoneidade do documento** como meio para assegurar que os fabricantes nele presentes entregam os níveis de qualidade, desempenho, funcionalidade, entre outros que sua organização requer, **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, depreende-se que outros fabricantes não presentes no documento também são viáveis nos mesmos termos em que aqueles que estão foram avaliados no Quadrante Mágico. Ainda que sua empresa considerasse os quinze critérios de avaliação como meios ou indicadores de qualidade, ao restringir-se aos

indicados no Quadrante Mágico, **limita-se a avaliar outras opções que, sendo viáveis, não estão presentes no documento**. Assim, pode-se interpretar que sua organização não realizou a devida diligência na seleção de plataformas ITSM, pois não considerou todas as alternativas do mercado nem avaliou como elas aderem (ou não) aos atributos de qualidade, desempenho, funcionalidade (entre outros) que sua empresa exige.

6. No documento do Quadrante Mágico, seção “Honourable Mentions”, também se indica que “A Gartner regularmente **aconselha seus clientes a considerar também fabricantes não presentes 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 ou não cliente da Gartner, ao não considerar a recomendação dada no documento, pode-se interpretar que a entidade não realizou a devida diligência na seleção de plataformas ITSM, já que não considerou todas as alternativas do mercado nem avaliou como elas aderem (ou não) aos atributos de qualidade, desempenho, funcionalidade (entre outros) que a entidade requer.

7. No documento do Quadrante Mágico, seção “Context”, recomenda-se aos leitores aplicar as melhores práticas de seleção apresentadas no documento “A Buyer’s Guide to ITSM Platforms” (também emitido pela Gartner). No documento referenciado (de autoria dos mesmos autores do Quadrante Mágico, Rich Doheny e Chris Matchett), dentro da seção “Step 3: Use Gartner Research to Evaluate Popular ITSM Platforms”, é indicado que: **“É possível que um fabricante altamente avaliado em um Quadrante Mágico possa ter um produto ou serviço mal avaliado** em um caso de uso específico ou de capacidades críticas. Até mesmo os fabricantes líderes podem produzir produtos ou serviços que falham em atender 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”). A partir desse enunciado, conclui-se que, se sua **organização basear sua escolha de plataforma ITSM somente em 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 resultados de negócio** com sua implementação.

- Os pontos 3, 4 e 5 mencionados anteriormente também se aplicam ao documento do Quadrante Mágico para soluções UEM, uma vez que a metodologia de avaliação de um quadrante mágico é a mesma, independentemente da solução avaliada.
- A Gartner publicou um Quadrante Mágico para “Aplicações de IA para ITSM” (Magic Quadrant for AI Applications in IT Service Management) a partir do ano de 2024, e sua segunda edição (ID G00823161) foi disponibilizada ao público em 2 de setembro de 2025. Este documento introduz uma nova categoria de software que, segundo a empresa, corresponde a “ferramentas que aumentam e melhoram os fluxos de trabalho de gestão de serviços de TI (ITSM) usando IA” (traduzido de “tools that augment and enhance IT service management (ITSM) workflows using AI”).

Este documento **não constitui uma avaliação de fornecedores de soluções ITSM**, pois a definição da Gartner sobre os fabricantes dessa categoria

de mercado indica que podem ser “produtos independentes, funcionalidades que estendem uma plataforma ITSM ou complementos (add-ons) a uma plataforma ITSM” (traduzido de “This software can either be a stand-alone product, features extending an ITSM platform or an add-on to an ITSM platform”). Ou seja, o documento considera **fabricantes de soluções de outras categorias de mercado** que oferecem capacidades de IA integráveis com soluções ITSM.

Assim como os extintos Quadrantes Mágicos para ITSM e UEM, o correspondente a “Aplicações de IA para ITSM” compreende quinze (15) critérios de avaliação utilizados no Quadrante Mágico, agrupados sob as classificações “Habilidade para Executar” (“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). Desses dois, somente o item “Product or Service” é considerado na avaliação para as “Aplicações de IA para ITSM”. As imagens a seguir listam os critérios de avaliação utilizados no Quadrante Mágico e o peso relativo de cada um.



Completeness of Vision Evaluation Criteria		<a href="#">Enlarge Table</a>
Evaluation Criteria	Weighting	
Market Understanding	High	
Marketing Strategy	Medium	
Sales Strategy	Medium	
Offering (Product) Strategy	High	
Business Model	Medium	
Vertical/Industry Strategy	Low	
Innovation	High	
Geographic Strategy	Low	

Source: Gartner (September 2025)

Ability to Execute Evaluation Criteria		<a href="#">Enlarge Table</a>
Evaluation Criteria	Weighting	
Product or Service	High	
Overall Viability	Low	
Sales Execution/Pricing	High	
Market Responsiveness/Record	High	
Marketing Execution	Medium	
Customer Experience	Medium	
Operations	Low	

Source: Gartner (September 2025)

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

- Entendimento 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, confirma-se novamente o indicado no argumento (2). Se apenas um (1) dos quinze critérios utilizados para avaliar os fabricantes de aplicações de IA para ITSM está relacionado aos produtos e serviços que oferecem (e a partir de seu uso é possível julgar se atendem aos atributos de qualidade definidos pela entidade **a idoneidade do**

**documento** como meio para assegurar que os fabricantes nele presentes entregam os níveis de qualidade, desempenho, funcionalidade, entre outros que sua organização requer, **fica em dúvida.**

## 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 de sua versão de 2022, existem outras empresas de análise e pesquisa de mercado para TI corporativa que publicam relatórios específicos para essas soluções.

É importante ter em conta que esses relatórios se baseiam na opinião de analistas externos aos fabricantes de soluções ITSM e ITAM e que o fato de aparecer (ou não) 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 determinado

nível mínimo de faturamento). Portanto, nem sempre um fabricante de soluções ITSM e ITAM (como a Aranda Software ou qualquer outro) aparecerá nos relatórios mencionados 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, detalhando 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 figura neste documento na categoria de "Leader", consolidando-se como uma das soluções mais completas da indústria. 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 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". 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 que as organizações adaptem 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". Essa distinção 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 assegurar 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 que as ferramentas dos diversos fabricantes oferecem, 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 em 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 os seguintes aspectos de 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 a resposta remota, 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, o que permite 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 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 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, ao mesmo tempo em que identifica padrões e sinais que podem indicar falhas ou sobrecargas 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 do cliente por meio de funcionalidades avançadas e integrações fluídas, adaptando-se às suas necessidades específicas e oferecendo 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 fluxos de trabalho, integrações, relatórios e análises, gestão financeira, de ciclo de vida, conformidade e fornecedores.

Como fabricante de soluções, a Aranda Software é posicionada na faixa de “Leader” (empresas que têm um alto nível de maturidade, inovação e funcionalidades de plataforma). Entre as fortalezas que a GigaOM destacou sobre a Aranda encontram-se as 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 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 dos 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 com 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 a 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, é apresentada uma análise detalhada do mercado global, incluindo fornecedores com presença na América Latina. A Aranda Software figura em destaque neste estudo, posicionando-se como "Leader and Rapid Advancement within the Maturity/Feature Set quadrants", consolidando-se como uma alternativa sólida frente a competidores tradicionais. Ressaltam-se 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 assegurar 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 às organizações maximizar o uso de suas aplicações, reduzir custos desnecessários e realocar recursos segundo 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". Este nível de acompanhamento e automação permite às organizações manter um controle rigoroso sobre suas relações contratuais, antecipar-se às renovações e tomar decisões informadas que otimizem a gestão de fornecedores e minimizem riscos de descumprimento.

- **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 o conceito de gestão de serviços de TI (ITSM) a outras unidades de negócio. O documento é de natureza similar ao Cuadrante Mágico de Gartner (**em termos da competitividade comercial das ferramentas e da execução de sua estratégia em nível global**), pelo que



não está relacionado com as características dos produtos e serviços que oferecem ao mercado. A última versão do documento foi publicada em 6 de dezembro de 2021, pelo que o mesmo não reflete os últimos avanços da indústria (como a Inteligência Artificial).

- **The Forrester Wave™: Unified Endpoint Management, Q4 2023:** Este documento encontra-se vigente e para sua elaboração foram avaliadas (9) companhias a partir de uma série de diretrizes relacionadas com ITAM, que permitiam visualizar o estado em que cada fornecedor se encontrava em relação ao desenvolvimento de sua arquitetura tecnológica, para satisfazer as necessidades de seus clientes. O enfoque desta versão concentrou-se em avaliar como os fornecedores simplificaram a gestão de dispositivos, realizando integrações para que sejam geridos pelo mesmo fabricante, evitando o manejo de patches e vulnerabilidades por parte de terceiros.
- **IDC WorldWide IT Service Management Software, 2022:** Publicado pela empresa IDC, apresenta alguns fabricantes de soluções de ITSM em função de sua execução de estratégia corporativa e competitividade comercial (similar ao Quadrante Mágico de Gartner), classificando os fabricantes como Leaders, Major Players, Contenders e Participants. A última edição do documento corresponde a novembro de 2022.
- **IDC MarketScape: Worldwide Unified Endpoint Management Software 2022 Vendor Assessment:** Neste relatório foi analisado que os fornecedores contassem com uma suíte UEM que oferecesse funções de gestão de dispositivos e aplicações para PC, portáteis e dispositivos móveis, assim como sua capacidade de admitir vários tipos de dispositivos que possam acessar dados corporativos, aplicações e recursos de TI na rede como fora dela, tendo em conta a gestão de plataformas e experiências centradas no usuário.

- **Gartner Market Guide for IT Service Management Platforms:** Lista de fabricantes representativos de plataformas ITSM, sem uma opinião ou valoração de sua idoneidade técnica. Segundo indica a empresa que publica este documento, “os fabricantes listados neste guia de mercado não implicam uma lista exaustiva” (traduzido de “The vendors listed in this Market Guide do not imply an exhaustive list”) e “a exclusão de um fabricante deste documento não significa que ele e seus produtos careçam de viabilidade... Recomenda aos clientes explorar o mercado para selecionar uma solução de acordo com sua necessidade” (traduzido de “A vendor’s exclusion from this research does not mean that it and its products lack viability... regularly advises clients to explore the broader market to select a fit-for-purpose solution”).
- **Gartner Voice of the Customer for IT Service Management Platforms:** Documento que sintetiza as **avaliações de clientes (em idioma inglês)** de diferentes plataformas de ITSM no site Web “Gartner Peer Insights” (em escala de 1 a 5 pontos). Para um subconjunto de fabricantes cujas avaliações por parte de clientes estão publicadas neste site, são indicadas pontuações gerais e a decomposição das avaliações obtidas por critérios como tamanho de empresa, indústria e região geográfica. Aranda Software dispõe de seu próprio catálogo de casos de sucesso e avaliações de cliente, o qual se encontra disponível no site Web.

<https://arandasoft.com/pt/casos-de-exito/>

### 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 em adoção de tecnologias e práticas de ITSM e ITAM. Em contrapartida, entidades certificadoras de renome mundial como PeopleCert e Pink Elephant sim são especialistas nessas práticas. PeopleCert e Pink Elephant têm 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 de ITIL, enquanto as entidades de pesquisa de mercado mencionadas anteriormente avaliam tendências tecnológicas com o objetivo de elaborar um ranking para posicionar de acordo com seu roadmap, não para auditoria ou para verificação de algum cumprimento. É então que as certificações específicas em ITSM ou em ITIL têm uma orientação **voltada para os clientes e suas necessidades**, mais do que somente uma avaliação de orientação na indústria.

É então que, para avaliar o cumprimento 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 práticas de ITSM (além de ITIL®).

Essas certificações constituem o ponto de referência de alcance das soluções da Aranda Software e têm sido vitais no sucesso dos projetos; o alcance do estudo dessas firmas é superior e pode ser observado pelas folhas de avaliação que cada uma utiliza, já que avaliam 100% do cumprimento 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 algum (ou em todos) destes dois esquemas (PeopleCert® e PinkVerify®); outras, por sua vez, possuem poucas práticas certificadas. Por isso, é recomendável **iniciar seu processo de seleção de tecnologias ITSM e ITAM com base na aderência e conformidade com práticas de ITSM e ITIL®**, para depois contrastar 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 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 outros que estão relacionados.

