

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 empresa GigaOM, identifica a los principales fabricantes de soluciones de ITSM e ITAM, descomponiendo por regiones (incluida Latinoamérica). Su última edición fue para el año 2024 y ha sido puesta a disposición del público el 10 de julio del mismo año. Aranda Software aparece listada en este documento, en la categoría de "Challenger" (es decir, desafiando a los fabricantes históricos de este mercado) avanzando para convertirse en líder. Se destacan los siguientes aspectos de nuestra solución Aranda Service Management Suite:

- "ASMS has incorporated into its channels and workflows a group of capabilities based on AI that accelerate the productivity of end users and technicians by reducing repetitive tasks through the use of NLP-based ticket creation (using natural language in virtual agent conversations) and ticket creation based on voice notes (WhatsApp), powered by speech-to-text." A partir de los beneficios ya demostrados en diferentes empresas, ASMS no solo potencia el autoservicio y la omnicanalidad con IA, sino que también aumenta la productividad de los agentes mediante funcionalidades como: generación automática de artículos de conocimiento, mejoras en la redacción de texto, asociación de artículos en la creación de casos, consulta y listado de artículos a través del chatbot de

WhatsApp, e identificación automática de casos duplicados. Esto genera mayor satisfacción de usuario y agilidad en los tiempos de respuesta, por nombrar algunos.

- The company has high visibility in Latin America and a heterogeneous customer base, including government, healthcare, and banking and financial services verticals in the region as well as US deployments". Con relación a la visibilidad y presencia en Latinoamérica, Aranda Software es el único fabricante destacado por GigaOM en este criterio.
- "Strengths: Aranda's omnichannel communication and integration with Microsoft Teams provides excellent collaboration capabilities." Si bien otros fabricantes de soluciones ITSM también poseen integración con Microsoft Teams para autoservicio, Aranda Software se destaca por la automatización de sus chatbots y su comunicación omnicanal, lo que hace que las solicitudes de servicio sean mucho más ágiles tanto para usuarios internos como externos.
- "Strengths: Aranda ASMS has a competitive edge and differentiator in its localization for Spanish-speaking regions, with native Spanish-language support and functionality." De todos los fabricantes listados en el reporte de GigaOM, Aranda Software es uno de los que entrega capacidades diferenciadoras para implementaciones de soluciones ITSM en idioma Español (como idioma principal). Recuerde que las soluciones de Aranda Software incorporan capacidades multi-idioma (Inglés, Español y Portugués).
- "Strengths: In terms of forward-looking capabilities, ASMS scored high in providing telemetry metrics." La solución de ASMS se complementa con Aranda Query Manager, cuyos dashboards pueden



personalizarse, mostrar métricas en tiempo real y compartirse a través del correo electrónico.

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.

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

Este informe fue publicado el 15 de marzo del 2024, allí se evaluaron a los fabricantes de UEM 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 is deployed as a single, cohesive solution to deliver ITAM functionality, eliminating the need to purchase and implement separate applications or modules to deploy complete functionality. Gracias a las integraciones entre los productos, se pueden ofrecer soluciones cada vez más robustas, que permiten hacerles frente a diversos retos que tienen las organizaciones, referente a sus servicios y activos.
- Licensing is configured by each individual buyer according to their needs. Cloud licenses are heavily discounted compared to on-premises ones. Como un aspecto notorio de las soluciones, se menciona que Aranda las diseñó para que los clientes puedan adaptarlas según las necesidades que posean, a su vez la

compañía ofrece bajos costos para su adquisición.

- Aranda uses predictive AI for some hardware devices to avoid faults before they occur. Tras las nuevas tendencias relacionadas con el uso de la IA para automatizar y optimizar tareas, existe la necesidad de estar a la vanguardia, por ello Aranda las ha adoptado en sus productos con proyección a mejoras para ofrecer servicios cada vez más eficientes.

- **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 MarketScope: Worldwide Unified Endpoint Management Software 2022 Vendor Assessment:** En este reporte se analizó que los proveedores contaran 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 catorce (14) 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
- 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.

