



Cómo crear una justificación empresarial para ITSM

Table of contents

3	Índice
4	Situación actual
5	Los valores de una solución de ITSM
5	Pasos para planificar una justificación empresarial para ITSM Paso 1: determine la necesidad/oportunidad que se aborda Paso 2: identifique a los principales implicados y pida sus opiniones Paso 3: defina claramente los objetivos y resultados empresariales y asegúrese de que se alinean estratégicamente con las prioridades de la empresa Paso 4: considere los requisitos de la tecnología Paso 5: diseñe una matriz atractiva de retorno de la inversión Paso 6: aborde directamente los factores de riesgo Paso 7: consiga que evalúen su justificación empresarial (para que pueda empezar con las evaluaciones de proveedores de ITSM)
11	¿Qué hago si ignoran mi justificación empresarial?
13	Apéndice A: El papel del retorno de la inversión (y un modelo de muestra)
14	Apéndice B: Ejemplos de evaluaciones de proveedores Opción 1: evaluación típica Opción 2: Solicitud de propuestas/Solicitud de cualificaciones

Introducción

En el mundo de la gestión de servicio de tecnología de la información (ITSM, por sus siglas en inglés), es increíblemente fácil sentirse superado por la necesidad constante de “apagar incendios” o de manejar los incidentes de averías sobre la marcha. Pero ciertamente eso no corresponde a un panorama realista de lo que se requiere de los profesionales de ITSM.

El papel de las tecnologías de la información (TI) es que mantengan a su organización funcionando sin problemas, sin importar el tamaño de su compañía. Adoptar una solución de ITSM le ayudará a optimizar la prestación de su servicio, lo que le permitirá centrar más energía en el valor que ofrezca a su negocio.

Desafortunadamente, las inversiones en dichas soluciones a menudo terminan siendo canceladas antes de siquiera empezar, debido a que el trabajo necesario de presentar y comprender el retorno de la inversión no se explicó apropiadamente a los interesados autorizados.

Esta guía está diseñada para ayudarle a crear una justificación empresarial convincente para una inversión de ITSM, mostrarle cómo aumentar la probabilidad de que le aprueben su justificación empresarial, y finalmente, para que mejore sus relaciones profesionales al demostrar cómo una TI representa un valor añadido para la organización como un asociado verdadero.

Al final, usted sabrá cómo resaltar la necesidad de la inversión y podrá justificar el costo basado en el beneficio que ofrecerá. Su justificación empresarial creará consenso y sensación de urgencia entre las partes interesadas, y creará así una razón convincente para cambiar el *statu quo* e invertir en crecimiento futuro.





Situación actual

[Según la IDC](#), se pronostica que el gasto total mundial en transformación digital alcanzará los \$1,97 billones para 2022. Está claro que los líderes empresariales están dando prioridad al valor de las TI, pero sobra decir que hay muchas organizaciones que han recibido un golpe duro con los incontables fracasos de proyectos de TI.

Hoy en día, la transformación digital demanda que las organizaciones cambien continuamente lo establecido, que experimenten y que se acostumbren al fracaso. Como resultado, se ha colocado una gran carga sobre los líderes de TI y empleados que trabajan con tecnología.

[Harry Moseley, CIO en Zoom](#), comentó su opinión sobre la transformación digital:

“Frenético’ es la palabra que uso. Creo que está empeorando y creo que algunas empresas están luchando para mantener el ritmo; casi están hiperventilando”.

Esto crea una falta de confianza en el departamento de TI, que a su vez causa que los líderes empresariales tengan una falta de confianza en gastar grandes sumas en proyectos de TI.

¿Cómo podemos aliviar este temor y fortalecer las relaciones de empresas-TI?

La solución es probar que una inversión en TI es lo mismo que una inversión en la empresa.

Aquí es donde entra su justificación empresarial para ITSM.

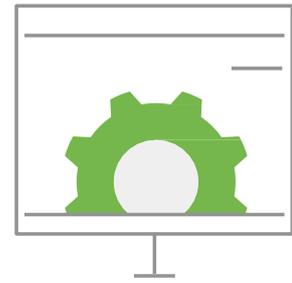
Esta es su oportunidad de mostrar que una solución de ITSM puede ayudarle a su organización a crecer tecnológicamente y prosperar entre el panorama digital cambiante.

Usted necesitará desarrollar una matriz convincente de retorno de la inversión que incluya medidas fácilmente palpables, como incremento de productividad, disminución del tiempo de inactividad, mejoras en la calidad del servicio, disminución del tiempo medio de resolución de *tickets* de incidencias (MTTR, por sus siglas en inglés); así como medidas menos tangibles, como ajuste al cumplimiento de normativas, mejora de las relaciones, ajuste cultural y valores de marca.



Los valores de una solución de ITSM

Según Gartner, "las herramientas de gestión de TI son vitales para que la infraestructura y operaciones de las organizaciones ofrezcan soporte y prestación de servicios de TI". La necesidad de un enfoque estratégico para el diseño, planificación, prestación de servicio, operación, gestión y mejora continua de los servicios de TI está claro para los gerentes de asistencia, líderes de TI, ejecutivos de operaciones de TI e ingenieros de servicios.



No es exagerado hablar de la importancia de un modelo de soporte estructurado. Para la calidad y eficiencia del servicio, es necesario tener una solución de software que pueda abordar algunos de los mayores retos del servicio de TI de una organización, incluyendo:

- Priorización y automatización de servicios.
- Garantizar la transparencia.
- Permitir la comunicación abierta con usuarios finales.
- Ofrecer canales de autoservicio que sean confiables y fáciles de usar.
- Ofrecer soporte con movilidad.
- Mejora continua de procesos y servicios.

Pasos para planificar una justificación empresarial para ITSM

Aquí están los pasos clave para empezar con su justificación empresarial para ITSM.

Paso 1: determine la necesidad/oportunidad que se aborda.

Es importante que usted sea claro a la hora de identificar el problema y la solución porque sin contexto o una razón convincente, su justificación empresarial será rápidamente desechada.

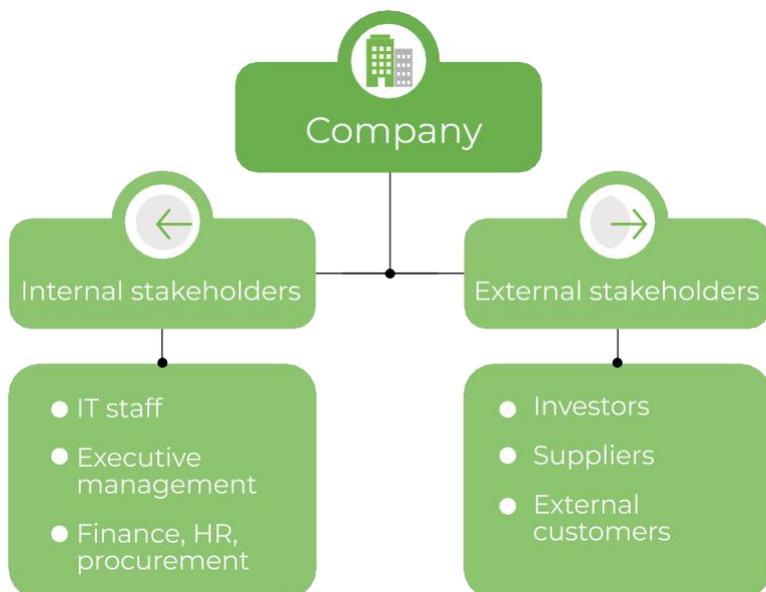
Típicamente, un punto débil o problema es lo que da inicio al proyecto. Sin importar si hay un solo incidente que lo provoque, una serie de incidentes o un deseo de mejorar; identificar las necesidades es esencial para crear su justificación empresarial y generar la aceptación de las partes interesadas. Algunos ejemplos comunes que podrían aplicar a su organización:

- Hemos estado experimentando altos niveles de tiempos de inactividad de usuarios finales debido a una mala recogida de información.
- Nos han pedido investigar cómo aumentar/mejorar la productividad.
- Hemos tenido muchos problemas/e-mails/tickets de incidencias no resueltos con usuarios finales insatisfechos.
- No nos avisan adecuadamente del tiempo de inactividad en una herramienta de gran valor, lo que resulta en \$X de ganancias perdidas para el negocio.
- Nuestros procesos y aprobaciones empresariales se siguen haciendo por e-mail, lo que crea una falta de transparencia e inconsistencia en los tiempos de entrega.
- Hemos fallado en nuestra última auditoría de software o inventario, lo que cuesta \$X, así que necesitamos una mejor forma de lidiar con esto.
- Nuestros profesionales de TI altamente pagados están invirtiendo demasiado tiempo en actividades de bajo nivel y necesitamos mejorar nuestra eficiencia.



- Juan era el referente que sabía todo, pero todas las soluciones de problemas y conocimientos para arreglar las cosas fácilmente estaban en su cabeza. Cuando renunció perdimos esos recursos. Necesitamos una mejor forma de compartir conocimientos.
- Nuestra oficina de cumplimiento nos ha llamado la atención porque no tenemos una gestión efectiva de cambios y de seguimiento de historias, lo que crea un riesgo de cumplimiento y podría dañar nuestra reputación si algo sale mal.
- Nuestros niveles de servicio en múltiples ubicaciones son inconsistentes, lo que crea frustración y desconfianza dentro de nuestro departamento.
- Estamos tan preocupados por el servicio de reparación de averías, que no podemos priorizar actividades de alto valor como mantenimiento preventivo.
- No tenemos forma de monitorear nuestros acuerdos de leasing/licencia y ver fácilmente qué herramientas están asociados con ellos, y que se nos recuerde empezar nuestros procesos de renovación.
- Nuestra dirección ejecutiva considera a nuestro departamento como un "agujero negro". No tenemos forma de monitorear y comunicar el valor que añadimos a nuestra empresa diariamente.

Resumen típico de principales interesados:



Paso 2: identifique a los principales implicados y pida sus opiniones.

Esta es la verdad: los proyectos e inversiones exitosas no tratan solamente sobre los dólares y los centavos, sino también sobre las políticas internas de la organización. Entre más grande sea la escala y alcance del proyecto, más partes interesadas se verán usualmente implicadas.

Comunicarse con las partes interesadas es clave a lo largo del ciclo de vida de una justificación empresarial. Justo desde el principio, es importante que identifique sus partes interesadas para poder persuadirlas para que inviertan en su plan. Tener claras sus prioridades desde el principio le ayudará a crear su justificación empresarial. También es importante que identifique los puntos críticos de cada parte interesada, así como sus necesidades e indicadores clave de rendimiento. La justificación empresarial de ITSM debe diseñarse teniendo en cuenta esos puntos. Debe enfocarla en cómo la solución arreglará estos problemas.

Paso 3: defina claramente los objetivos y resultados empresariales y asegúrese de que se alinean estratégicamente con las prioridades de la empresa.

Prepare el terreno para el éxito.

Aquí es donde usted escribe un breve resumen del valor que espera añadir a la organización con su nueva solución de ITSM. Asegúrese de responder a la pregunta:

“¿Cómo una solución de ITSM creará eficiencia o reducirá los costos al tiempo que se alinea con los objetivos empresariales centrales?”.

Asegúrese de describir claramente por qué este proyecto es importante y por qué se requiere el cambio. Piense en esto como un discurso de venta y como una meta que guíe su proyecto.

“Tenemos un problema. El problema está causando este impacto negativo. Encontramos una forma más adecuada de mejorar esto”.

A continuación, usted definirá cómo su justificación empresarial respaldará los objetivos empresariales más importantes. Si las prioridades empresariales no se alinean, entonces la probabilidad de que su justificación sea rechazada es mucho mayor debido a que no da un beneficio evidente a la organización. Aunque los objetivos y resultados de cada organización son diferentes, muchos de los objetivos o resultados entrarán en las siguientes categorías:



| **Controlar costos de operaciones:** los gastos generales reducen la rentabilidad de la compañía y limitan las opciones de la dirección ejecutiva para hacer inversiones estratégicas y devolver los beneficios a las partes interesadas/propietarios.



| **Mejorar la productividad empresarial:** generalmente, el problema no está en reducir los precios, sino en sacar mucho provecho de los recursos que la compañía ya tiene. Mejorar la interacción con usuarios finales y facilitar los procesos empresariales son acciones que tienen grandísimos impactos en la creación de eficiencia y mejora de los resultados.



| **Mejorar la calidad de servicio:** al disminuir el tiempo de respuesta, incrementar las opciones de autoservicio, reemplazar actividades de bajo nivel realizadas por recursos humanos de alto valor (a través de la automatización): todo esto contribuye a una satisfacción general mayor de los usuarios finales/clientes.



| **Riesgo y cumplimiento:** los gerentes ejecutivos son actores clave en el proceso de dirección de la compañía y la consistencia del proceso es una herramienta potente que demuestra cumplimiento de las normativas y gestión de riesgo.



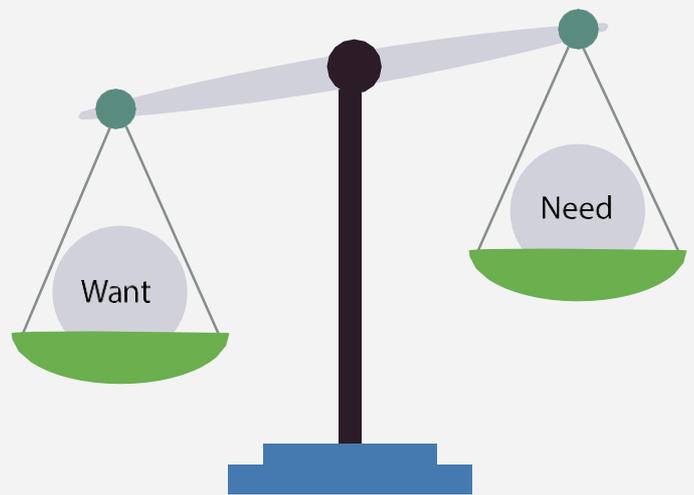
| **Aumentar ingresos:** entre más ingresos pueda obtener una compañía, la dirección ejecutiva tendrá más recursos con los que trabajar..

Esta también es una oportunidad fantástica para trabajar activamente con todas las partes implicadas para crear listas de requisitos, requisitos de asignación de peso a criterios y garantizar que todas las partes implicadas están de acuerdo con los potenciales criterios y procesos de evaluación.

Paso 4: considere los requisitos de la tecnología

Uno de los aspectos más importantes de una justificación empresarial es incluir los requisitos técnicos para la solución deseada. Cada proveedor que usted tenga en cuenta tendrá requisitos técnicos diferentes. Estas diferencias pueden tener un alto impacto en la funcionalidad, cumplimiento, costo de compra y costo total de la adquisición.

Uno de los mayores errores que cometen muchas organizaciones al momento de comprar cualquier software nuevo es intentar "ahorrar dinero" al no comprar suficiente soporte de implementación. Al final, estas compañías no pueden configurar e implementar el software adecuadamente por sí mismas, lo que resulta en baja comunicación, tiempo y dinero desperdiciado, y cero retorno de la inversión. Para empeorar el problema, muchos proveedores no incluyen la información de implementación en el precio preliminar. Es vital entender los requisitos y costos de implementación en esta etapa, para poder crear la justificación empresarial más convincente posible y garantizar el éxito a largo plazo con esta inversión.



Para dirigir drásticamente su decisión de quién entra a su lista de finalistas de proveedores, estas son algunas preguntas clave que puede incluir como parte del proceso de descubrimiento de proveedores:

1. ¿Nube o *in situ*?

a. ¿Su proyecto tiene presupuesto para gastos de capital y gastos operativos? El modelo en la nube generalmente será un modelo de precio basado en *software* como un servicio (ScuS), lo que significa que tendrá un costo anual recurrente. Aunque a veces puede comprar el ScuS a través del presupuesto de gastos de capital, usualmente se considera una partida presupuestaria de gastos operativos. El modelo *in situ* puede tener un costo anual recurrente o una licencia perpetua, dependiendo del proveedor. Las licencias perpetuas a menudo se aprueban para los presupuestos de gastos de capital, y el mantenimiento y soporte típicamente hacen parte del presupuesto de gastos operativos.

b. ¿Hay alguna diferencia de funcionalidad entre las plataformas? Algunos proveedores no tendrán diferencias de funcionalidad entre sus plataformas *in situ* y en la nube, mientras que otras tendrán una funcionalidad excepcionalmente limitada en una de las plataformas. Es importante entender las diferencias.

c. ¿Cuánto espacio para servidores se requiere para el modelo *in situ*? ¿Qué sistemas operativos son compatibles con este *software*?

d. ¿Qué tan a menudo actualizan y son estas actualizaciones automáticas?

e. Cumplimiento. Tenga una lista completa de todos los estándares importantes de cumplimiento que su organización requiere (p. ej. HIPAA, FedRamp, SOC). Esto puede tener un impacto drástico en si un modelo *in situ* o en la nube es su mejor opción.

2. ¿Quién se ocupa de la implementación?

a. ¿Somos responsables de toda la implementación nosotros mismos o el proveedor recomienda servicios de implementación y capacitación?

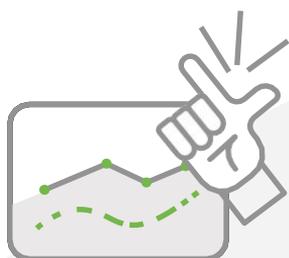
- b. ¿Esos servicios son internos del proveedor o los externaliza a una empresa externa?
- c. ¿Cómo suele ser la inversión de tiempo usual para la implementación?
- d. ¿El soporte de implementación está incluido o tiene un costo adicional? En ese caso, ¿cómo se cobra usualmente?

3. ¿Cuál es el cronograma de introducción del producto?

- a. ¿Hay un cronograma recomendado o usual para la introducción e implementación del producto?
- b. ¿Cuál es el tiempo de vida promedio de este software? ¿Su tiempo de vida se ve afectado por el método de prestación del servicio?

Entender estos requisitos clave marca una grandísima diferencia al momento de determinar si el proveedor es adecuado y de establecer un presupuesto para una justificación empresarial exitosa. Varias de las preguntas previas también ayudan a comparar el costo total de propiedad, no solo el costo de compra.

Parte de su proceso sin duda implicará llamadas de descubrimiento a potenciales proveedores, así como la creación de una lista de finalistas de proveedores para proseguir con demostraciones formales y potenciales pruebas de concepto con potenciales proveedores.



Paso 5: diseñe una matriz atractiva de retorno de la inversión.

Un buen retorno de la inversión habla más que mil palabras. Acorde a la definición de su organización de lo que es un "buen retorno de la inversión" (¿el retorno de 6 meses? ¿De 12 meses? ¿Menos? ¿Más?), cree una hoja de cálculo y presente una justificación financiera que no pueda ser rechazada. Tiene disponible un modelo de muestra de retorno de la inversión en el Apéndice A.

La naturaleza del trabajo y cultura de los profesionales de TI consiste en confiar en la tecnología y el crecimiento que puede producir. Para la dirección ejecutiva, consiste en escepticismo y limitar riesgos.

El no evaluar adecuadamente el riesgo con grandes presupuestos en juego no es una jugada inteligente. Le deja vulnerable a los fracasos, con una credibilidad empañada y un riesgo de daño irrefutable para su justificación empresarial. Por lo tanto, no estar preparado ante los riesgos potenciales es algo muy mal visto.

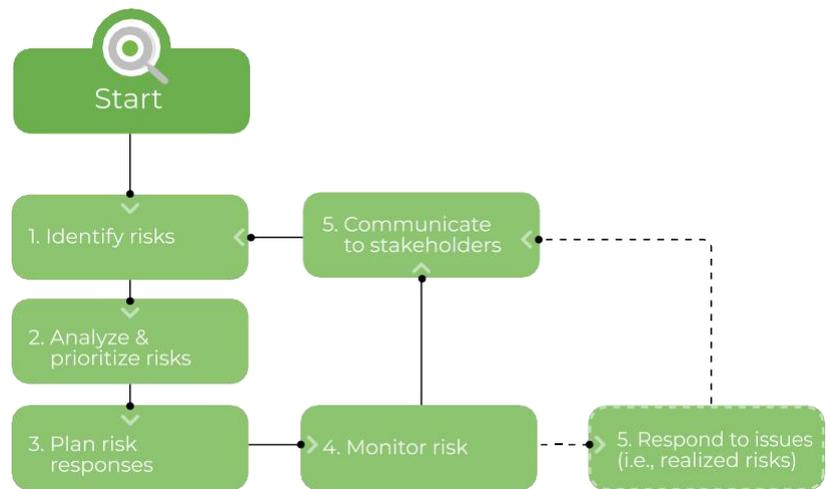
El riesgo de un proyecto se define como "la exposición de una compañía que aparece por asumir tareas particulares. Esta tarea puede ser interna, implicar eventos externos o puede surgir de cualquier otra circunstancia que pueda afectar el éxito general del proyecto y resultar en pérdida o vergüenza para la firma que la emprende".

A continuación hay un ejemplo del ciclo del proceso, donde se identifican los riesgos que potencialmente podrían poner en amenaza que consiga los objetivos de su proyecto, así como el éxito general del proyecto.

Tenga en cuenta que el proceso de gestión de riesgo es continuo. Evalúe y aborde los riesgos a medida que aparecen. Esta es la clave para controlar los riesgos y no dejar que superen a su proyecto. No pierda control sobre su proyecto al no abordar estos riesgos precoz y directamente.

El proceso de gestión de riesgo:

El éxito en la gestión de riesgo es un proceso continuamente repetitivo



Paso 7: consiga que evalúen su justificación empresarial (para que pueda empezar con las evaluaciones de proveedores de ITSM).

¡Es hora de decidir! El siguiente paso es terminar de forma rápida y efectiva su evaluación de proveedores. En el Apéndice B podrá ver algunos ejemplos generales de evaluaciones a proveedores.

Aquí es donde una justificación empresarial bien pensada, planificada y ejecutada recibe la aprobación final para continuar para la evaluación o es denegada.

¡FELICITACIONES por completar su justificación empresarial! Usted probó de forma eficaz que su empresa no puede continuar en el statu quo. ¡Ahora hay una mejor forma de continuar!

Si ha seguido adecuadamente todos los pasos, debería tomar la decisión con facilidad. La decisión no debería ser una sorpresa y usted debería poder avanzar rápidamente en estas etapas finales.



¿Qué hago si ignoran mi justificación empresarial?

Usted escribió su convincente justificación empresarial, abordó los temas pertinentes, pero aun así lo ignoraron. ¿Y ahora qué? No se rinda todavía, dice el experto en ITSM, Doug Tedder, estas son siete acciones que puede probar.

- | **Vuelva a revisarlo:** ¿sus suposiciones son razonables? ¿Articuló claramente las necesidades y beneficios? ¿El retorno de la inversión es suficientemente grande? ¿El argumento para la empresa es suficientemente convincente? ¿Demostró que usted será un buen administrador de los fondos de la compañía?
- | **Comuníquese con quien toma las decisiones:** intente entender por qué su justificación no fue priorizada, qué casos sí son prioridad y las razones. Solicite ayuda para obtener la aprobación de su iniciativa. Identifique a la persona que toma las decisiones en su justificación empresarial e implíquela.
- | **Comuníquese con las partes interesadas:** identifique y busque a las partes interesadas. Déjeles claro cómo la ITSM puede ayudar a sus puntos críticos y mejorar el desempeño en problemas específicos. Esto le ayudará a establecer una relación y a fortalecer su justificación empresarial.
- | **Divulgue los objetivos y medidas:** comparta su iniciativa y los beneficios y resultados anticipados con sus colegas. Explíqueles cómo no cumplir estos objetivos tendrá un impacto en la organización y cómo la ITSM ayudará. Si puede conseguir el apoyo de la multitud, podrá desarrollar con más eficacia una sensación de urgencia (y en último lugar, apoyo) para su justificación.
- | **Realice un experimento:** ¿puede probar una muestra de la implementación de la ITSM? Extraiga una muestra de datos reales actuales como ejercicio práctico que confirme sus suposiciones y los beneficios anticipados de su implementación. Luego, comparta estos resultados para motivar la defensa de la iniciativa.



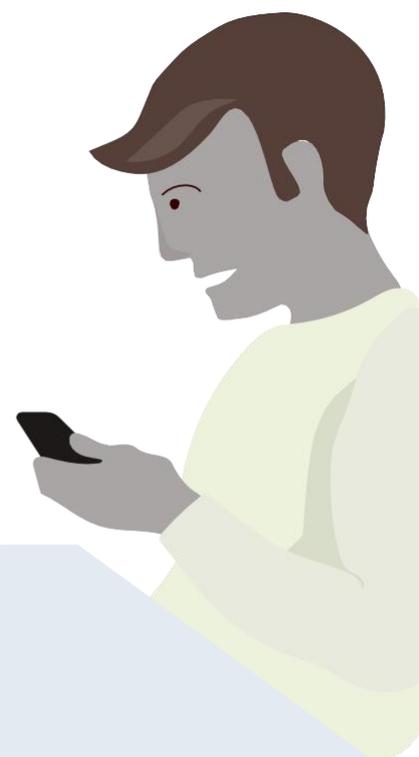
- 1 **Ejecute un plan de comunicación:** una excelente comunicación es uno de los componentes más importantes de un proyecto exitoso. Por lo tanto, debería aparecer claramente trazado y planificado en la etapa más temprana posible. Estos son algunos puntos clave para abordar:

- Entienda por qué necesita comunicarse.
- Redacte su mensaje inicial.
- Tenga en cuenta con quiénes se comunica.
- Priorice y caracterice a la audiencia.
- Defina el alcance del mensaje. ¿Hay más de una audiencia? ¿Están subdivididas?
- Investigue y adáptese a su audiencia.
- ¡Sea relevante!
- Desarrolle un plan de acción.
- Póngase en los zapatos de su audiencia.
- Pida opiniones.



Sin importar el plan, la persona con la orientación y habilidades más refinadas de comunicación debería ser el líder de esta tarea estratégica desde el principio hasta el final.

- 1 **Acepte que el momento puede ser un factor:** algunas veces, las justificaciones empresariales mejor justificadas no siempre se aprueban inmediatamente. No debería tomárselo personalmente. Esto no significa que la ITSM sea una mala idea, pero puede significar que hay otras prioridades empresariales que necesitan ser resueltas antes. Tenga en cuenta la retroalimentación de los gerentes sénior en su justificación empresarial de seguimiento y presente una más convincente la próxima vez!



Apéndice A: El papel del retorno de la inversión (y un modelo de muestra)

“TI no debería intentar nada que no tenga un retorno de la inversión positivo para la empresa”.

Fuente: [ITSM Watch](#)

El retorno de la inversión tiene un papel central en cualquier justificación empresarial. Una matriz convincente de retorno de la inversión para una justificación de inversión en ITSM debería presentar beneficios cuantificables para necesidades de alto valor, como reducir los costos mensuales o anuales de:

- Incidentes
- Problemas abiertos
- Violaciones de acuerdos de nivel de servicio
- Cambios o revisiones no autorizados
- Incidentes incurridos por cambios
- Nuevos cambios
- Más



Para conseguir esa cuantificación, primero se debe responder a ciertas preguntas. Por ejemplo:

- Número de empleados que usan servicios de TI
- Horas trabajadas mensuales
- Número de trabajadores del personal de soporte de TI para gestión de incidentes
- El costo promedio de que el personal de soporte de TI esté implicado en la gestión de incidentes
- Número de incidentes
- Tiempo promedio para resolver un incidente
- Tiempo medio de inactividad del servicio
- Número de usuarios afectados
- Número de trabajadores del personal de soporte de TI para la gestión de problemas
- Número de problemas
- Tiempo medio de resolución de problemas [horas]
- Número de violaciones de SLA
- Los costos asociados con cada uno de estos parámetros

Sample: Reduced Incident Volume				
\$ 20	Average \$ per incident*			
1,000	Average incidents per week			
\$ 20,000	Incident cost per week			
			Savings	
			Weekly	Annual
	Goal: Reduced by	10%	\$ 2,000	\$ 104,005
		20%	\$ 4,000	\$ 208,010
		30%	\$ 6,000	\$ 312,016
*Source: Help Desk Institute				

Reduced Incident Volume				
\$ 45	Average \$ per incident*			
1,000	Average incidents per week			
\$ 45,000	Incident cost per week			
			Savings	
			Weekly	Annual
	Goal: Reduced by	10%	\$ 4,500	\$ 234,005
		15%	\$ 6,700	\$ 351,008
		20%	\$ 9,000	\$ 468,010
*Source: Help Desk Institute				

Input Data

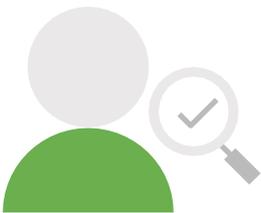
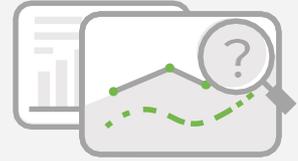
Usted puede crear una hoja de cálculo y determinar el costo actual, para esto introduzca el costo objetivo con la solución seleccionada de ITSM, lo que le da los ahorros resultantes y el tiempo que tardará el retorno de la inversión en la solución.

Apéndice B: Ejemplos de evaluaciones de proveedores

The following are examples of vendor evaluation processes that you will encounter.

Los siguientes son ejemplos de procesos de evaluación de proveedores que se encontrará.

1. Opción 1: evaluación típica
Se programan demostraciones completas con el comité de evaluación (identificado a través del mapeo de partes interesadas y alineamiento estratégico) y los mejores proveedores. Usualmente habrá de 3 a 5 proveedores en esta etapa.
2. Los mejores proveedores ofrecen presupuestos formales.
3. Preguntas y respuestas de seguimiento con el proveedor.
4. Se realizan pruebas de concepto con periodos de prueba de software.
5. Se envía para su aprobación una recomendación y presupuesto final de proveedor.
6. Se negocian los términos del contrato.
7. Se aprueba el contrato final.



Opción 2: Solicitud de propuestas/Solicitud de cualificaciones

1. Se redacta una solicitud de propuestas y cualificaciones formal junto con el departamento de adquisiciones y se divulga (usualmente incluye objetivos, requisitos y autoevaluaciones de proveedores).
2. Los proveedores enviarán sus respuestas a la solicitud de propuestas y cualificaciones.
3. Las respuestas se comparan y se sopesan, y se genera una lista de finalistas.
4. Se programan demostraciones completas con el comité de evaluación (identificado a través del mapeo de partes interesadas y alineamiento estratégico) y los mejores proveedores. Usualmente habrá de 3 a 5 proveedores en esta etapa.
5. Los mejores proveedores ofrecen presupuestos formales.
6. Preguntas y respuestas de seguimiento con el proveedor.
7. Se realizan pruebas de concepto con periodos de prueba de software.
8. Se envía para su aprobación una recomendación y presupuesto final de proveedor.
9. Se negocian los términos del contrato.
10. Se aprueba el contrato final.



Acerca de SysAid

SysAid es un proveedor líder en la industria de soluciones de gestión de servicio de TI (ITSM) que permiten a profesionales de TI gestionar sus infraestructuras y servicios de TI con mayor facilidad y eficiencia. Nuestro objetivo es simplificar los desafíos diarios a los que los profesionales de TI se enfrentan con soluciones intuitivas, innovadoras y rentables que combinen un rendimiento inquebrantable con facilidad de uso. Nuestras soluciones están disponibles en 42 idiomas y las usan organizaciones de todas las industrias y tamaños (desde PYME hasta corporaciones de Fortune 500), y atienden a una base creciente de clientes de más de 10.000 compañías en más de 140 países alrededor del mundo.



Teléfono gratuito Estados Unidos: 1-800-686-7047

Estados Unidos : (617) 231-0124

info@sysaid.com

www.sysaid.com/es/
