

Comenzando con la Gestión de Activos de TI



Introducción

En ocasiones, los profesionales de TI pueden enfocarse demasiado en “la próxima gran novedad” en lugar de enfocarse en “lo básico”; y, créelo o no, la gestión de activos de TI (ITAM, por sus siglas en inglés) es uno de esos “conceptos básicos”.

ITAM es la base de toda organización de TI efectiva y para la gestión de servicios de TI (ITSM, por sus cifras en inglés) y puede ser el catalizador para la gestión de incidentes, problemas, gestión de cambio y también de configuración. Por otro lado, potencialmente puede ayudarte a ahorrar miles de dólares en costo de licencias y a prevenir un Apocalipsis Zombie en tus servidores (más adelante veremos este tema).

En este documento encontrarás consejos útiles sobre:

1. Qué es ITAM
2. Los beneficios de ITAM
3. Siembra las semillas para ITAM
4. Cómo hacer un negocio ITAM a prueba de balas
5. Progreso de su caso de negocio para la puesta en marcha después de la aprobación

Por favor, sigue leyendo para obtener más información.



1. ¿Qué es ITAM?

De acuerdo a [Wikipedia](#), ITAM es:

“Un conjunto de prácticas empresariales que unen funciones financieras, contractuales y de inventario para apoyar la gestión del ciclo de vida y la toma de decisiones estratégicas para el entorno de TI. Los activos incluyen todos los elementos de software y hardware que se encuentran en el entorno empresarial.”

Para decirlo de manera breve y simple, ITAM son las personas, procesos y herramientas, que se incorporan en una organización, para gestionar, controlar y proteger todos los activos de TI, a lo largo del tiempo.

ITAM debería ser una parte clave de la estrategia de una organización de TI. Mediante la recopilación de información sobre el hardware y software que componen los servicios de TI, la gestión de los activos de TI, puede ser usada como una herramienta de decisión sobre el uso de software y hardware, compras y redistribución.

ITAM también ayuda a la organización a gestionar sus recursos de TI más eficientemente, ya que cuando se sabe qué constituye los servicios clave de una organización, se ahorra tiempo y dinero, evitando compras duplicadas o innecesarias de activos y garantizando que las licencias de software se reutilicen cuando sea necesario. Adicionalmente una función ITAM eficaz puede mitigar el riesgo de que se generen multas y sanciones relacionadas con la falta de licencia y proporcionar un apoyo valioso en las auditorías de software.



2. Los beneficios de ITAM

ITAM, no es sólo una herramienta ni un conjunto de procesos, sino que es una capacidad empresarial. Es decir, tener una función ITAM efectiva le brindará a tu compañía los siguientes beneficios (y más):

AHORRO DE COSTOS

Cuando sabes qué es lo que compone tus servicios de TI, nada se pierde o “desaparece”, lo que significa que las licencias pueden ser reutilizadas, se pueden evitar compras duplicadas y la organización está en una posición más fuerte a la hora de negociar nuevos contratos con proveedores.

ITAM provee visibilidad y control sobre tus activos de TI a lo largo de todo el ciclo de vida de los mismos, desde la solicitud hasta la eliminación, podrás optimizar el uso de tu hardware y software, reducir los costos y garantizar que los usuarios finales obtengan un mejor valor de la inversión financiera en TI.

¿Quieres una prueba de que no gestionar tus activos de manera eficiente es un problema? Aquí va: a finales de 2015, el [Wall Street Journal](#) declaró que los llamados [servidores zombies](#), es decir, servidores que nadie sabe para qué sirven (o incluso, si son necesarios), habían alcanzado niveles epidémicos. Una estimación sitúa el nivel de los servidores zombies en más de 10 millones en todo el mundo, consumiendo aproximadamente lo que ocho grandes plantas de energía en total.

Entonces, por supuesto que tienes la oportunidad, en cuanto a costos, de saber qué hacer; si debes reutilizar o no el hardware que está fuera de circulación. Alternativamente, puedes dejar de pagar mantenimiento en software que ya no necesitas o servicios en la nube que podrías dar de baja.

REDUCCIÓN DE RIEGOS

Los negocios modernos están llenos de riesgos y necesitan estar sujetos a normas. Los dos aspectos, se dan de manera interna y externa, en lo regulatorio y lo contractual.

Contar con personas, procesos y herramientas de ITAM significa que puedes reducir o mitigar ciertos riesgos. Estos podrían estar asociados con entender la antigüedad de los recursos de hardware, con el hecho de que la empresa está expuesta al riesgo de fallo de equipos y el efecto que esto podría tener sobre los ingresos, la reputación y retención de clientes. En algunas industrias el riesgo también podría darse en el marco regulatorio.



Sin embargo, gran parte de la gestión de riesgos asociada con ITAM se relaciona con la el licenciamiento de software, es decir, con el riesgo de estar por debajo del número de licencias habilitadas. Esto puede traer aparejado multas financieras, daños en la reputación, y hasta la posibilidad de penas de prisión para el personal clave de negocios. Piensa también en el riesgo de que se genere trabajo adicional para poder administrar las fallas de una auditoría de software fallida.

INCREMENTO EN LA EFICIENCIA Y LA EFECTIVIDAD

Tener control sobre tus recursos de TI implica que puedas tomar mejores decisiones, a la vez que tengas un mejor resultado final en tu ganancias. En este sentido, las determinaciones que tomes estarán basadas en lo que sabes que tienes, en lugar de lo que crees que tienes; así como también te posibilitará tener una perspectiva sobre los costos a lo largo de todo el ciclo de vida de un activo, en lugar de sólo mirar el precio del mismo.

Contar con ITAM también generará un entorno de producción más estable. Piensa en ello, si sabes lo que tienes, puedes saber cómo encaja y cuáles son las dependencias críticas. Esto te proporcionará información clave a la hora de gestionar un incidente importante (priorizando dónde deberá estar concentrado el esfuerzo de soporte) y para la gestión del cambio (garantizando que se registren los impactos empresariales y se notifique a los usuarios correctos).

AUMENTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Mediante la gestión de los activos de TI, estás realizando un compromiso con la calidad, le estás diciendo a tus usuarios finales y clientes “Nos importas tú, tus activos de TI, el nivel de servicio que estamos proporcionando y cumplir con los requisitos y estándares regulatorios “.

A través de ITAM, los procesos de gestión de incidentes y de cumplimiento de la solicitud se vuelven más efectivos; las solicitudes pueden ser procesadas más eficientemente y es más fácil rastrear un incidente o una solicitud acerca de un activo, brindando mayor transparencia y visibilidad. Asimismo, brinda la posibilidad de mejora en la gestión del conocimiento. Todo esto conduce a una mejor calidad de servicio y aumenta la satisfacción del cliente.



3. Sembrando las semillas para ITAM

ITAM no es algo que sucede de la noche a la mañana, sino que para poder llevar a cabo tu gestión de activos de TI necesitas tener un plan, un sólido caso de negocios y un alcance muy claro. Pero antes de llegar a eso puedes ganar pequeñas batallas.

Observa qué está haciendo al respecto tu equipo de soporte de TI y mesa de ayuda. La chance que tienes es que cada vez que una persona llame al servicio de atención al cliente o registre un ticket, se le pida que confirme datos, validado contra la etiqueta del activo, para asegurarse de que los registros que tiene la mesa de ayuda sobre quién está usando qué equipo, estén actualizados.

Puede que esto no sea perfecto, pero tiene los inicios de un registro de activos, con los detalles de su base de usuarios y sus aplicaciones más utilizadas, lo que te dará una base sólida para empezar.

Otra aproximación es hablar con tus equipos de soporte técnico. Ellos son quienes instalan la mayoría del nuevo hardware y software y proporcionan soporte continuo, y por lo tanto, probablemente serán quienes tengan registros, contratos de mantenimiento o certificados de licencia. Quizás estos datos estén abarrotados en un cajón de escritorio, casi olvidados; pero de nuevo, es un lugar desde el que empezar con la documentación y la gestión de licencias.

Finalmente, desde una perspectiva de pre-lanzamiento, o como dijimos anteriormente, de ir ganando batallas, puedes probar hablar con tus equipos de compras (o finanzas). Si todas las solicitudes de compra se gestionan de forma centralizada, podrás acceder a un registro de la mayoría -sino de todo- el hardware y el software que se ha solicitado y comprado. Por lo tanto, puedes obtener un control real de la magnitud de tu patrimonio.

Lo principal es hacer algo. Sí, en serio, es así de fácil. Los pasos mencionados más arriba puede que no cambien el mundo pero te darán un punto desde el que comenzar si está abrumado por el alcance del ITAM. Si los sigues podrás tener una pequeña base de datos de información de los activos y un lugar central donde almacenar licencias, contratos de mantenimiento y garantías en curso.



4. Creando el caso de negocios para ITAM

Encarar la creación del caso de negocio para ITAM, implica mostrar como tu herramienta de toma de decisiones se alinea en el caso de ITAM con los resultados y requerimientos de tu empresa. Esta es la mejor manera de triunfar en una iniciativa de ITAM, no sólo en términos de justificar una inversión sino también acordando el alcance y las métricas utilizadas para lograr el éxito.

El caso de negocio de ITAM no es distinto de cualquier otro y será más exitoso (y la iniciativa también) si incluye las siguientes secciones:

- Patrocinio
- Objetivos de negocio
- Alcance
- Costos
- Beneficios (tangibles e intangibles)
- Enfoque recomendado
- Propuesta para un plan de proyecto

PATROCINIO (Y SOPORTE)

No puedes hacer ITAM tú solo. ITAM bien hecho es una responsabilidad de todos, además, para poder disponer de los fondos, prever y evitar gastos innecesarios por falta de apoyo, necesitarás respaldo.

Para tener las mejores chances de éxito necesitarás tener apoyo de toda la organización. En primer lugar, desde la gerencia, idealmente de alguien que pueda llevar el tema a la junta. Tener apoyo desde la gerencia significa, para bien o para mal, que tu caso será tomado en serio debido al nivel al que se ha llevado el tema.

Si tienes una “meta propia” reciente, tal como un hallazgo desfavorable en una auditoría de licencias o un incidente embarazoso grave, causado por la falta de administración de activos, entonces tanto mejor. Nada brinda más sentido de gravedad en un caso de negocio que haber pasado por un fracaso reciente (y posiblemente público).



Si bien el apoyo de la alta dirección es importante, también lo es el de tus colegas en los equipos de servicio, compras y soporte técnico, ya que ellos estarán involucrados con sus políticas y prácticas de ITAM en el día a día. Trata de involucrarlos desde el principio en el proceso y continúa llevándolos contigo. Es mucho mejor que presentarles un “acuerdo hecho”. Además, si se sienten como si hubieran sido incluidos en el proceso de toma de decisiones, entonces es más probable que compren tu solución y la defiendan en el futuro.

El último grupo de personas de las que necesitará apoyo es la comunidad de usuarios finales. Como ya hemos dicho, ITAM es responsabilidad de todos. Tendrás que hacer el proceso de solicitud de software tan fácil e indoloro como sea posible. El mensaje clave aquí es potenciar a tus usuarios en lugar de hacer que se sientan limitados, mejorar el acceso al software podría ser tu primera victoria rápida.

OBJETIVOS DE NEGOCIO

Debes alinear tu caso de ITAM a los objetivos de negocio actuales y futuros. Si presentas un caso de negocio orientado a la tecnología y no comunicas los resultados positivos del negocio, entonces fracasará porque nadie será capaz de entenderlo y mucho menos de comprarlo.

Algunos ejemplos de objetivos de negocio incluyen:

- Mejorar el desempeño de la auditoría, con reducción o eliminación de hallazgos desfavorables
- Asegurar la cantidad correcta de licencias de software (para lograr ahorro de dinero y / o garantizar el cumplimiento)
- Optimizar el uso de los activos de TI con los ahorros financieros asociados
- Tener una mejor posición de negociación al momento de una renovación de contrato (ahorro financiero, de nuevo)
- Estar mejor ubicados para negocios y / o transformación. Los modelos de adquisición de activos que se corresponden con las necesidades actuales y futuras del negocio apoyarán la actualización y la planificación de la migración
- Lograr un entorno más seguro, ya que sólo puede instalarse software apropiado sin virus en el entorno de producción.



ALCANCE (Y PRIORIDAD)

Para la mayoría de las organizaciones, ITAM es una iniciativa demasiado grande para adoptar un enfoque big bang. Así que en su lugar tendrás que priorizar tus esfuerzos y las áreas a ser dirigidas.

En la etapa de caso de negocio de cualquier proyecto ITAM, busca ganancias rápidas para demostrar el retorno de inversión más rápido y efectivo (ROI). Además, céntrate en tus áreas más grandes, podría ser tus herramientas “estrella”, tales como Microsoft, Oracle y Adobe; luego prioriza la atención por riesgo a la organización en general. Otro enfoque es mirar las áreas que le causan más dolor. Si tiene un ítem relacionado con un activo en tu registro de riesgo, atácalo primero y obtén un mapa del entorno.

La clave es asegurarse de que tu alcance está claramente definido desde el principio, ya que ITAM es muy amplio y puede suceder algo que en inglés se denomina como [scope creep](#).

COSTOS

El costo de ITAM, no se trata sólo de la herramienta y lo que cuesta, también es acerca de los procesos de apoyo, así como las personas necesarias para ejecutarlos. Esto también tiene un costo.

Tu proyecto de ITAM es absolutamente dependiente de la gente. Incluso si cuentas con una herramienta ITAM sólida, a menos que tenga las personas adecuadas, es probable que tu proyecto ITAM sea un fracaso en comparación con los objetivos de negocio. Así que asegúrate de que el presupuesto para reclutar y capacitar a la gente sea suficiente como para ejecutar los procesos involucrados.

La creación de procesos también incurrirá en costos. Sea un desarrollo propio o por medio de terceros, que pueden ofrecer una solución más rápida y potencialmente mejor.

BENEFICIOS

En la primera parte de esta serie, hemos abordado los beneficios de alto nivel de ITAM. Pero, en la etapa del caso de negocio, aquí es donde necesitas adaptar los beneficios a tu organización, la construcción de diferentes líneas de los escenarios de beneficios de negocio. Algunos ejemplos podrían incluir:



Departamento	Beneficios
Riesgo y Cumplimiento	Se Facilita el cumplimiento de las directivas regulatorias SOX, IL3 y / o las normas ISO. Tener sólidos procesos de ITAM también significa que la gente de riesgo y compliance está mejor preparada para las auditorías, ya que la documentación correcta y los controles ya están en su lugar.
HR	Se consigue asociar ITAM a la política de uso de TI aceptable, de tal manera que todo el mundo sepa qué hacer y qué no hacer para usar equipamiento de trabajo. ITAM también ayuda a los empleados a mejorar el cumplimiento de las regulaciones y políticas corporativas que minimizan los riesgos legales y de seguridad.
Mesa de Servicios	Se obtiene información de activos que ayuda con la administración de incidentes. El agente de la Mesa de Servicios sabrá más acerca de un activo afectado y, por lo tanto, podría diagnosticarlo y solucionarlo más rápidamente. Una fuente central de software aprobado y soportado puede ser utilizada para iniciar un proceso de cumplimiento de solicitud consistente.
Equipos de Soporte Técnico	Se adquiere una lista central de software aprobado - que se despliega centralmente por una biblioteca de medios definitiva (DML) lo que hace más fácil, más rápido y más seguro instalar software.
Seguridad	Sólo se autoriza el uso de hardware y software autorizados y seguros para el entorno de producción, lo que reduce el riesgo de amenazas cibernéticas.
Compras/adquisiciones	Se conforma proceso central y estándar para la compra de hardware y software que proporciona una mejor comprensión del hardware y la posición de licencia, que a su vez permite una negociación de contratos más eficaz. Hay mayor capacidad de rastrear activos y costos, a lo largo de todo su ciclo de vida.
Continuidad del Negocio	Se posibilita disponer de datos sobre los activos críticos para la empresa como insumo clave en los planes de continuidad de los servicios de TI.
Negocio	Se logra una mejor planificación presupuestaria de los gastos proyectados, haciendo que el gasto en TI sea más transparente y seguro.



ENFOQUE RECOMENDADO

Aquí es donde se describe tu enfoque preferido en términos de herramienta, asesoría y personal adicional. Asegúrate de que las opciones consideradas y los resultados preferidos se establezcan con claridad, sean fáciles de entender y estén estrechamente alineados con las metas y directrices de negocio.



5. Progreso de su caso de negocio para la puesta en marcha después de la aprobación

Hay una serie de pasos a seguir una vez que un caso de negocio si es aprobado.

LIDIANDO CON DESAFÍOS

No importa cuan completo sea tu caso de negocios de ITAM, siempre surgirán retos y preguntas, por ello es muy útil estar preparados de antemano para ello. Aquí encontrarás cinco de los desafíos más comunes y sugerencias sobre cómo responder a los mismos:

1. **“No tenemos dinero”** Ante esto, habla sobre el dinero gastado en penalidades por estar sin licencia o el dinero que se desperdicia al estar sobrado de licencias, en el gasto que se genera al no obtener un buen trato al momento de la renovación de un contrato, o no tener la posibilidad de realizar el seguimiento del estado de todos los activos de la compañía. ITAM, puede ayudarte a ahorrar dinero poniéndote en una posición fuerte en la negociación de una renovación, (de la que estás enterado justamente gracias a ITAM) y te permitirá también asignar equipos y licencias donde sea necesario. ITAM bien hecho te ahorrará dinero.
2. **“No tenemos tiempo”** Habla del tiempo que se desperdicia en procesos manuales, duplicación y rework, o el pánico que corre cuando hay que preparar una auditoría. También comenta sobre el tiempo que se pierde al atravesar múltiples procesos para solicitar nuevo hardware y software, el que se va al buscar información de licencias y soporte cuando nada está estandarizado o centralizado. Entonces, verás que ITAM también ahorra tu tiempo.
3. **“No podemos permitirnos comprar una herramienta costosa”** No hacer nada no es una opción. Ni ética, financiera o legalmente. Entonces, ¿qué puedes hacer? Bueno, en principio no todas las herramientas de ITAM son costosas. Pero, considerando que ITAM podría necesitar probarse antes de que se haga una inversión en una herramienta, puedes comenzar con lo que tienes: datos de la mesa de servicio y datos de la herramienta de supervisión / descubrimiento de la red. No es lo ideal pero al menos te brinda un modo de realizar el seguimiento de los activos de hardware y software y un punto de partida que puedes aprovechar para justificar la inversión en una herramienta de ITAM.



4. **“No podemos afrontar grandes de gastos de consultoría”** Realizar una implementación de ITAM no es lo más fácil del mundo, pero esto no significa que tengas que gastar una fortuna en consultoría. Si los fondos con los que se cuentan son limitados, puedes buscar asesoramiento en un [itSMF](#) local o cercano, o también en [ISACA](#) ambas organizaciones pueden proveer de material sobre mejores prácticas y ponerte en contacto con otros miembros de los cuales puedes aprender.
5. **“Tenemos otras prioridades”** Si bien ITAM no está visto como uno de los procesos de alto perfil, lo cierto es que es crítico en cuanto a tus esfuerzos para manejar controlar y proteger tu ambiente de IT. Por lo tanto el argumento debe ser ¿cómo el cumplimiento de las obligaciones financieras, legales y éticas pueden no ser una prioridad?, ¿por qué querríamos decepcionar a nuestros ejecutivos de negocios operando de manera ineficiente?

PLANIFICACIÓN

Una vez que ya tengas encaminadas las dificultades del negocio, deberás reunir y confirmar tus requerimientos ITAM realizando talleres y workshops con las principales partes interesadas. Deberás comprometer tanto a TI como al resto del negocio para que no se pierda nada ni se deje de lado. Si cuentas con un departamento de riesgo o auditoría, ahora es el momento de hacerse amigos, ya son quienes contarán con los requisitos regulatorios más actualizados a los que debes adherirte tales como SOX, IL4, or Basel 3. Además de los estándares de la industria como son ISO 19770, ISO 20000, or ISO 27001.

Planea cuidadosamente qué quieres cubrir. ¿Deseas cubrir todos los activos de producción? ¿Qué pasa con los entornos de prueba, desarrollo y recuperación de desastres (DR)? Cualquiera que sea el alcance que acuerdes, asegurate de incluir acuerdos de nivel de servicios (SLAs), acuerdos de nivel operacional (OLAs) o contratos de apoyo en los que documentes lo que estás haciendo para rendir cuentas a las personas adecuadas.



POLÍTICA

La etapa de la política de tu proyecto de ITAM es un paso clave para asegurar que sea eficaz, por lo que necesita ser claramente definida, comunicada, aplicada y administrada. La política de ITAM debe estar estrechamente alineada con las metas de negocio y debe encontrarse el equilibrio adecuado entre flexibilidad y riesgo. Además, cada organización es diferente, por lo que una institución financiera o agencia gubernamental tendrá requisitos muy diferentes, por lo que se deberá adaptar su enfoque en consecuencia.

Cuando escribas tu política ITAM, utiliza los formatos estándares utilizados por tu compañía para una apariencia consistente, para que de esa manera sea fácil para las personas encontrar la información adecuada. Lo que normalmente incluirás en una política de ITAM podrían ser directrices sobre gestión de activos, qué hacer y qué no hacer o dónde ir obtener más información. Es necesario también que se y tome en cuenta el tamaño de la organización, las necesidades de los usuarios, la movilidad del personal, el uso de dispositivos móviles, la organización y su estructura.

Finalmente, tu política debe ponerse a disposición de todo el personal y revisarse anualmente para asegurar que permanece apta para el propósito para el que fue creada.

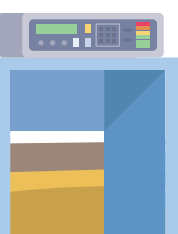
CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN

Los niveles correctos de comunicación y capacitación ayudarán que tus procesos ITAM sean seguidos efectivamente. En términos de comunicación, asiste a cada reunión de equipo, juntate con la gerencia y ten todas las llamadas que necesites.

Consigue que la gente participe en estos foros para que sepan lo beneficioso que ITAM puede ser - para ellos y el negocio - para tranquilizarlos, coméntales que no tendrán que pasar por una gran cantidad de burocracia. Si tienes un equipo de comunicación interna acude a ellos, pídeles que creen mensajes en la intranet de la compañía o incluso, pueden crear un folleto que dejen sobre en los escritorios.

Hay multiplicidad de tipos de capacitación a considerar, por ejemplo:

- Capacitación de usuario final
- Capacitación de la mesa de servicios
- Capacitación del equipo de soporte
- Capacitación de compras
- Formación de expertos en la materia



EN VIVO

Entonces, por suerte, ya estás listo para salir a escena, ya has reunido los requisitos, has confirmado el alcance, has comprado y has redactado tu política, proceso y procedimientos. Si eres realmente afortunado puede ser que incluso tengas una herramienta dedicada de ITAM de modo que la automatización sea posible. Ya socializaste tu proceso ITAM; con tu equipo de soporte, te aseguraste que todo el mundo se haya capacitado, y comunicaste la fecha de lanzamiento.

Así que respira profundo, ¡ve por ello! Confía en tí mismo, este es el comienzo de algo que puedes usar como un trampolín para realizar mejora sustancial y duradera en la estabilidad operacional.

METRICAS

Necesitarás tener plasmado de cuál es la misión de ITAM, no tiene por qué ser elegante pero sí tiene que ser una declaración de intenciones para tu equipo y tus procesos. Un ejemplo de ello podría ser:

“Administrar, controlar y proteger todos los activos de TI con los que contamos para ofrecer mejores resultados de negocios.”

A continuación vienen los factores críticos de éxito (CSFs, en inglés) - Estos atienden a cómo cumples tu misión. Algunos ejemplos de CSFs de ITAM incluyen:

- Para asegurar que el uso de los activos de IT se optimice, con el mínimo de desperdicio
- Para garantizar que todos los activos de TI de producción se encuentren bajo el control de cambio apropiado y que no se produzcan cambios no autorizados
- Para asegurar que todos los activos de IT de producción están protegidos asegurando que sólo se usa hardware y software autorizado
- Para asegurarse de que todas las auditorías de software se aprueban.

Finalmente, tenemos los indicadores de performance (KPIs). Estos te darán el detalle de cómo ITAM trabaja día a día y actúan como un sistema de alerta temprana para que, si las cosas van mal, pueda actuar rápidamente. Los ejemplos de KPIs de ITAM incluyen:



- Aumento de la producción de los activos de TI a través de tu proceso de ITAM
- Reducción de hallazgos de fallo en auditorías
- Disminución de software no licenciado
- Aumento de la precisión del inventario (ten cuidado con este, ya que puede ser que tengas un inventario exacto pero hagas poco para beneficiarte con él)
- Reducción del costo total de propiedad del servicio (TCO, en inglés) debido al ahorro realizado.

Resumen

“Hacer” ITAM debería ser la decisión más fácil que debas tomar como profesional de TI. Al comprender tu estado de TI, puedes equilibrar la calidad con los costos, mejorar la satisfacción del cliente y mitigar el riesgo.

Tu caso de negocios es donde estableces tu vidriera de ITAM. Al alinearlos con los objetivos de negocio, tales como ahorro de costos, mayor cumplimiento de los requisitos normativos, reducción del riesgo y un modelo operativo más racionalizado, no solo comunicarás efectivamente sus beneficios, sino que también le darás a tu iniciativa ITAM la mejor posibilidad de un resultado exitoso en términos de aprobación e implementación de fondos.

Finalmente, comenzar con ITAM es solo eso, el principio, ya que te permitirá obtener lo básico en su lugar, garantizar que la empresa solicite y utilice los activos de TI de la manera correcta y que los controles correctos se apliquen a tu entorno live. Con el tiempo, el funcionamiento diario de los procesos de tu ITAM ofrecerá oportunidades de mejora, especialmente cuando aumente el alcance, lo que generará mayores beneficios de negocio que tu inversión inicial en ITAM.



About InvGate

InvGate is a provider of IT service management (ITSM) and IT Asset Management (ITAM) solutions, designed to simplify and improve the lives of IT professionals.

InvGate Service Desk helps customers to provide better IT support, offering a single point of contact for end users to report IT issues and make requests for new services. With capabilities aligned with the ITIL best practice framework, InvGate Service Desk enables your company to improve IT support efficiency, to reduce costs, and to improve the quality of service and the customer experience for end users.

If you'd like to try InvGate for yourself, then you can [start your free 30-day trial](#) today.

