

Adopción de ITIL 4 paso a paso: ¿Cómo definir tu Roadmap?

www.hawa.expert



Hay muchos conceptos erróneos sobre lo que es la gestión de servicios

Concepto erróneo #1: "La gestión de servicios es un proceso"

La gestión eficaz de servicios es un recorrido que abarca una serie de iniciativas que mejoran el valor de los servicios prestados.

Concepto erróneo #2: "Gestión de servicios = Service Desk"

El servicio de asistencia técnica es la base, ya que es el principal punto de contacto con el usuario final, pero la gestión de servicios es un conjunto de personas y procesos necesarios para prestar servicios orientados a la empresa.

Concepto erróneo #3: "La gestión de servicios se trata de la herramienta ITSM"

La herramienta es parte del programa general de gestión de servicios, pero las personas y los procesos deben estar en su lugar antes de implementarla.

Concepto erróneo #4: "El desarrollo de la gestión de servicios es una gran iniciativa"

El desarrollo de la gestión de servicios es una serie de iniciativas que tienen en cuenta el estado actual, la madurez, las capacidades y los objetivos de una organización.

Concepto erróneo #5: "Los procesos de gestión de servicios se pueden implementar en cualquier orden, suponiendo una buena planificación y diseño"

Un programa de gestión de servicios exitoso tiene en cuenta las dependencias de los procesos.

Concéntrese en una base sólida para crear prácticas de gestión de servicios de mayor valor

Concéntrese en los comportamientos y los resultados esperados antes de los procesos.

Estabilizar

- Ofrezca servicios de TI estables y fiables a la empresa
- Responda a las solicitudes de los usuarios de forma rápida y eficiente
- Resuelva los problemas de los usuarios de manera oportuna
- Implemente los cambios sin problemas y con éxito

Elementos fundacionales

- El modelo operativo facilita los objetivos de gestión de servicios
- Cultura de prestación de servicios
- Disciplina de gobernanza para evaluar, dirigir y supervisar
- Disciplina de gestión para cumplir

Proactivo

- Evitar/prevenir interrupciones del servicio
- Mejorar la calidad del servicio (rendimiento, disponibilidad, fiabilidad))

Proveedor de servicios

- Comprender las necesidades del negocio
- Asegúrese de que los servicios estén disponibles
- Mida el rendimiento del servicio, en función de métricas orientadas al negocio

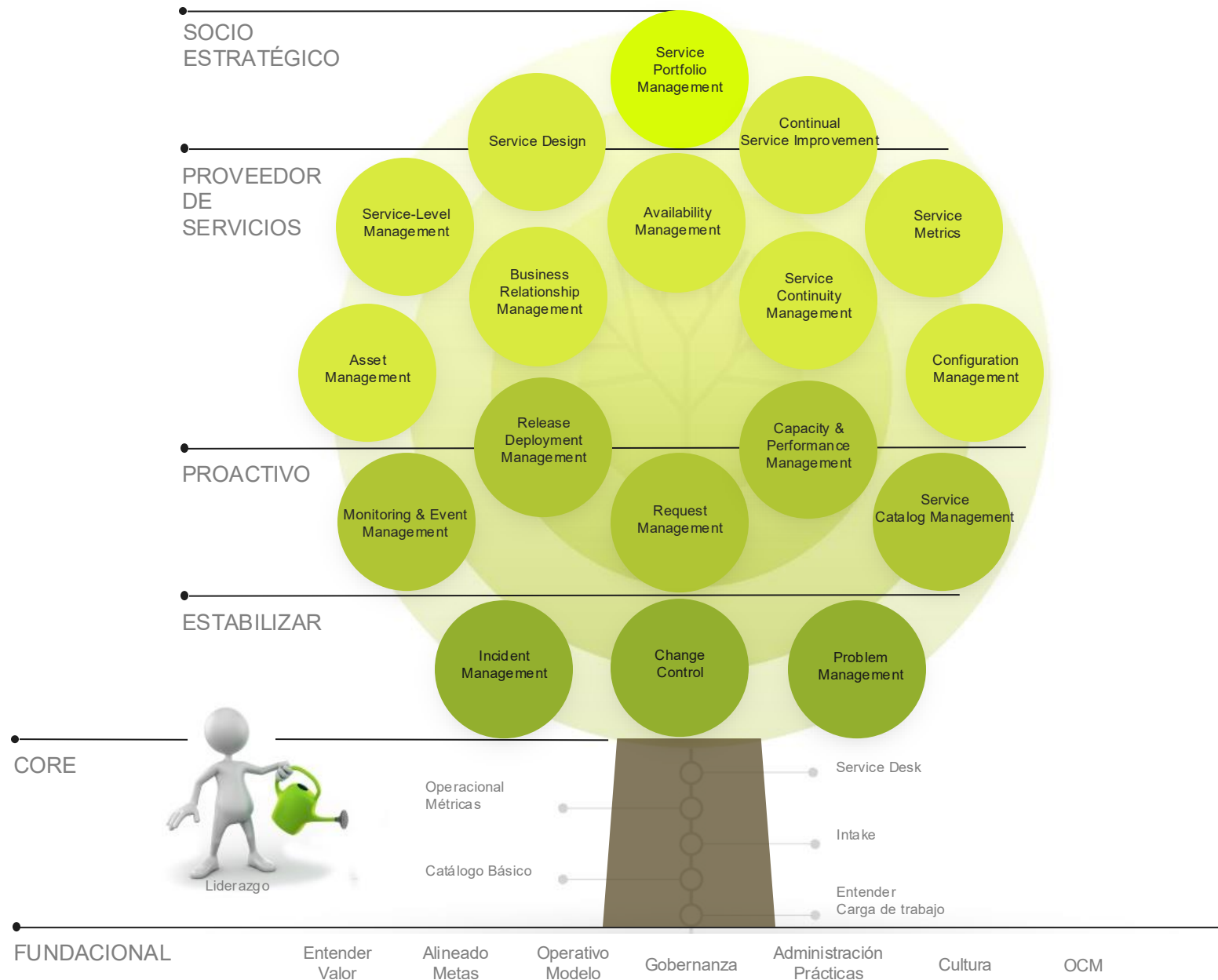
Socio Estratégico

- Totalmente alineado con el negocio
- Impulse la innovación
- Impulse el valor medible

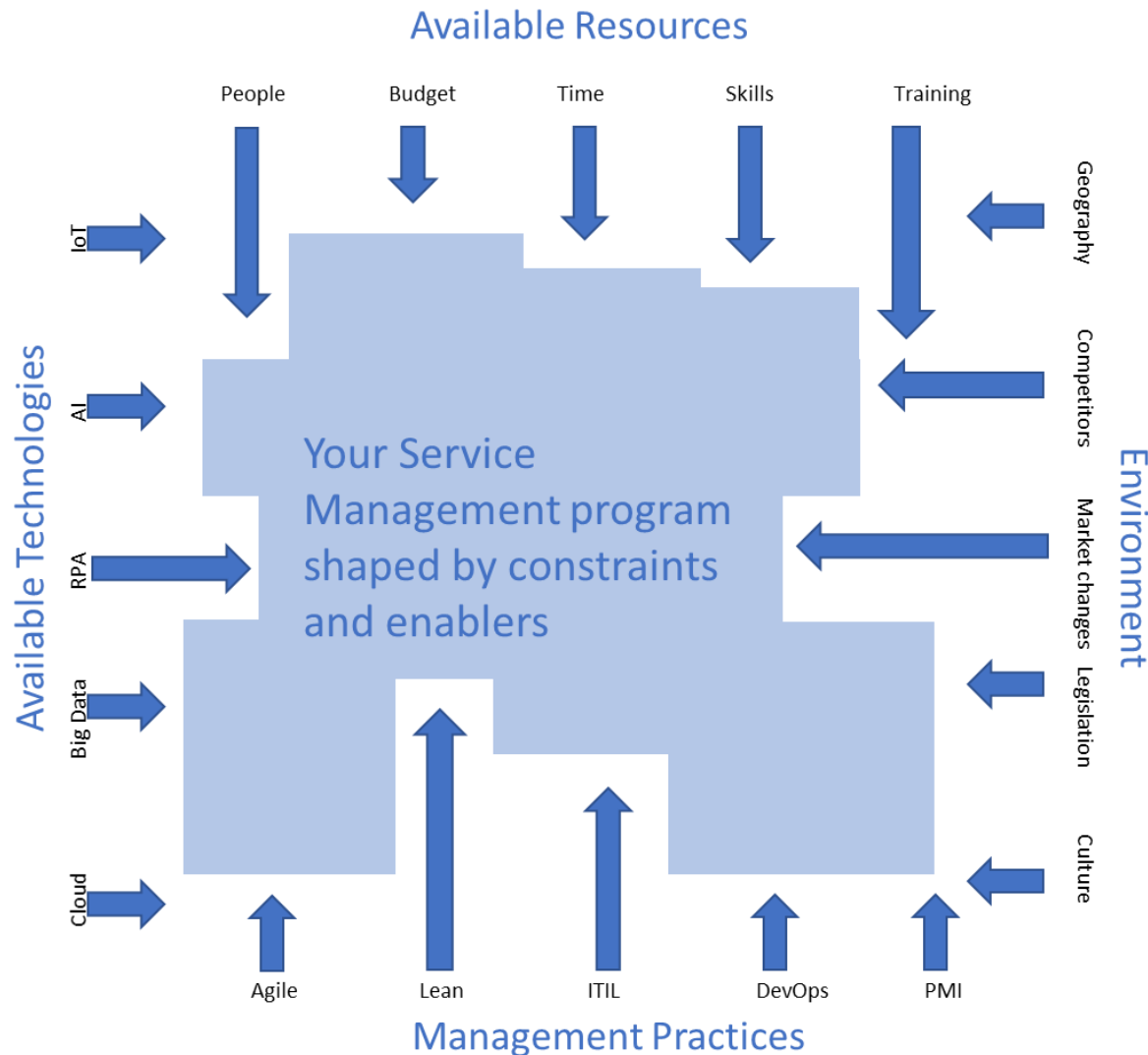
El apoyo continuo del liderazgo de los elementos fundamentales permitirá a los equipos de entrega proporcionar valor al negocio.

Establezca la expectativa del nivel de madurez deseado y permita que los equipos innoven.

Adopción = Evolución



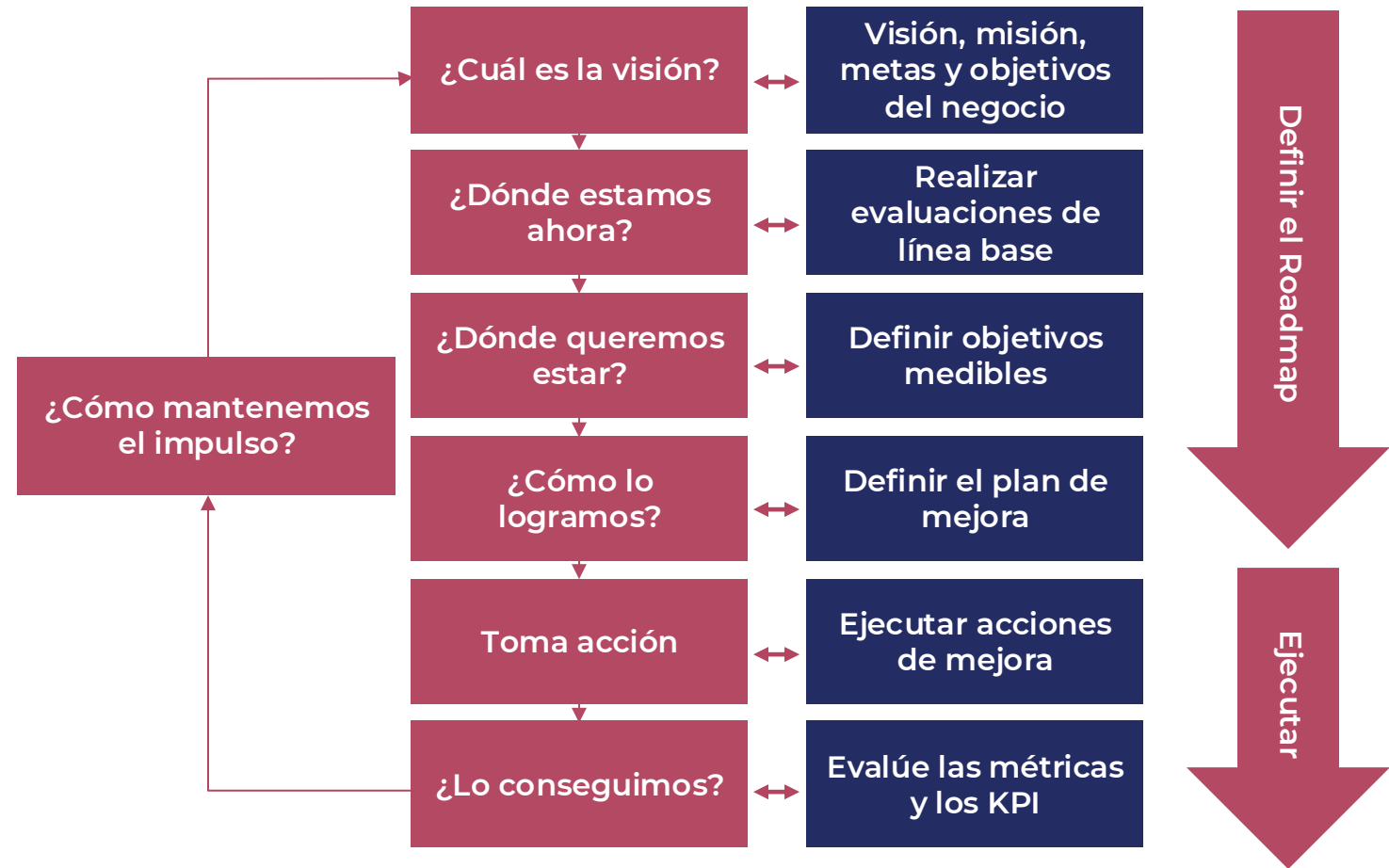
Limitaciones y facilitadores



- Una gestión de servicios eficaz requiere una **combinación de diferentes enfoques y prácticas** que se adapten mejor a su organización.
- Tenga en cuenta los **recursos, el entorno, las tecnologías emergentes y las prácticas de gestión** a las que se enfrenta su organización.
- ¿Qué elementos puede **aprovechar o utilizar** para avanzar el roadmap de gestión de servicios?

Modelo de Adopción (Mejora Continua)

- Se aplica al SVS de la organización y a todos los **productos**, servicios, componentes y **relaciones**.
- Utilícelo como guía de **alto nivel** para iniciativas **de mejora**.
- Los pasos varían en alcance/detalles según el tema y el tipo de **mejora**.
- Los pasos no tienen por qué ser **lineales**; Volver a **evaluar**/regresar según sea necesario.



The continual improvement model, ITIL® Foundation: ITIL® 4 edition, Official Book

ITIL® 4: el framework para la gestion de servicios habilitados por TI

ITIL 4 Prácticas

General management practices

- › Architecture management
- › Continual improvement
- › Information security management
- › Knowledge management
- › Measurement and reporting
- › Portfolio management
- › Organizational change management
- › Project management
- › Relationship management
- › Risk management
- › Service financial management
- › Strategy management
- › Supplier management
- › Workforce and talent management

Service management practices

- › Availability management
- › Business analysis
- › Capacity and performance management
- › Change enablement
- › Incident management
- › IT asset management
- › Monitoring and event management
- › Problem management
- › Release management
- › Service catalogue management
- › Service configuration management
- › Service continuity management
- › Service design
- › Service desk
- › Service level management
- › Service request management
- › Service validation and testing

Technical management practices

- › Deployment management
- › Infrastructure and platform management
- › Software development and management

Las Cuatro Dimensiones

- ▶ Roles y responsabilidades formales
- ▶ Estructura organizacional formal
- ▶ Cultura organizacional
- ▶ Personal y competencias requeridas

- ▶ Relaciones con otras organizaciones
- ▶ Contratos y acuerdos
- ▶ Integración y gestión de servicios



Factores

Todas las dimensiones están afectadas por varios factores

- ▶ Información y conocimiento
- ▶ Tecnologías requeridas
- ▶ Relaciones entre los diferentes componentes del SVS

- ▶ Definir actividades y flujos de trabajo
- ▶ Integración y gestión de servicios
- ▶ Habilitar la creación de valor

www.hawa.expert

Modelos organizativos clave para la gestión de servicios

La informática en la estructura organizativa

- La estructura de la organización empresarial
- El papel de las soluciones de TI en los negocios
 - Papel de las TI en los productos y servicios de la organización
 - Papel de las TI en los procesos internos de la organización
- Soluciones de TI en uso
 - Soluciones de TI desarrolladas internamente o externamente
 - Soluciones innovadoras, a medida, estándar o básicas

Principales modelos organizativos

- Equipo interno centrado en la tecnología
- Proveedor interno de servicios de TI
- Proveedor de servicios de TI subcontratado
- Equipos internos de desarrollo y gestión de aplicaciones
- Equipos de aplicaciones dedicados
- Equipos de productos empresariales y de TI

RACI

Una matriz de asignación de responsabilidades, o gráfico RACI, es una herramienta para identificar y documentar roles y responsabilidades. Un gráfico RACI proporciona un método compacto, conciso y sencillo para rastrear quién hace qué, lo que permite una toma de decisiones rápida y segura.

Abreviatura	Autoridad	Descripción
R	Responsable	La persona en este rol realiza la actividad. Puede haber más de una persona responsable por actividad.
A	Accountable	La persona en este rol es la que toma la decisión final y es responsable del resultado de la actividad. Debe haber una sola persona responsable por actividad.
C	Consultado	La persona que desempeña este puesto proporciona información, en función de su experiencia en la actividad o su posible impacto en otras actividades.
I	Informado	La persona en este rol se actualiza regularmente con respecto a la actividad, pero no es necesario que esté más involucrada.

Perfiles de Competencias

Código de competencia	Perfil de competencias (actividades y habilidades)
L	Leader. Toma de decisiones, delegación, supervisión de otras actividades, incentivo y motivación, y evaluación de resultados.
A	Administrator. Asignación y priorización de tareas, mantenimiento de registros, informes continuos e inicio de mejoras básicas.
C	Coordinator/communicator. Coordinar a múltiples partes, mantener la comunicación entre las partes interesadas y realizar campañas de concienciación.
M	Methods and techniques expert. Diseño e implementación de técnicas de trabajo, documentación de procedimientos, consultoría sobre procesos, análisis de trabajo y mejora continua.
T	Technical expert. Proporcionar experiencia técnica (TI) y realizar tareas basadas en la experiencia.

ITIL 4 Practices (ATV)

General management practices

- ✗ Architecture management
- ✗ Continual improvement
- ✓ Information security management
- ✓ Knowledge management
- ✓ Measurement and reporting
- ✗ Portfolio management
- ✗ Organizational change management
- ✗ Project management
- ✓ Relationship management
- ✗ Risk management
- ✓ Service financial management
- ✗ Strategy management
- ✓ Supplier management
- ✗ Workforce and talent management

Service management practices

- ✓ Availability management
- ✗ Business analysis
- ✓ Capacity and performance management
- ✓ Change enablement
- ✓ Incident management
- ✓ IT asset management
- ✓ Monitoring and event management
- ✓ Problem management
- ✓ Release management
- ✓ Service catalogue management
- ✓ Service configuration management
- ✓ Service continuity management
- ✗ Service design
- ✗ Service desk *
- ✓ Service level management
- ✓ Service request management
- ✗ Service validation and testing

Technical management practices

- ✓ Deployment management
- ✗ Infrastructure and platform management
- ✗ Software development and management

Tipos de relaciones de servicio

Básico

Proveedores que suministran productos básicos o servicios.

Las medidas de rendimiento se limitan a los parámetros de garantía.

Cooperativa

Se requiere una integración más estrecha para ofrecer productos y servicios estratégicos de nivel medio a alto.

Las medidas de rendimiento incluirán garantía, ahorros o devoluciones financieras, iniciativas proactivas y colaboración.

Asociación

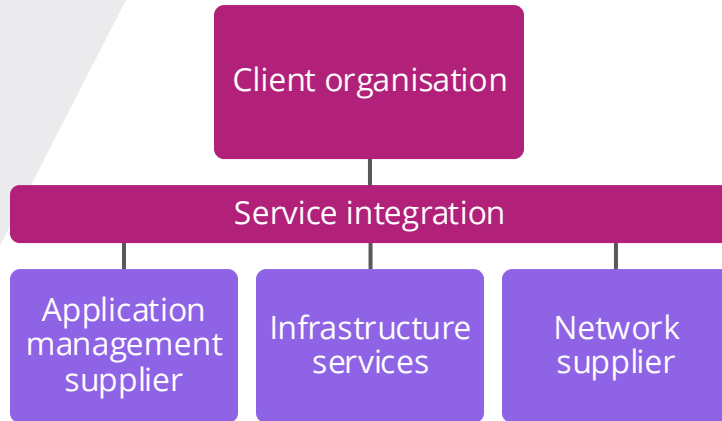
Los proveedores más estratégicos y más estrechamente integrados.

Las medidas de rendimiento incluirán todas las cláusulas para los proveedores de la Cooperativa, además de cláusulas para mejoras o innovaciones.

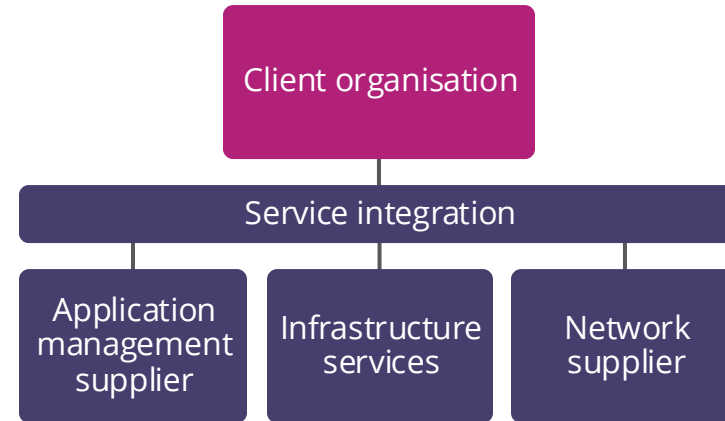
Tipos de relación con los proveedores

Modelos de integración de servicios

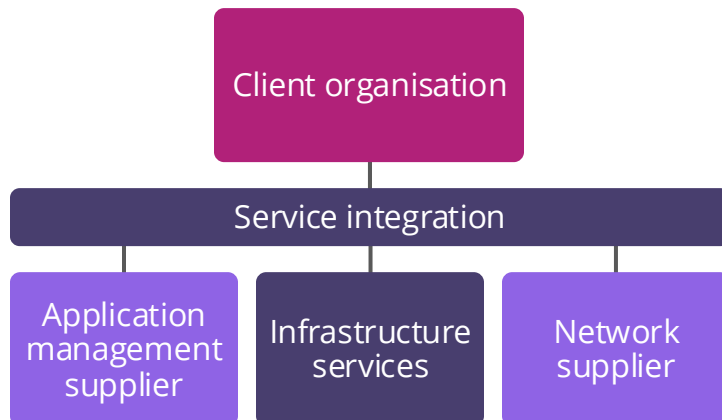
Model 1. Retained service integration



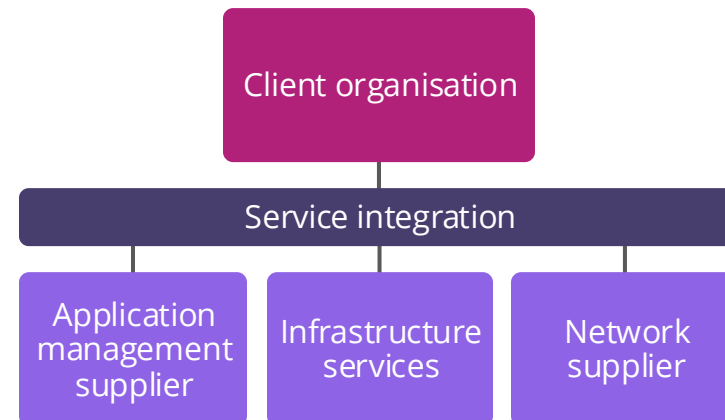
Model 2. Single provider



Model 3. Service guardian



Model 4. Service integration as a service



Client organisation

External service provider / integrator

Other suppliers

Resolución de incidentes como flujo de valor de servicio

Actividades de gestión de incidencias	Prácticas involucradas
Detección de incidentes	Service desk Monitoreo y gestión de eventos Gestión de incidencias
Registro de incidencias	Gestión de incidencias
Clasificación de incidentes	Gestión de incidencias
Diagnóstico de incidencias	Gestión de incidencias Gestión del conocimiento Gestión de problemas

- ¿Cómo contribuyen estas prácticas a cada actividad de gestión de incidentes?
- ¿Cómo se gestiona la cooperación entre estas prácticas?

Resolución de incidentes como flujo de valor de servicio

- ¿Cómo contribuyen estas prácticas a cada actividad de gestión de incidentes?
- ¿Cómo se gestiona la cooperación entre estas prácticas?
- ¿Quién es el responsable del flujo de valor de principio a fin?

Actividades de gestión de incidencias	Prácticas involucradas	
Resolución de incidencias	Gestión de incidencias y una o varias de las siguientes características:	
	Gestión de problemas Habilitación de cambios Desarrollo y gestión de software Validación y pruebas de servicios	Gestión de implementaciones Gestión de lanzamientos Service Desk Gestión de infraestructuras y plataformas Gestión de proveedores
Cierre de incidentes	Gestión de incidencias Service Desk Seguimiento y gestión de eventos Gestión de problemas Gestión del conocimiento Gestión de relaciones	

Modelo de Adopción

Paso 1. ¿Cuál es la visión?

SERVICE MANAGEMENT ROADMAP

Los equipos de servicio y operaciones proporcionan valor al equilibrar las necesidades de estabilidad operativa y soporte, gestión de costos y mitigación de riesgos, y cada una de estas áreas requiere una visión de las personas, los procesos y la tecnología.

MISIÓN

Dentro de Operaciones de TI, estamos comprometidos a habilitar el negocio a través de innovaciones y soluciones de TI sostenibles para habilitar los procesos comerciales, respaldar a nuestros clientes y mejorar nuestros productos y servicios.

VISIÓN

Aspiramos a crear valor para la organización, asegurando una alta satisfacción del cliente, operaciones efectivas y minimizando las interrupciones técnicas en la organización. Nos esforzamos por permitir que la organización se concentre en cumplir sus objetivos y apoyar la innovación, sin tener que luchar contra la tecnología.

Drivers

- Reducir las interrupciones del servicio a los usuarios finales
- Apoyar el crecimiento organizacional
- Alinear a los proveedores entre sí para reducir los conflictos y disminuir el tiempo de inactividad
- Alinearse con los cambios en el modelo operativo de las aplicaciones

OKR

Objetivo

Aumentar la accesibilidad a la tecnología sanitaria al 100% durante las horas punta para finales de año

Resultados clave

1. Elimine los incidentes causados por los cambios tecnológicos internos
2. Investigue la causa raíz de todas las interrupciones en 24 horas
3. Actualice la tecnología de supervisión para identificar problemas de rendimiento

METAS

ESTABILIZADO

Debe haber una retroalimentación continua de los equipos de soporte a los ingenieros con el objetivo de estabilizar antes de optimizar.

RESILIENT

Garantice operaciones resilientes a través de necesidades comerciales claramente articuladas y procesos definidos y probados.

RESPONSABILIDAD FISCAL

Gestione el ciclo de vida de la tecnología del usuario final y de la infraestructura para ajustar los costes y reducir los residuos, al tiempo que garantiza que la tecnología siga siendo adecuada para su propósito.

CENTRADO EN EL CLIENTE

Garantice una excelente experiencia al cliente, lo que incluye cómo la tecnología lo permite y el servicio al cliente.

PRINCIPIOS GUIA

Enfocarse en el Valor

Empezar donde estás

Progresar de forma
interactiva con
retroalimentación

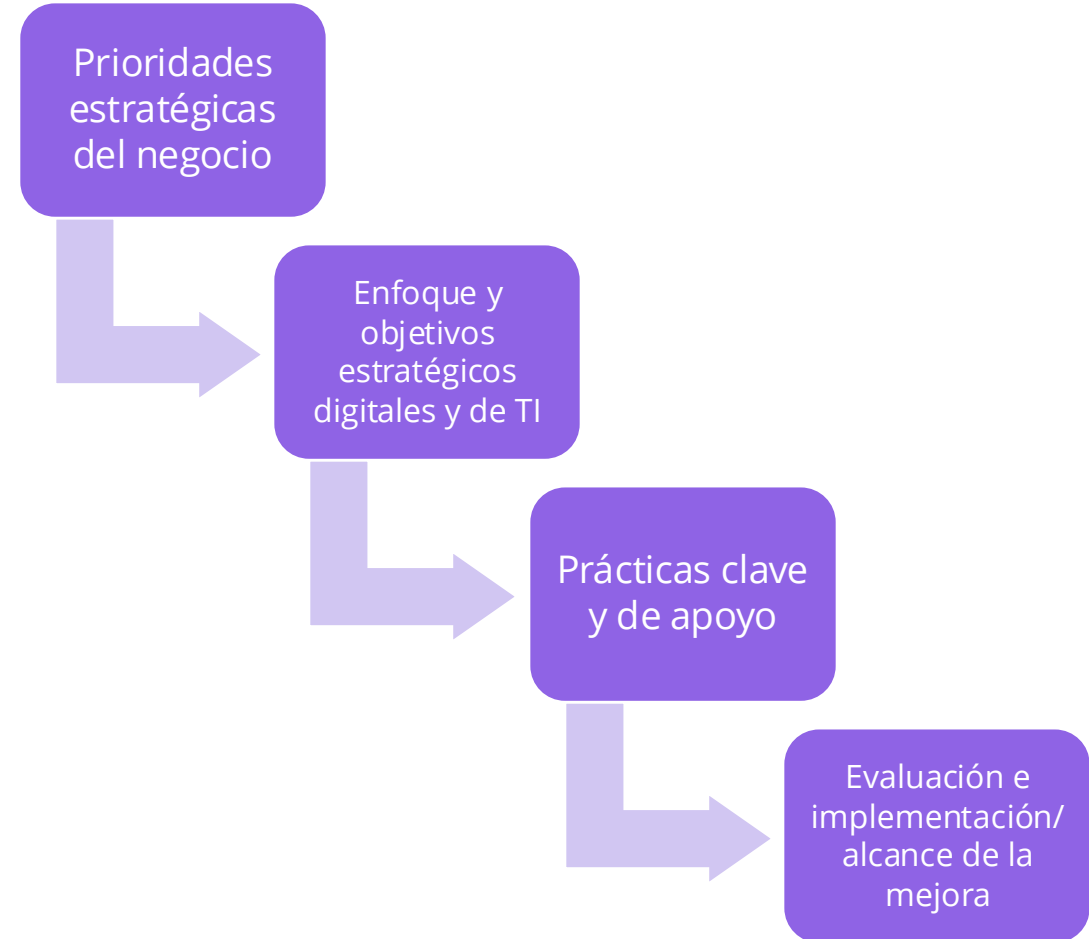
Colaborar y promover
visibilidad

Pensar y trabajar
holísticamente

Mantenerlo simple y
práctico

Optimizar y Automatizar

Propósito o Problemática



De la estrategia a la implementación

Enfoque estratégico	Objetivos comunes de TI
Alineación/efectividad del negocio	• Beneficios obtenidos de las inversiones en TI y la cartera de servicios • Prestación de servicios de TI en línea con las necesidades del negocio • Relación gestionada y satisfacción de las partes interesadas
Resiliencia organizacional	• Minimización de las pérdidas operativas • Gestión: riesgo, seguridad y cumplimiento • Arquitectura gestionada y estandarización
Agilidad organizativa	• Agilidad en la transformación de los requisitos empresariales en soluciones operativas/TI de alta velocidad • Los programas y proyectos se entregan a tiempo, dentro del presupuesto y cumplen con los requisitos y estándares de calidad • Infraestructura, aplicaciones y procesos escalables
Excelencia/eficiencia operativa	• Recursos, costos y presupuestos administrados • Productos, servicios y capacidades mejorados continuamente • Personal competente, conocedor y motivado

Modelo de Adopción

Paso 2. ¿Dónde estamos ahora?

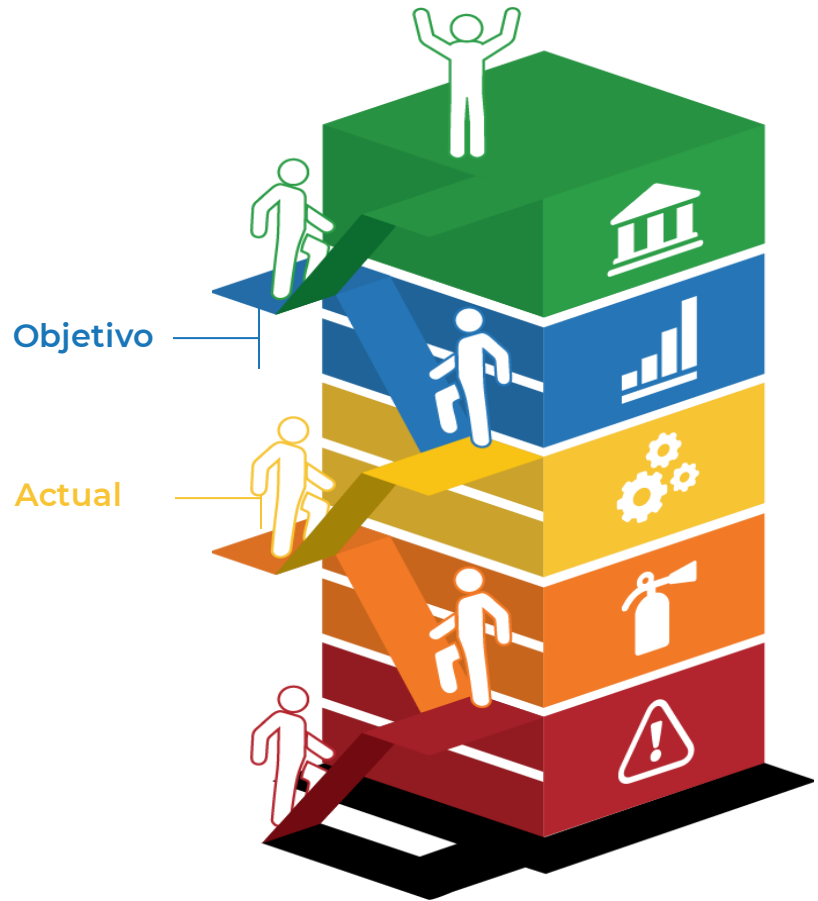
Métodos de evaluación y sus resultados

Método de evaluación	Salida
Análisis de brechas	Identificación de las diferencias entre la práctica real y los criterios de evaluación elegidos.
Análisis DAFO	Identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
Evaluación de la preparación para el cambio	Una estimación de la capacidad de la organización para hacer la transición a una nueva forma de trabajo.
Análisis de satisfacción del cliente/usuario	Análisis de la opinión de los clientes y/o usuarios sobre los servicios que utilizan, en función de sus comentarios.
Análisis de logros de SLA	Análisis de la calidad de un servicio o servicios basado en una comparación del rendimiento del servicio con los objetivos del acuerdo de nivel de servicio (SLA).
Evaluación comparativa	Una comparación de los resultados de esta evaluación con los resultados de evaluaciones similares realizadas para otras organizaciones comparables.
Evaluación de madurez y capacidades	Una estimación de las capacidades de los procesos o de la madurez de una organización basada en un marco definido, como el modelo de madurez ITIL.

Las Cuatro Dimensiones



Situación Actual



ENFOQUE TI

INNOVADOR

SOCIO ESTRATEGICO

OPERADOR DE CONFIANZA

APAGADOR DE INCENDIOS

INESTABLE

ENFOQUE PRÁCTICA

OPTIMIZADO

PREDECIBLE

DEFINIDO

GESTIONADO

INICIAL

Situación Actual

Capability Score



Modelo de Adopción

Paso 3. ¿Dónde queremos estar?

Definiendo el alcance...

¿Qué componentes del SVS necesitan mejoras?

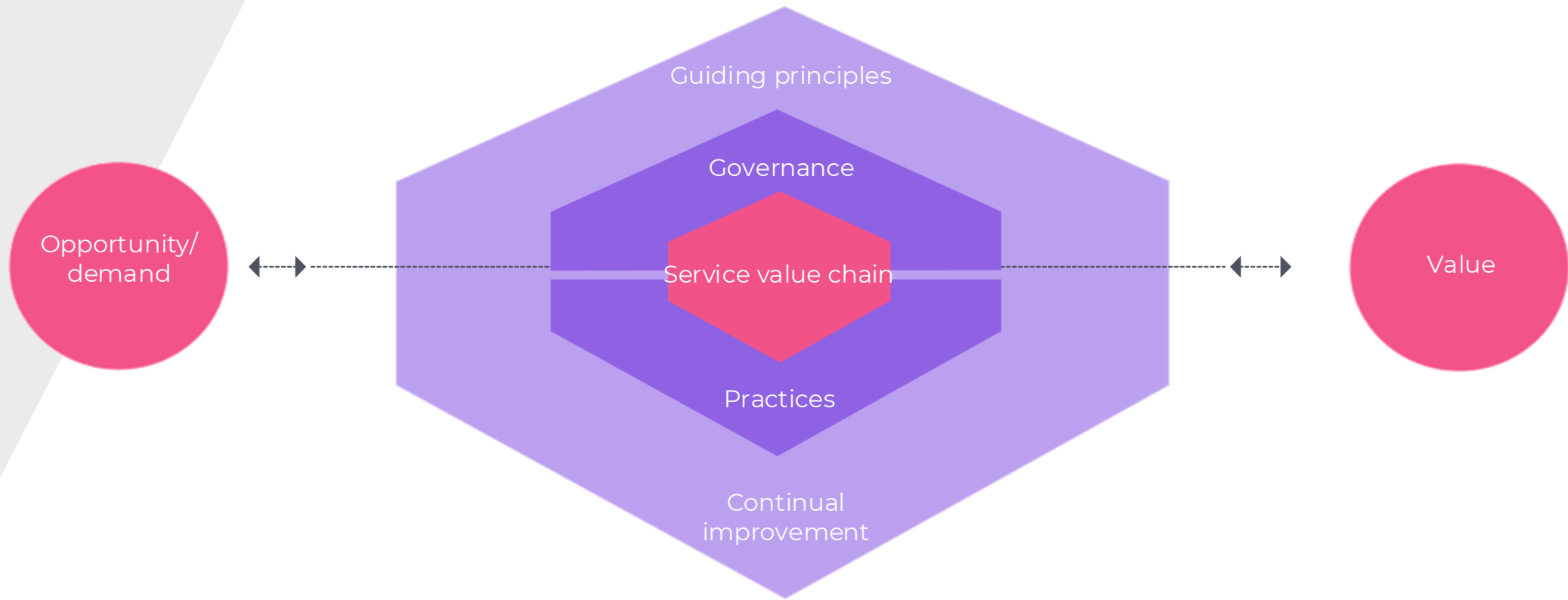


Figure 1.1 The service value system (ITIL Foundation: ITIL 4 edition)

Definiendo el alcance...

¿Qué tipos de recursos son insuficientes o no están bien gestionados?

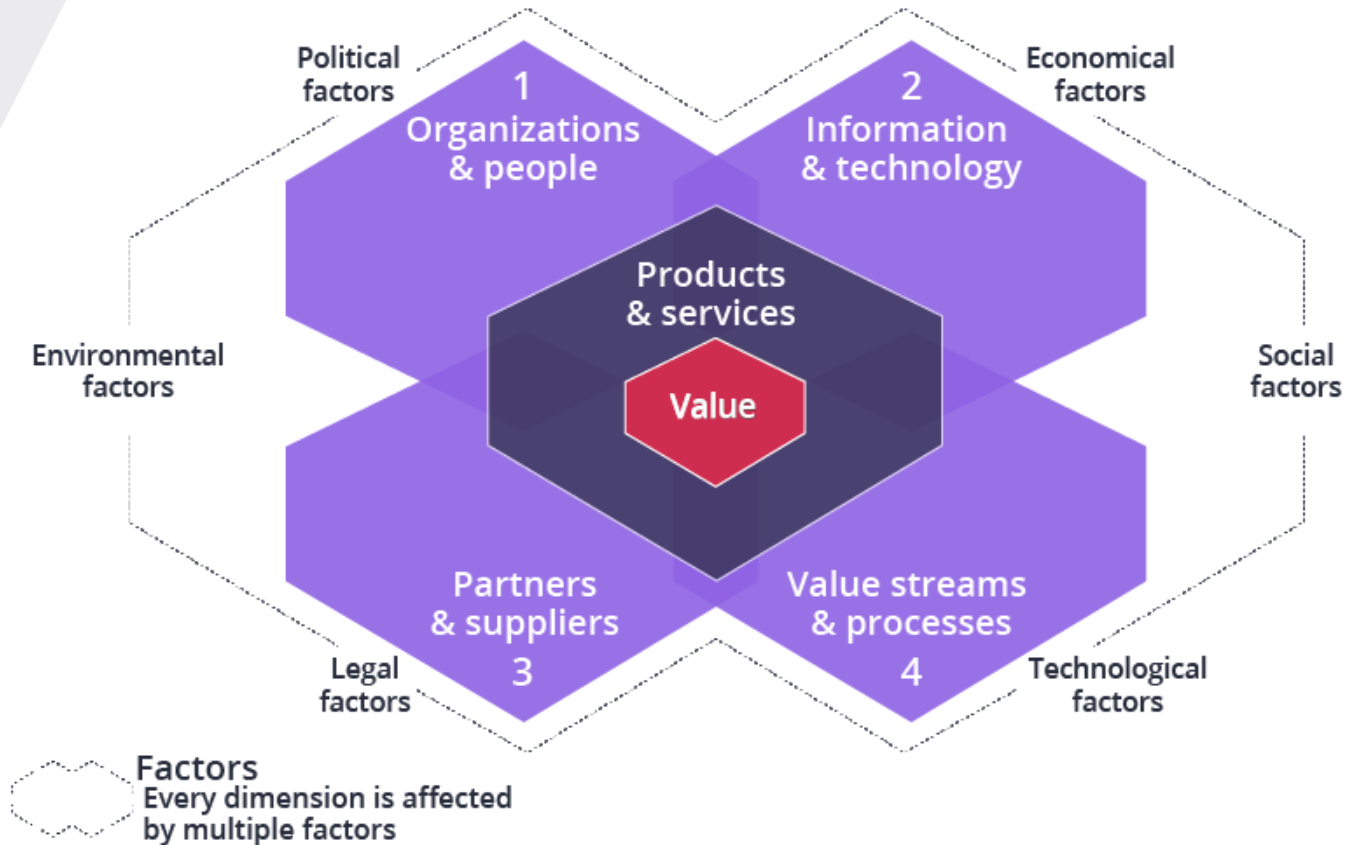


Figure 3.1 The four dimensions of service management (ITIL Foundation: ITIL 4 edition)

Definiendo el alcance...

General management practices	Service management practices	Technical management practices
• Architecture management • Continual improvement • Information security management • Knowledge management • Measurement and reporting • Portfolio management • Organizational change management • Project management • Relationship management • Risk management • Service financial management • Strategy management • Supplier management • Workforce and talent management	• Availability management • Business analysis • Capacity and performance management • Change enablement • Incident management • IT asset management • Monitoring and event management • Problem management • Release management • Service catalogue management • Service configuration management • Service continuity management • Service design • Service desk • Service level management • Service request management • Service validation and testing	• Deployment management • Infrastructure and platform management • Software development and management

Table 5.1 The ITIL management practices

Definiendo el alcance...

- ¿Qué prácticas de gestión son las más importantes?
- ¿Cómo dependen unas de otras las prácticas de gestión?
- ¿Qué prácticas de gestión necesitan mejoras?



- Alcance de la evaluación de capacidades

- Resultados de la evaluación

- Alcance del Roadmap

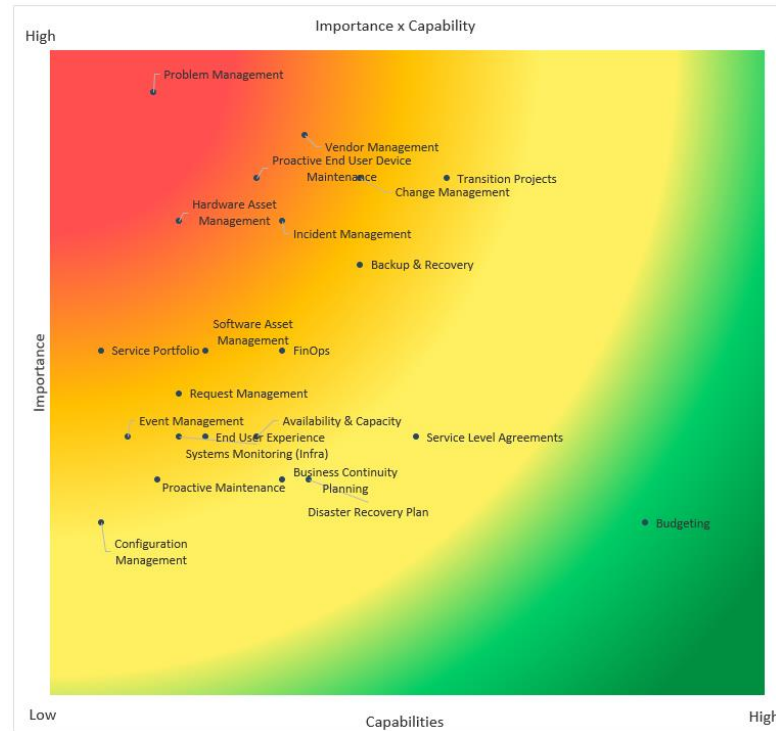
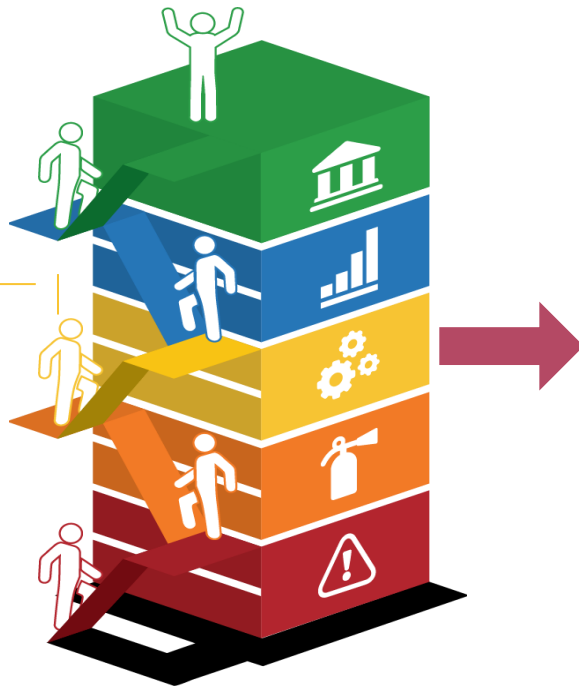


¿A dónde queremos llegar?

AS IS

TO BE

Actual



Objetivo



Ejemplo 1: Alineación/eficacia empresarial

Área de enfoque estratégico: Alineación/eficacia empresarial

Objetivo de TI: Beneficios obtenidos de las inversiones en TI y el portafolio de servicios

Prácticas Claves	Prácticas de Soporte
• Strategy management • Architecture management • Business analysis • Portfolio management	• Project management • Knowledge management • Service financial management • IT asset management • Risk management • Organizational change management • Measurement and reporting

Ejemplo 2: Resiliencia organizacional

Área de enfoque estratégico: Resiliencia Organizacional

Objetivo de TI: Minimizar las pérdidas operacionales

Prácticas Claves	Prácticas de Soporte
• Incident management • Change enablement • Problem management • Service validation and testing	• Service configuration management • IT asset management • Risk management • Infrastructure and platform management • Monitoring and event management • Service desk • Measurement and reporting

Ejemplo 3: Agilidad organizacional

Área de enfoque estratégico: Agilidad Organizacional

Objetivo de TI: Agilidad en la transformación de los requisitos empresariales en soluciones operativas

Prácticas Claves	Prácticas de Soporte
• Strategy management • Business analysis • Software development and management • Release management • Deployment management • Continual improvement • Service validation and testing	• Change enablement • Project management • Architecture management • Infrastructure and platform management

Ejemplo 4: Excelencia/eficiencia operativa

Área de enfoque estratégico: Excelencia/eficiencia operativa

Objetivo de TI: Recursos, costos y presupuestos administrados

Prácticas Claves	Prácticas de Soporte
• Service financial management • Workforce and talent management • IT asset management	• Service configuration management • Capacity and performance management • Strategy management • Measurement and reporting

Modelo de Evolución

General management practices

- Architecture management
- Continual improvement
- Information security management
- Knowledge management
- Measurement and reporting
- Portfolio management
- Organizational change management
- Project management
- Relationship management
- Risk management
- Service financial management
- Strategy management
- Supplier management
- Workforce and talent management

Service management practices

- Availability management
- Business analysis
- Capacity and performance management
- Change enablement
- Incident management
- IT asset management
- Monitoring and event management
- Problem management
- Release management
- Service catalogue management
- Service configuration management
- Service continuity management
- Service design
- Service desk
- Service level management
- Service request management
- Service validation and testing

Technical management practices

- Deployment management
- Infrastructure and platform management
- Software development and management

Operación

Estabilizar

Crear

Mejorar

Transformar

Estrategia

Modelo de Evolución

General management practices

- Architecture management
- Continual improvement
- Information security management
- Knowledge management
- Measurement and reporting
- Portfolio management
- Organizational change management
- Project management
- Relationship management
- Risk management
- Service financial management
- Strategy management
- Supplier management
- Workforce and talent management

Service management practices

- Availability management
- Business analysis
- Capacity and performance management
- Change enablement
- Incident management
- IT asset management
- Monitoring and event management
- Problem management
- Release management
- Service catalogue management
- Service configuration management
- Service continuity management
- Service design
- Service desk
- Service level management
- Service request management
- Service validation and testing

Technical management practices

- Deployment management
- Infrastructure and platform management
- Software development and management

Operación

Estabilizar

Crear

Mejorar

Transformar

Estrategia

Modelo de Adopción

Paso 4. ¿Cómo lo logramos?

Rodmap

Alcance de la planificación

Flujos de valor y procesos

- Estándares
- Marcos
- Mejores prácticas
- Modelos operativos

Organización y personas

- Funciones
- Responsabilidades
- Gestión de la resistencia
- Formación
- Sensibilización
- Transferencia de conocimientos del proyecto a la operación (ELS)

General

- Recursos y finanzas/presupuestos
- Actividades
- Comunicación, especialmente la comunicación con las partes interesadas, incluidas las empresas.
- Victorias rápidas
- Pruebas y pilotos
- Migración, implementación y lanzamiento
- Impacto en servicios y productos

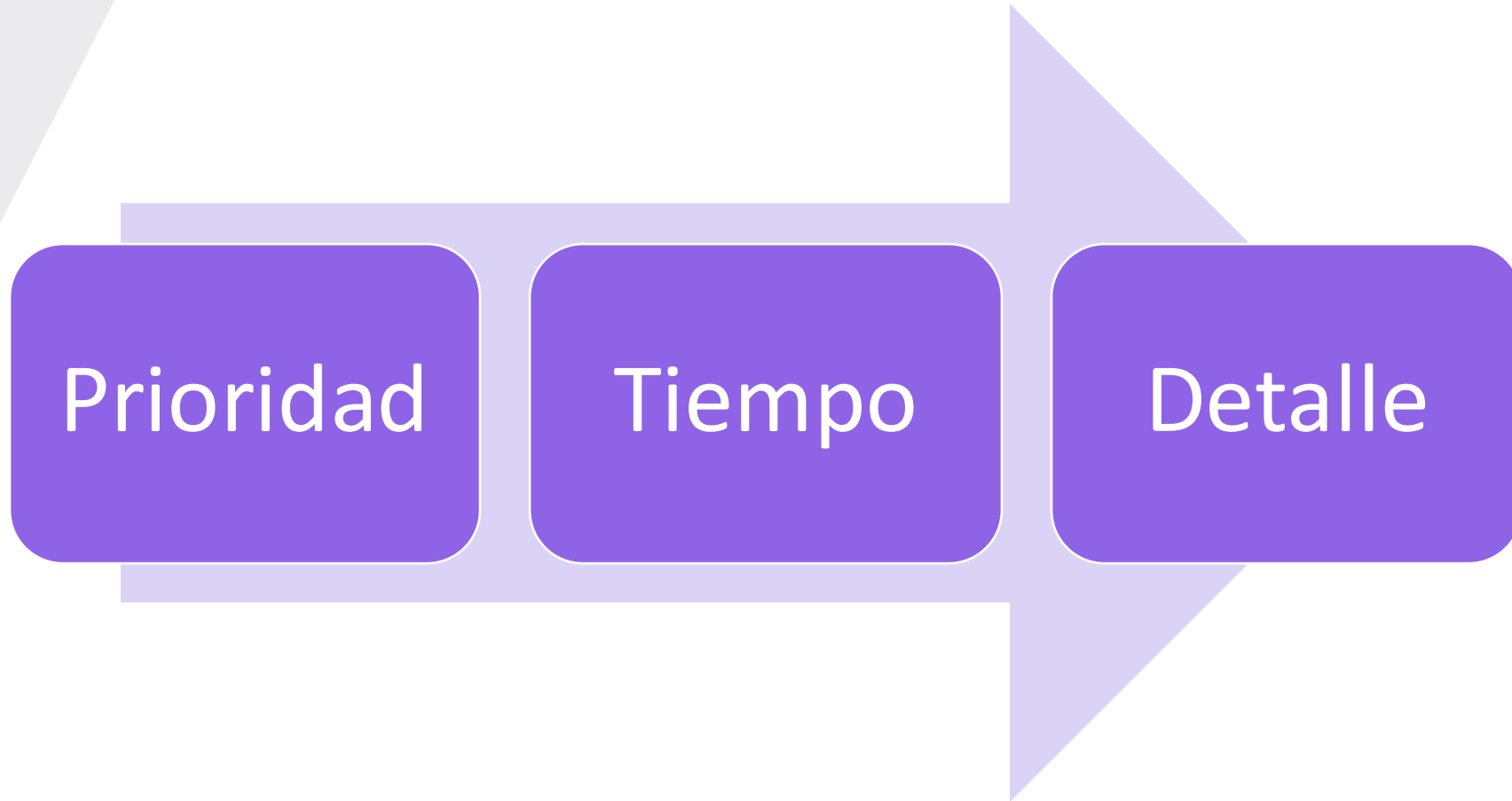
Información y tecnología

- Herramientas
- Interfaces
- Automatización
- Migración de datos
- Sistemas heredados

Socios y proveedores

- Abastecimientos
- Transición
- Legal
- Niveles de servicio

¿Cómo crear un Roadmap?



Alinear los objetivos prioritarios de la organización con los procesos

Las prácticas a menudo impactarán en más de un objetivo. Las relaciones entre las prácticas y los objetivos deben destacarse como un factor en la asignación de recursos hacia ellos.

Ninguna de las prácticas tiene que ser perfecta u optimizada, pero debe funcionar lo suficientemente bien como para ver el valor producido. Como hay dependencias, puede ser beneficioso mejorar algunas áreas en sincronía entre sí o en sucesión directa.

La siguiente tabla muestra la relación entre los objetivos operativos y de servicio y las prácticas, indicando qué procesos afectan a objetivos operativos específicos. Estas dependencias se mapearon en la herramienta de evaluación de capacidades para identificar qué prácticas tienen impactos directos en los objetivos.

Practice		Stabilize IT Environment	Operational resilience	Manage and right size spend	Manage and mitigate risk	Focus on Customer Experience	Scale IT Operations
Core	Change Management	Impact			Impact	Impact	
	Vendor Management	Impact		Impact	Impact		Impact
	Problem Management	Impact	Impact			Impact	Impact
	Event Management		Impact		Impact		Impact
	Proactive Maintenance	Impact			Impact		Impact
Critical Systems	Business Continuity Planning		Impact		Impact		Impact
	Disaster Recovery Plan		Impact		Impact		Impact
	Systems Monitoring (Infra)	Impact			Impact		Impact
	Backup & Recovery	Impact	Impact		Impact		
	Availability & Capacity	Impact			Impact	Impact	
Customer Experience	Incident Management	Impact	Impact			Impact	
	End User Technology	Impact				Impact	Impact
	End User Experience			Impact		Impact	
	Request Management			Impact		Impact	Impact
	Transition Projects to Operations	Impact				Impact	Impact
	Service Level Agreements	Impact			Impact	Impact	
	Service Portfolio	Impact	Impact			Impact	
Manage Cost & Risk	Hardware Asset Management			Impact		Impact	
	Software Asset Management			Impact	Impact	Impact	
	Configuration Management	Impact			Impact		Impact
	Cloud Cost Management (FinOps)			Impact	Impact		
	Budgeting	Impact		Impact		Impact	
	Technical Debt	Impact	Impact		Impact		Impact

Mapa de calor para ver las prioridades calculadas

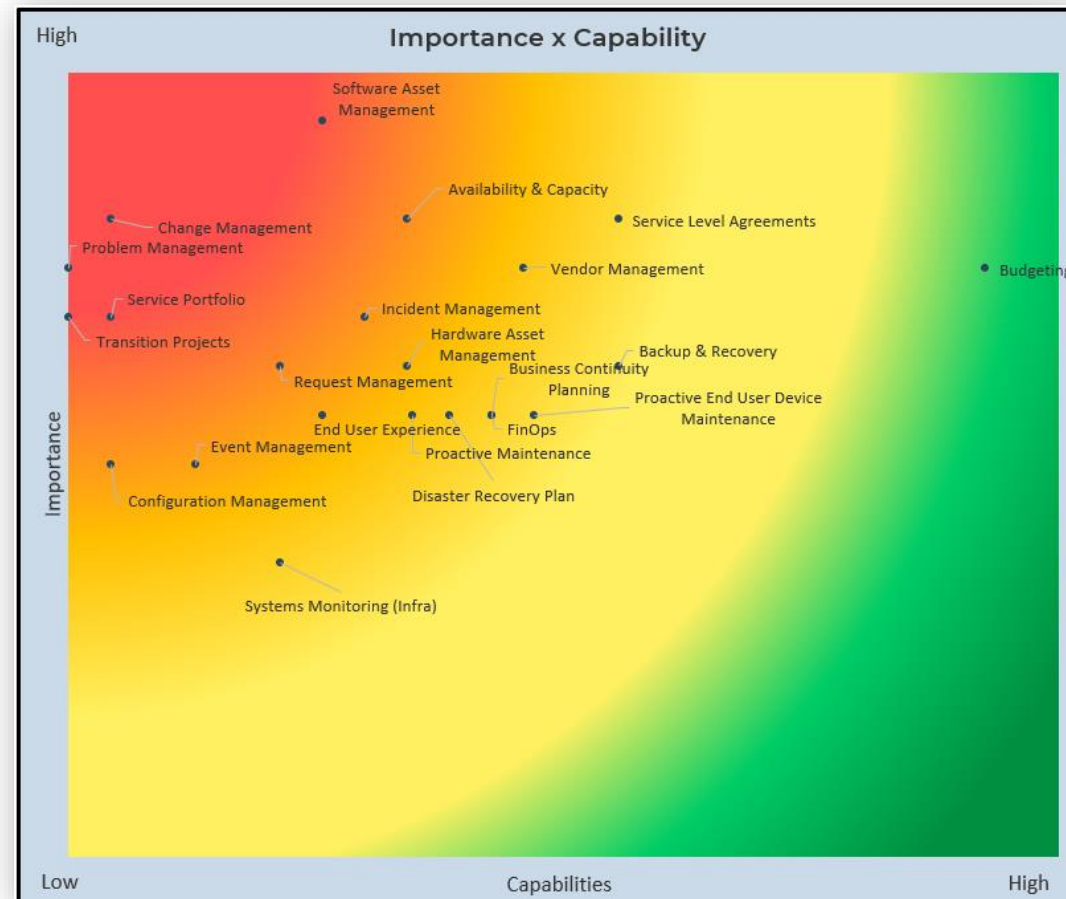
Los resultados en la esquina superior izquierda serán los que se anoten como importantes pero con baja capacidad; Por lo tanto, se les dará prioridad por necesitar atención.



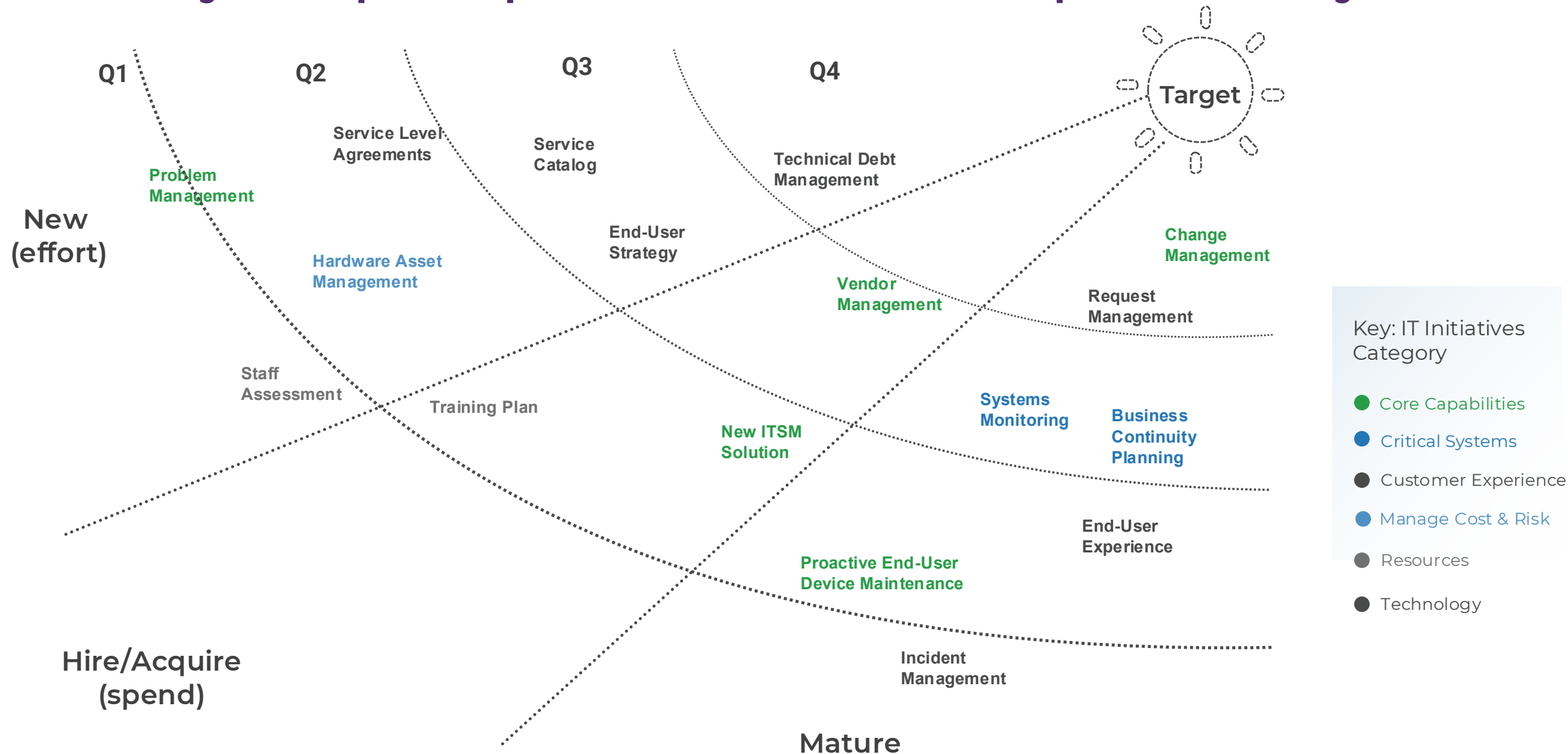
Importancia Se refiere al valor estratégico del proceso o iniciativa que ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos generales.



Madurez se refiere a su preparación para implementar/cumplir en la práctica la iniciativa con éxito.



Las iniciativas operativas clave de TI permitirán mejorar el servicio y el soporte para las iniciativas empresariales y de TI





Gracias por su atención



Carlos Regalado
CEO



caregalado@hawa.expert



+593 995019288



<https://www.linkedin.com/in/carlos-regalado-service/>

www.hawa.expert



Carlos Regalado
CEO, Hawa Experts
[LinkedIn Profile](#)

Read Story in 5 min

Last update
May 2, 2025

Share



› The Must-Know Aspects for Implementing an ITSM Tool

Choosing the right ITSM tool is not just about selecting the most feature-rich or well-known platform; it's about aligning the tool with your company's goals, processes and operational reality. The best tool is not necessarily the one with the most functionalities but the one that enables your organization to improve service delivery and efficiency. Here are five key aspects to consider when selecting an ITSM solution.

1. Understand your organization's needs and reality

Before evaluating ITSM tools, first analyze your organization's **business objectives, IT maturity and specific pain points**. The ITSM tool is not the final goal; it is a means to enhance service management and align IT with business needs.

Key considerations:

- Identify the IT strategy and business objectives.