**El informe de ManageEngine revela alza en el uso global de la Inteligencia Artificial, pero persiste el temor a usarla**

***También reveló información clave sobre análisis empresarial y las TI en la nube y en la sombra del mundo post pandémico***

04 de agosto de 2021 - ManageEngine, la división de administración de TI empresarial de Zoho Corporation, anunció hoy los resultados de su reciente estudio de mercado, *The 2021 Digital Readiness Survey*, en donde encontró que el 86% de las organizaciones en todo el mundo están utilizando inteligencia artificial (IA), más que hace dos años. Sin embargo, solo el 35% de los encuestados globales informaron que su confianza en la tecnología ha aumentado significativamente.

El enfoque del estudio fue comprender la madurez tecnológica y de procesos en un mundo post-COVID, en áreas como trabajo remoto, seguridad, análisis de negocios e inteligencia artificial. ManageEngine encargó a Dimensional Research la realización de una encuesta a 1.210 ejecutivos calificados y profesionales de la tecnología, desde pequeñas hasta grandes empresas. Los profesionales investigaron las tendencias geográficas de América del Norte, Australia y Nueva Zelanda, el Reino Unido, India y Singapur.

Las organizaciones de todo el mundo aumentaron principalmente su uso de IA para mejorar la analítica empresarial (63%), aumentar la eficiencia operativa (62%) y mejorar la experiencia del cliente (60%). Si bien la mayoría de los encuestados a nivel mundial (94%) cree que la IA cumplirá con las expectativas comerciales, y el 65% afirmó que la IA había entregado resultados comerciales medibles, persisten algunos temores en torno al rendimiento de la tecnología.

“El potencial de la IA para mejorar la eficiencia empresarial y la experiencia del cliente se mostró firmemente hasta 2020, con la IA manejando todo, desde el aumento de los volúmenes de servicio al cliente hasta la supervisión de los procesos de autoservicio”, dijo Rajesh Ganesan, vicepresidente de ManageEngine. “Si bien la IA recibe más responsabilidad y se aplica en casos de uso más críticos para el negocio, nuestra investigación muestra que se trata de un arma de doble filo y que se necesita más trabajo para adoptar la tecnología y elevar la capacidad interna para garantizar que la IA cumpla su promesa. "

**Business Analytics identificado como clave para el éxito**

El creciente uso de la IA coincide con una tendencia más amplia de utilizar la analítica para mejorar el uso de los datos disponibles, la velocidad y precisión de la toma de decisiones. La rentabilidad y la competencia, especialmente en la era posterior a la pandemia, también están impulsando a las organizaciones de todo el mundo a invertir en plataformas y capacidades de análisis empresarial.

La analítica empresarial es un término general para varios tipos de analítica: descriptiva, de diagnóstico, predictiva y prescriptiva. La analítica descriptiva interpreta los datos de forma sencilla, la analítica de diagnóstico ayuda a responder por qué sucedió algo, la analítica predictiva hace pronósticos y la analítica prescriptiva hace sugerencias.

El análisis predictivo y prescriptivo, en particular, podría ayudar a las organizaciones a pronosticar con mayor precisión las tendencias futuras y sugerir posibles cursos de acción para ayudar a evitar las consecuencias negativas de cualquier interrupción futura en la escala de COVID-19.

El mayor usuario de la analítica empresarial es, con mucho, TI. Un promedio del 63% de los departamentos de TI de todo el mundo lo citaron en la encuesta. En América del Norte, sin embargo, el 67% de los ejecutivos notaron su uso de análisis de negocios, que fue más alto que el uso de sus departamentos de TI (61%). Las áreas comerciales como marketing, ventas, recursos humanos, operaciones e Investigación + Desarrollo, también están mostrando interés en la analítica empresarial, pero están muy por detrás de TI y ejecutivos en cuanto a adopción y uso real.

**Otros hallazgos globales clave del informe incluyen:**

* Un poderoso 96% de las organizaciones planea continuar apoyando a los trabajadores remotos durante los próximos dos años. De manera preocupante, el informe también encontró que el 84% de los profesionales de TI creen que los trabajadores remotos han aumentado el riesgo de seguridad de su empresa.
* Más de la mitad (56%) de los encuestados afirmó que mejorar su infraestructura de seguridad es un factor clave para la adopción de nuevas tecnologías.
* El 78% de las organizaciones reveló que los trabajadores remotos descargan software sin obtener la aprobación del departamento de TI; esta TI en la sombra incluía principalmente aplicaciones específicas para dispositivos móviles (40%), herramientas de reuniones en línea (38%) y soluciones para compartir documentos (31%).
* El 84% de los encuestados usa más servicios en la nube ahora que antes de que comenzara la pandemia. Sin embargo, la mayoría de los encuestados cree que la mejora de la seguridad (56%), el rendimiento (52%) y la confiabilidad (51%) aumentaría la confianza de su empresa en las soluciones basadas en la nube.

Para saber más del informe, acceder a la infografía de la encuesta en<https://mnge.it/2021Survey>.