

ManageEngine presenta su mayor lanzamiento de IA generativa hasta la fecha para ServiceDesk Plus, enfocado en potenciar la productividad de los equipos de TI

- *El agente virtual Ask Zia impulsado por GenAI, Workflow Assist y el Generador de Scripts son las últimas incorporaciones de una serie de capacidades de IA disponibles para los clientes sin costo adicional.*
- *ServiceDesk Plus ahora admite conversaciones contextuales de múltiples turnos y generación de flujos de trabajo, integrando IA donde ofrece el mayor valor tangible.*

Por primera vez, la compañía también fue incluida en el Gartner® Magic Quadrant™ 2025 para Aplicaciones de Inteligencia Artificial en ITSM.

Descargue una copia gratuita del informe Magic Quadrant en mnge.it/

ManageEngine, una división de Zoho Corporation y proveedor líder de soluciones de gestión de TI empresarial, anunció un importante lanzamiento de GenAI en la versión en la nube de su plataforma unificada de gestión de servicios, ServiceDesk Plus, para transformar las experiencias de servicio y fomentar mayores niveles de productividad para usuarios finales, técnicos y responsables de procesos.

La estrategia de IA de ManageEngine para ServiceDesk Plus gira en torno a ofrecer a los clientes la flexibilidad de elegir los proveedores de IA de su preferencia para distintas capacidades. Los clientes pueden aprovechar Zia LLM sin costos adicionales por uso o elegir entre proveedores públicos de IA como ChatGPT y Azure OpenAI. La empresa considera que este enfoque permite a los clientes utilizar el mejor modelo según las distintas funcionalidades de IA, al tiempo que optimizan los costos involucrados. “Con la aceleración de las iniciativas de IA en las empresas, es importante garantizar que se integren perfectamente en el ecosistema de TI empresarial y que aprendan y se adapten a los flujos de trabajo para aprovechar su verdadero potencial”, afirmó Umasankar Narayanasamy, vicepresidente de ManageEngine.

“Con el agente virtual Ask Zia y las demás capacidades integradas con IA disponibles ahora en ServiceDesk Plus, los equipos de TI y de gestión de servicios empresariales pueden utilizarlas sin costo adicional en casos de uso de alto valor para empleados y clientes. En ManageEngine, continuaremos invirtiendo en el desarrollo de nuestra propia tecnología de IA de extremo a extremo para ayudar a los clientes a obtener un rápido retorno de sus iniciativas de IA, garantizando al mismo tiempo los más altos estándares de seguridad y privacidad de los datos”.

ITSM potenciado por IA para ServiceDesk Plus: agente virtual mejorado, generación de flujos y scripts con GenAI, y más

Los clientes de ManageEngine se benefician de un amplio conjunto de capacidades de ITSM impulsadas por IA en todas las ediciones, sin complejidad adicional de licencias. La última actualización de la versión en la nube de ServiceDesk Plus incluye:

- **Ask Zia:** Ahora con una interfaz tipo LLM y soporte multimodal, el agente virtual impulsado por GenAI permite a usuarios finales, técnicos y responsables de procesos lograr sus objetivos de forma conversacional. Ofrece respuestas instantáneas, busca en el *service desk*, extrae y resume artículos de la base de conocimiento y ejecuta acciones de tickets, funcionando como el punto de contacto principal para cada perfil.
- **Ask Zia Workflow Assist:** Actuando como un experto personal en flujos de trabajo, ayuda a los responsables de procesos a pasar de planos teóricos a flujos completos en segundos. Comprende requisitos descriptivos e imágenes y genera flujos visuales con sugerencias de automatización, verificaciones de condiciones y corrección de nodos desconectados.
- **Otras mejoras de GenAI:** Posibilidad de generar resoluciones a partir de conversaciones de tickets, notas y casos anteriores; crear listas de verificación; generar fragmentos de JavaScript personalizados para plantillas; y recomendar soluciones cuando los usuarios crean o editan tickets.

Conozca más sobre las últimas capacidades con IA de ServiceDesk Plus [aquí](#).

Por primera vez, ManageEngine es reconocida en el *Gartner® Magic Quadrant™ 2025* para Aplicaciones de IA en ITSM

La compañía también anunció que fue reconocida como *Niche Player* en el *Gartner® Magic Quadrant™ 2025* para Aplicaciones de Inteligencia Artificial en ITSM. El informe evaluó a 10 proveedores y sus productos habilitados con IA en el mercado de ITSM, basándose en su Capacidad de Ejecución y Exhaustividad de Visión. ManageEngine considera que este reconocimiento se debe a su presencia global y a la capacidad de ofrecer ITSM impulsado por IA fácil de implementar y sin costo adicional.

Gartner, Inc., Magic Quadrant for Artificial Intelligence Applications in IT Service Management, Chris Matchett, Rich Doheny, Chris Laske, Ankita Hundal, 9 de septiembre de 2025

Aviso de Gartner

Gartner no respalda a ningún proveedor, producto o servicio mencionado en sus

publicaciones de investigación y no aconseja a los usuarios de tecnología que seleccionen únicamente a los proveedores con las calificaciones más altas u otras designaciones. Las publicaciones de investigación de Gartner consisten en las opiniones de la organización de investigación de Gartner y no deben interpretarse como declaraciones de hecho. Gartner rechaza todas las garantías, expresas o implícitas, con respecto a esta investigación, incluidas las garantías de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular.

GARTNER es una marca registrada de Gartner, Inc. y/o sus filiales en EE. UU. e internacionalmente, y MAGIC QUADRANT es una marca registrada de Gartner, Inc. y/o sus filiales, utilizada aquí con permiso. Todos los derechos reservados.

Acerca de ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus es la solución unificada de gestión de servicios impulsada por IA de ManageEngine, la división de gestión de TI empresarial de Zoho Corporation. Combina elementos esenciales de ITSM, gestión de activos y una CMDB con capacidades de gestión de servicios empresariales para ofrecer una plataforma integral para diseñar, administrar y prestar servicios de TI y de negocio. Impulsado por tecnologías de IA propias, incluido un LLM nativo, ServiceDesk Plus desbloquea eficiencias y experiencias inigualables para empleados, técnicos y responsables de procesos. Disponible tanto en instalaciones locales como en modalidad SaaS, ServiceDesk Plus es una opción ideal para organizaciones que buscan una plataforma de gestión de servicios empresariales y de TI segura, escalable y con enfoque de valor. Además, cuenta con certificación ITIL por PeopleCert para 14 prácticas de gestión de servicios y está certificado por PinkVERIFY para 10 procesos de ITSM.

Lea aquí las historias de éxito de nuestros clientes y obtenga más información en www.servicedeskplus.com.

Acerca de ManageEngine

ManageEngine es una división de Zoho Corporation y un proveedor líder de soluciones de gestión de TI para organizaciones de todo el mundo. Con una potente, flexible y avanzada plataforma de gestión digital empresarial impulsada por IA, ayudamos a las empresas a trabajar desde cualquier lugar de manera más eficiente, segura y rápida. Para más información, visite www.manageengine.com.