**Region: LATAM**

**LATAM**

**En un panorama laboral cada vez más híbrido, los mayores desafíos para las organizaciones son la gestión de activos de TI, la comunicación y colaboración**

[ManageEngine](https://www.manageengine.com/latam/), la división de administración de TI empresarial de Zoho Corporation, anunció hoy los resultados de su encuesta, 'El estado de ITSM dos años después de la pandemia de COVID-19', publicada un año después de un ejercicio similar realizado en 2020 para comprender los desafíos que la pandemia ha causado a los equipos de servicios de TI.

Los últimos hallazgos indican que las organizaciones están lidiando con un nuevo conjunto de problemas que anteriormente no se consideraban las principales prioridades.

* Con tres quintas partes de la fuerza laboral trabajando ahora en un modo híbrido, la gestión de activos de TI (46 %) y la comunicación y colaboración (41 %) se han convertido en los mayores desafíos.
* Ambos saltaron a los primeros lugares al registrar una diferencia positiva de 11% y 7%, respectivamente, en comparación con las cifras de 2020.
* El cambio más significativo en los desafíos informados fue una caída del 36 % al 22 % para proteger los datos de la empresa y del cliente en una red distribuida. Es probable que este cambio sea el resultado de los esfuerzos proactivos de los equipos de TI para garantizar que se minimicen los riesgos del trabajo remoto.

“La encuesta revela claramente que la TI tradicional debe transformarse en el mundo posterior a la pandemia para adaptarse a las nuevas realidades en el lugar de trabajo”, dijo Kumaravel Ramakrishnan, evangelista de ManageEngine. “Los equipos auto organizados, los flujos de trabajo de alta velocidad y un primer enfoque digital para la experiencia del cliente son los sellos distintivos de la TI democratizada de la nueva era. En ManageEngine, nuestro enfoque es ayudar a los clientes a adoptar estos cambios y brindar un mejor soporte a sus usuarios y negocios en lugares de trabajo híbridos".

**Estudio del impacto pandémico de 2 años en los equipos de ITSM**

Para comprender qué tan bien las organizaciones han hecho frente a la pandemia que ahora dura dos años, el impacto en las operaciones y qué factores han influido en el éxito, ManageEngine encuestó a 437 profesionales de TI en todo el mundo sobre una variedad de temas a fines de 2021.

La encuesta se centró en siete áreas relacionadas con ITSM: ubicaciones de trabajo, el impacto de los empleados que trabajan de forma remota, implicaciones financieras y de gestión de activos, la visión comercial de TI, problemas de seguridad y gobierno, servicios de terceros y asistencia tecnológica y éxito de continuidad comercial. La encuesta arrojó información clave que puede ayudar a las organizaciones y los equipos a continuar trabajando de manera eficiente y segura a pesar de una fuerza laboral distribuida.

“Las organizaciones de todo el mundo aprendieron lecciones invaluables en la pandemia, incluido lo que es más importante para estas y sus usuarios finales, la importancia de la TI para las operaciones comerciales y los cambios necesarios para satisfacer las necesidades de una fuerza laboral híbrida”, dijo Ramakrishnan. “Los equipos de ITSM desempeñaron un papel fundamental para garantizar que las operaciones comerciales continuaran durante la pandemia, desde la supervisión de las políticas de BYOD y la provisión de activos móviles hasta la implementación de funciones de autoservicio y chatbots, invirtiendo más en la planificación de la continuidad del negocio y ofreciendo soporte y entrega de servicios de TI. ”

**Otros hallazgos claves del informe**

* **Los empleados están mejor equipados**: en comparación con el comienzo de la pandemia, un 47 % adicional de las organizaciones ahora proporciona activos móviles a los empleados.
* **Los equipos de TI ven aumentar su valor**: el 52 % de los encuestados cree que la TI ahora se ve y se trata mejor debido a la pandemia, y otro 14 % piensa que la TI siempre ha sido muy apreciada.
* **Las políticas de BYOD aún están ausentes**: dos años después de que los lugares de trabajo se interrumpieran por completo, el 40% de las organizaciones aún no tienen una política de BYOD.
* **La experiencia del usuario se queda corta**: el 34 % de las organizaciones todavía no ofrece capacidades de auto ayuda a los usuarios y el 52 % no tiene chatbots.

Visite el [sitio web de ManageEngine](https://www.manageengine.com/products/service-desk/itsm/itsm-survey-2022.html?utm_source=Pressrelease&utm_medium=Announcement&utm_campaign=ITSM-survey-22) para obtener acceso completo al informe El estado de ITSM dos años después de la pandemia de COVID-19.

**Acerca de ServiceDesk Plus**

*ServiceDesk Plus es la plataforma de gestión de servicios unificados de ManageEngine, la división de gestión de TI empresarial de Zoho Corporation. Basado en las mejores prácticas de ITSM recomendadas por la industria, ServiceDesk Plus incluye integraciones empresariales y de TI contextuales que ayudan a los equipos de administración de servicios a alinearse mejor con los objetivos comerciales de su organización. Con capacidades nativas de administración de servicios empresariales y extensibilidad sin restricciones ofrecida a través de scripts de bajo código, ServiceDesk Plus ayuda a las organizaciones a diseñar, entregar y respaldar sus servicios comerciales y de TI. Viene en tres ediciones y está disponible en 37 idiomas diferentes. Para obtener más información sobre ServiceDesk Plus y sus características, visite manageengine.com/service-desk.*

**Acerca de ManageEngine**

*ManageEngine es la división de administración de TI empresarial de Zoho Corporation. Las empresas establecidas y emergentes, incluidas 9 de cada 10 organizaciones de Fortune 100, confían en las herramientas de administración de TI en tiempo real de ManageEngine para garantizar un rendimiento óptimo de su infraestructura de TI, incluidas redes, servidores, aplicaciones, escritorios y más. ManageEngine tiene oficinas en todo el mundo, incluidos los Estados Unidos, los Países Bajos, India, los Emiratos Árabes Unidos, México, Singapur, Japón, China y Australia, así como más de 200 socios globales para ayudar a las organizaciones a alinear estrechamente su negocio y TI. Para obtener más información, visite manageengine.com; siga el blog de la empresa y en LinkedIn, Facebook y Twitter.*

Contacto prensa:

Ernesto Nicolás Ortiz

PR Executive

ernesto.nicolas@another.co

5578967193