



JUAN CARLOS LAGNO, FUNDADOR DE PX GROUP Y ASESOR TECNOLÓGICO:

“Los sistemas inteligentes que se adapten a cada persona, serán la gran revolución en los lugares de atención al público”

- Entre Santiago y distintos lados del mundo, donde alterna su residencia; entre el trote al alba y el ski desafiando la nieve. Con esa versatilidad se mueve Juan Carlos Lagno, innovador e influyente empresario chileno en el área tecnológica, cuyas creaciones han generado alto impacto a nivel regional.
- Con más de 25 años de experiencia y líder en la fabricación de sistemas tecnológicos de atención virtual, es fundador de empresas ligadas a la tecnología. Su conglomerado agrupa a cuatro compañías especializadas principalmente en innovación, diseño y tecnología, todas estas centradas en la relación entre humanos y sistemas tecnológicos. Acá, este apasionado por la creación habla de sus inicios, sus aficiones y dibuja un futuro en que la Inteligencia Artificial revolucionará la relación ser humano/máquina.

Una mente innovadora que enciende sus luces de madrugada. Así comienza la rutina de Juan Carlos Lagno, creador de plataformas biométricas y de asistencia virtual para más de 40 proyectos emblemáticos. “A las 9 de la noche estoy durmiendo, a las 5 de la mañana estoy listo para salir a trotar. Eso me ordena la cabeza”, comenta, y agrega que siempre ha estado ligado al deporte, principalmente al ski.

¿Qué otras pasiones lo mueven más allá de la innovación tecnológica?

Yo soy principalmente un creador, es mi pasión y toda mi vida he estado en eso, pero no creando desde cero sino tratando de mejorar lo que está. Por ejemplo, veo un semáforo y pienso “cómo hago el semáforo 2.0”. Por otra parte, lo que me relaja es el paisajismo que practico en mis jardines, he aprendido mucho sobre eso.

¿Cómo llegó al mundo de la innovación tecnológica y cuáles fueron sus motivaciones?

Vengo de una familia no ligada al ámbito empresarial y para entrar a este mundo tuve que buscar alguna veta. En esos inicios tuvimos suerte, acompañada de una gran constancia y esfuerzo, y hablo en plural porque no podría dejar de mencionar a mi equipo de hace muchos años.

Juan Carlos Lagno agrega que luego se constituyeron como empresa y desde sus inicios, “siempre pudimos responder con gran calidad y valor en cada proyecto, como siempre lo hemos hecho”. Empezaron a unir diferentes soluciones para brindar un servicio integral como empresa asesora, desarrolladora y mantenedora de servicios tecnológicos, siempre enfocada en la industria financiera, bajo el nombre de Px Group.

Pero la ruta de la innovación no pararía, y ya con proyectos realizados de gran envergadura, “descubrimos algo importante: en Latinoamérica la innovación no tiene perdón, la haces y te resulta o pierdes la oportunidad”, subraya. En ese camino surgió la idea de incursionar en el estudio sobre la biometría al servicio de la relación Humano/Máquina y el año 2007 empieza una era expansiva a nivel regional, dando origen a importantes proyectos emblemáticos, entre ellos, la remodelación del circuito atencional en la banca.

¿Qué importancia le atribuye a este hito?

Mucha, yo diría que es el cuarto gran cambio que vivimos como compañía; el primero, fue la remodelación de sucursales en distintas áreas de negocio; el segundo, el metódico estudio en la biometría; tercero, buscar los mejores componentes y empezar a ensamblosarlos en Chile; y el cuarto cambio, es precisamente el nacimiento del proyecto Work/Café, con el cual acabamos de inaugurar el Work/Café Agustinas 920, el más grande del mundo, en pleno centro de Santiago y con alta tecnología. A la fecha hemos imple-



Juan Carlos Lagno, fundador de Px Group y asesor tecnológico.

mentado más de 90 de estos espacios, sumando además hace un año y medio el formato Work/Café Expresso, que son plataformas de transacciones muy grandes. Esto ahora posibilita otro gran salto: La consolidación de Be-Id.

El salto a la biometría multimodal ¿Qué hace tan único a Be-Id?

Esta propuesta nace en la idea de que “tú eres tu password”. Con la biometría multimodal -tu rostro, tu voz, tu huella- haces un pasaporte digital Be-Id, asociado a un hardware, que permite la validación de identidad, es decir, que tú eres quien dices ser.

Be-Id se crea para implementar en los puntos de atención a público sistemas que permitan identificar y armar el patrón de cada persona. ¿Cuál es la gracia de esto? Que no es público, sino que cada cliente lo asocia a su requerimiento. Be-Id lo logra en el menor tiempo posible, apenas 0,7 milésimas de segundo.

¿Qué perspectivas futuras se abren con Be-Id?

Este sistema tiene lo que nosotros llamamos inteligencia virtual, porque estamos virtualizando información de los usuarios. ¿Qué estamos haciendo ahora? Dotar de inteligencia a estos sistemas atencionales para que ojalá la interfaz, o sea, la forma de comunicarse contigo o conmigo, sea distinta. Esta inteligencia reconoce aspectos, si

estás estresado, disgustado, etc., posibilitando ajustarse a la persona que tienes al frente, que es lo que estamos trabajando en Px Group. Creemos que esto será la gran revolución que viene en los lugares de atención al público. Ya vemos cómo está avanzando la IA, la cual hace muy efectivo generar este tipo de innovaciones.

Asimismo, refleja cómo está evolucionando la relación ser humano/máquina...

Exactamente. Como humanos ahora confiamos en la tecnología, le entregamos nuestra información. En Chile está en trámite el proyecto de Ley de Protección de Datos Personales, un tema muy difícil de manejar, pero creo que en definitiva el humano está encantado con la tecnología y va a seguir promoviendo, pues está siendo un medio de inversión, de comunicación y de respaldo. Por ello, es fundamental que seamos muy responsables ante estos cambios que son inminentes, y en mi rol de asesor, queremos educar sobre aquello.

Rol de asesor

¿Cómo está impulsando su función de asesor?

Estoy incursionando como asesor en varios mercados, lo cual permite conocer la realidad de diferente sectores y empresas. Las ventanas tecnológicas que antes eran muy cerradas, hoy se están abriendo para abordar diversos problemas en distintas industrias. Asimismo, actualmente los proyectos tecnológicos marcan un precedente

porque también ahorran espacio, recursos y centralizan información al digitalizar procesos.

¿Qué pasará con las personas que realizaban estas tareas?

Hay que ser responsables para ver cómo esas personas se capacitan y se adecúan, porque a corto plazo va a venir una gran revolución, que de hecho ya está empezando a manifestarse y lo va a seguir haciendo.

¿De qué manera visualiza usted a la tecnología como driver estratégico, y a la vez, al servicio de una mejor experiencia humano/máquina?

Lo primero que le diría es que el Work/Café de Agustinas 920 encarna precisamente ambas dimensiones, en un edificio antiguo, con mucha historia, en el corazón de Santiago pero con la tecnología del 2024. Dicho eso, es clave, como sucede en este proyecto, que las altas direcciones de las compañías se involucren en estas decisiones.

Hoy día la banca tiene el gran desafío de responder continuamente a los nativos tecnológicos, las nuevas generaciones quieren que la tecnología se adapte a ellos. El que mejor lo entienda ganará esta carrera.

www.beid.ai

Relación con la ONU en torno a la sustentabilidad



Juan Carlos Lagno y Sandra Ojumbo, Assistant Secretary-General & CEO and Executive Director of the United Nations Global Compact, en septiembre de 2023.

“El año pasado participamos activamente en Nueva York en la conferencia anual de la ONU, sobre cómo los desarrolladores de hardware podemos implementar tecnología con lineamientos verdes”, destaca Juan Carlos Lagno, y añade que la relación de Px Group con la ONU partió hace cinco o seis años y se estrechó más en dicha conferencia. “Nuestra tecnología es sustentable, tiene cero plástico. Además, nos preocupamos del reciclaje de estos productos para aportar nuestro granito de arena. Creo que las empresas deben impulsar este tipo de iniciativas por el futuro de nuestro planeta”, finaliza Juan Carlos Lagno.