



La oficina del futuro se parecerá mucho a la actual, pero optimizada por asistentes de IA para el trabajo híbrido.

La digitalización debiera simplificar trámites tediosos y automatizar rutinas

Futurología: ¿cómo serán las oficinas en los tiempos de la IA?

Las nuevas tecnologías se han vuelto muy relevantes en oficinas de servicios y centros de atención al público. Transformación digital o tecnologías de la Información son conceptos que a veces pueden sonar ambiguos, pero que conducen a un mundo que se hace cada vez más eficaz, fluido y automatizado.

Biometría, reconocimiento facial, chats automatizados, sugerencias vía algoritmos y atención hoy son parte integral de una oficina, pero no son visibles para los usuarios.

ManageEngine es una empresa de origen indio fundada el año 2000 y que justamente se dedica a este rubro, como un director de orquesta que debe conducir toda una sinfonía tecnológica digital.

Esta clase de compañía está al otro lado del mesón virtual cuando preguntamos a bancos, clínicas u oficinas de gobierno. Desde el smartphone de un empleado, pasando por la red de computadoras, hasta los servidores de una empresa, supervisan todo lo que involucra un proceso tecnológico de gestión.

También vigilan el tráfico digital, la ciberseguridad y que la velocidad de los procesos sea la óptima, interna y externamente.

La compañía, que es parte del gigante informático Zoho, tiene insta-

laciones en Chennai, India, donde demuestra cómo ese país ha vivido una innovación tecnológica a tal nivel que es un actor relevante en el mundo.

Automatización

Wilson Calderón, LATAM Technical Manager de ManageEngine, afirma: "Las empresas están en una constante búsqueda de la madurez digital. Es donde las empresas están invirtiendo más dinero. Eso ha permitido que se flexibilicen muchas tareas o se automatizen algunas de ellas".

La llegada ubicua de la inteligencia artificial impone dudas sobre cómo serán las oficinas del futuro. "La IA va a llegar a trabajar más en temas de analítica y no solamente servirá para automatizar procesos más complejos. Porque los asistentes o agentes virtuales, también basados en IA, van a seguir también teniendo mucha más presencia".

Entonces, ¿qué viene ahora, Wilson?

"Una tendencia es que se tome decisiones desde los resultados, porque hoy las herramientas tecnológicas son más inclinadas a alinearse a los objetivos comerciales del negocio. Lo que no se midió no se puede mejorar,

Más híbridas

"El trabajo remoto, el trabajo híbrido, sigue siendo uno de los temas a considerar dentro de una organización", continúa Calderón. "Hay empresas que estaban 100% remotas y no pudieron funcionar. Hay otras que dicen que todavía son 100% remotas, pero lo cierto es que las empresas necesitan ser cada vez más híbridas", asegura. "El tema es cómo hago mis procesos de manera más colaborativa. El trabajo en equipo, al revés, es lo que está permitiendo que la tecnología opere y funciones en sus distintas variables. Así, el trabajo individual va a ser óptimo, sin necesidad de tener la necesidad de terceros", establece.

pero hay tantas métricas e información que es imposible que no influyan en las tomas de decisiones".

Continúa: "Esto va a aplicar en todos lados. Para tomar una decisión de inversión en nuevas tecnologías, para evaluar el desempeño de un equipo de trabajo, para evaluar la eficacia de un proyecto. Y la IA vuelve a jugar un papel importante acá, porque va a ayudarnos a medir ese tema de una manera mucho más eficaz, 100% basadas en resultados", asegura.

Ciberseguridad

Un tema que tiene cada vez mayor relevancia en la buena salud de una organización es el tema de la ciberseguridad impulsada por IA.

¿Por qué la ciberseguridad es tan

importante? "Hoy existen dos tipos de empresas: aquellas que ya fueron atacadas y aquellas que no saben cuándo van a ser atacadas. Y un componente empresarial competitivo se conoce como la ciber resiliencia", afirma Calderón.

"Si tú quieres ir a comprar un nuevo vehículo, puedes confiar en dos opciones: la empresa que dice nunca le ha pasado nada y tiene todo bajo control, o la empresa que dice *ya me pasó y lo superé muy bien y estoy en este nivel. ¿En cuál confiarías más?* Sin duda, la segunda", asegura.

Análisis de la empresa india ManageEngine, que vigila procesos para que otras compañías atiendan mejor a sus clientes.

TecnLUN 5
 Textos: Alejandro Alaluf