

# Tecnología, una aliada en la nueva realidad



**L**a pandemia generada por el Covid-19, sin duda alguna, produjo un cambio en el modo de vida de las personas, de tal manera que conceptos como: Teletrabajo, telemedicina, Educación o reuniones virtuales, entre muchos otros, dejaron de ser lejanos o de unos pocos, para convertirse en la cotidianidad.

En términos de conexiones a Internet, en países como Estados Unidos, los proveedores más grandes tales como Spectrum, Comcast, Verizon y AT&T informaron que, al finalizar el mes de mayo, experimentaron un crecimiento mayor al 30% en el tráfico de carga y un aumento en el tráfico de descarga del 20% aproximadamente, comparado con los niveles previos a la pandemia, lo que deja en evidencia la importancia que han cobrado las conexiones en estos meses para las personas.

Así mismo, en Europa, el Organismo de Regulador de Comunicaciones Electrónicas (BEREC, por sus siglas en inglés) ha publicado diversos informes que muestran el aumento del tráfico en las redes fijas y móviles durante la crisis. Según datos publicados por NBN Co., la operadora de la red en Australia, el pico de tráfico de descarga en banda ancha aumentó un 37% respecto a febrero y los datos mensuales publicados por la entidad han mostrado un ligero aumento en la disponibilidad de la red.

La crisis del Covid-19 genera graves consecuencias sanitarias, económicas, sociales, entre otras, por esta razón la tecnología y la innovación han sido claves para mitigar la propagación de la enfermedad y proporcionar soluciones efectivas para la continuación de la cotidianidad de las personas.

Según el informe *Perspectiva del COVID-19: Tecnología e innovación contra el Coronavirus* de la firma auditora Grant Thornton, el 53% de las iniciativas innovadoras desplegadas en tiempo de pandemia, han recurrido al Big Data y a la Inteligencia Artificial (IA), el 22% a la robótica y el 12% a la ciberseguridad. En tercer y cuarto lugar, se han situado el Blockchain (11%) y los chatbots (2%), lo que muestra que el desarrollo de la tecnología y la innovación en las diferentes industrias juega un papel vital en la reversión de esta situación y en el progreso mundial.

### Uso efectivo de datos

El Big data ha permitido a las empresas identificar un sinnúmero de oportunidades, basados en la información que genera el usuario mientras está conectado y su análisis ha contribuido en la toma de decisiones en tiempo real, lo que conduce a negocios más inteligentes, operaciones eficientes, mayores ganancias y clientes más satisfechos.

En algunos países esta tecnología ha sido aplicada para rastrear el movimiento de usuarios contagiados por Covid-19, a través de celulares, tarjetas bancarias y cámaras de seguridad, entre otras fuentes, con el propósito de tomar mejores medidas de control y aislamiento.

Servicios de emergencia como el 911 han hecho uso de plataformas como Carbyne, para unificar el flujo continuo de data en tiempo real, y de esta manera reducir los tiempos de respuesta hasta en un 50%. Además de convertirse en videollamada y ser geolocalizada, permite que dos o más personas se conecten en tiempo real con la persona que reporta el incidente lo cual permite una mejor recepción de la información que proporciona como ubicación, datos médicos, demográficos, Etc.

### Inteligencia Artificial

La Inteligencia Artificial (IA) se ha extendido en lo que se refiere a las interacciones con clientes. Según el reporte del Instituto de Investigación Capgemini, más de la mitad de ellos (54%) tienen interacciones diarias



habilitadas por IA con las organizaciones, lo que refleja un aumento del 21%, frente a una investigación de la misma institución en 2018.

Es así como, la pandemia ha acelerado la adopción de sistemas basados en IA: asistentes de voz y el reconocimiento facial, factores decisivos para la adopción de esta tecnología.

Según el informe, *El arte de la Inteligencia Artificial centrada en el cliente: Cómo pueden las organizaciones liberar todo el potencial de la IA en la experiencia del cliente*, más de tres cuartas partes de las personas (77%) esperan aumentar el uso de interfaces sin contacto para evitar interacciones tras la pandemia, cifras que son aún mayor en países como Alemania (73%) y Brasil (71%).

Finalmente, en este tiempo será crucial que las estrategias virtuales estén alineadas a las funciones de cada negocio, las operaciones, la continuidad comercial y la gestión de crisis. Los planes de las organizaciones tendrán que contemplar métodos que les permitan conocer los riesgos a los que las redes pueden estar expuestas, detectar amenazas y dar soluciones a través de la tecnología y el conocimiento. ▲