



Mejorar la experiencia de los empleados con las funciones habilitadas para IA de Logitech

Explorar la sinergia de la IA y la experiencia del usuario para transformar el lugar de trabajo moderno

AUTOR

Keith Kirkpatrick

Director de investigación | The Futurum Group

MAYO DE 2024

EN ASOCIACIÓN CON

logitech®



Uno de los principales desafíos a los que se enfrentan actualmente los líderes empresariales es facilitar una comunicación, colaboración y conexión significativas en entornos de trabajo híbridos o remotos. A medida que las empresas compiten por el talento y se adaptan a las nuevas formas de trabajo, los líderes empresariales, los responsables de la toma de decisiones de TI y los directores de experiencia (CxO) deben capaces de anticipar, comprender y mantenerse al día sobre los nuevos avances tecnológicos para garantizar que las tecnologías de comunicación y colaboración sean compatibles y mejoren la experiencia del empleado (EX), lo cual incluye las interacciones que un empleado tiene con las personas, los sistemas, las políticas y el espacio de trabajo físico y virtual.

Además, los entornos de trabajo híbridos y remotos actuales presentan varios desafíos y escenarios nuevos que pueden afectar la capacidad de los trabajadores para comunicarse, colaborar y conectarse con clientes, socios y otros empleados. Estos nuevos patrones y entornos de trabajo están impulsando la creación de nuevas tecnologías que van más allá de los videos tradicionales.

Una transición tecnológica de esta magnitud requiere un cambio de mentalidad tanto para los líderes de TI como para los empresariales y requerirá el aprovechamiento de

las tecnologías existentes y emergentes para crear una cultura de cooperación eficiente en entornos de trabajo remoto e híbrido. Dado que el trabajo híbrido es cada vez más frecuente, las experiencias tecnológicas que proporcionan los empleadores definirán en gran medida la experiencia general de los empleados, ya que la tecnología y las herramientas que se utilizan en el lugar de trabajo se han convertido esencialmente en el nuevo lugar de trabajo físico. Estas experiencias tecnológicas son esenciales para atraer y retener talentos, cultivar la cultura en el lugar de trabajo e impulsar la productividad.

Actualmente, muchos empleados no están satisfechos con sus experiencias tecnológicas. Según el informe [Appspace 2024 Workplace Experience Trends & Insights](#), los empleados se sienten cada vez menos satisfechos con la tecnología que utilizan su lugar de trabajo, y solo un 29% dice sentirse completamente satisfecho, en comparación con un 39% en 2021.

Por lo tanto, las organizaciones que desean retener y atraer a buenos empleados deben asegurarse de que sus trabajadores cuenten con las herramientas adecuadas para fomentar un entorno colaborativo y equitativo en el que cada empleado se sienta respetado y valorado, sin importar el lugar de trabajo físico o la ubicación.

Introducción: La intersección de la IA y la experiencia del empleado en el lugar de trabajo

La experiencia del empleado (EX) consiste en un enfoque integral que abarca todas las interacciones que un empleado tiene con su organización. EX incluye no solo las obligaciones laborales del empleado, sino también la cultura, las herramientas y los espacios físicos y digitales que se proporcionan a la fuerza laboral. El objetivo de EX es cultivar una experiencia cohesiva y positiva que motive, comprometa y retenga a los empleados. Esta experiencia es fundamental para la satisfacción y productividad de los empleados. Según Harvard Business Review, las empresas que invierten en EX han visto tasas de rotación más bajas y mejor desempeño financiero.

Actualmente, el lugar de trabajo se divide entre el hogar, la oficina y cualquier parte del mundo donde haya una conexión Wi-Fi. En el caso de los empleados, la experiencia de reunión o colaboración puede ser diferente para el trabajador híbrido en la oficina, comparada con quienes asisten de forma remota. Ahora los empleados interactúan con la tecnología más que nunca y esperan tener la misma experiencia, sin importar la ubicación de su trabajo. Por lo tanto, el papel de TI se ha vuelto primordial para dar forma a la EX. Las experiencias tecnológicas deficientes o las expectativas que no se cumplen pueden crear rápidamente un efecto negativo en la relación entre los empleados y la organización. Este efecto, a su vez, puede causar un impacto perjudicial en los resultados empresariales.

La IA se ha convertido en una herramienta transformadora para mejorar la tecnología del lugar de trabajo y la experiencia del usuario. Según una encuesta de Futurum Group que aplicó en 2023 a 1,005 líderes de CX, el análisis predictivo y la IA generativa se mencionaron como la principal prioridad del gasto para 2024, con un 20.7% de respuestas combinadas. Los beneficios para las empresas que adoptan la IA incluyen:



Mayor productividad

La IA puede automatizar o mejorar las tareas rutinarias, lo que genera una mayor productividad y una experiencia laboral mejorada, y a su vez, un empleado más satisfecho. Según Nielsen Norman Group, los sistemas de IA generativa mejoran la productividad de los empleados en un 66%.



Mayor eficiencia

La IA puede llevar a cabo tareas rutinarias de forma más rápida y eficiente que los humanos. Y, por supuesto, los servicios basados en inteligencia artificial están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, para monitorear los fraudes, responder a las consultas de los clientes y escanear las solicitudes de empleo, lo cual ahorra tiempo y recursos.



Capacidad para resolver problemas complejos

Los avances en el aprendizaje automático (ML) significan que ahora la IA puede trabajar en tareas más complejas, lo cual libera recursos y aumenta la productividad.

Aunque la IA se ha convertido en un tema en tendencia para la sociedad, algunas empresas, como Logitech, han estado implementando funciones de IA durante años. Logitech ha aprovechado las funciones basadas en software en sus productos y dispositivos para ayudar a los usuarios a mejorar la calidad técnica de la interacción y la experiencia del usuario.



Desafíos actuales de EX en la tecnología que se utiliza en el lugar de trabajo

Tal como se mencionó anteriormente, los empleados esperan tener la misma experiencia tecnológica en el lugar de trabajo, sin importar la ubicación o el entorno en el que trabajen. Sin embargo, según una investigación de Qualtrics, solo el 30% de los empleados dice que su experiencia con la tecnología que utilizan sus empresas supera sus expectativas.

Una experiencia tecnológica deficiente, especialmente durante las reuniones, puede hacer que los asistentes remotos dejen de prestar atención mientras hacen varias tareas a la vez, apaguen sus cámaras o simplemente se desconecten. Además, la experiencia de la reunión en el hogar puede incluir distracciones como sopladores de hojas ruidosos, ladridos de mascotas o la imposibilidad de ver o escuchar lo que sucede durante la reunión debido a la inestabilidad del ancho de banda. La comunicación en persona a menudo mejora gracias a las señales no verbales, que ayudan a los asistentes a comprender las emociones, las intenciones y reacciones de los demás. Estas señales hacen que sea más fácil saber si las personas están de acuerdo con lo que dice el orador, o si los asistentes están confundidos o necesitan aclaraciones adicionales. Para quienes asisten de forma remota, es más difícil captar el lenguaje corporal cuando la mayoría de los asistentes se limitan a mostrar sus rostros en la pantalla. Estas señales no verbales a menudo se distorsionan, se retrasan o se pierden por completo, lo cual hace que los asistentes remotos se sientan desconectados, frustrados o aislados.

Las organizaciones deben garantizar que todos los asistentes de la reunión tengan las mismas oportunidades para participar y contribuir de manera efectiva. Según el Work Trend Index 2023 de Microsoft, las reuniones ineficientes son el principal obstáculo para la productividad. Este desafío puede ser complejo para las empresas. El diseño inadecuado de la tecnología genera frustración en los usuarios e ineficiencia durante las reuniones. Si durante una reunión, un empleado tiene una experiencia que no cumple con sus expectativas tecnológicas o le impide interactuar plenamente con los demás, se involucrará menos y no contribuirá con sus conocimientos a la reunión. Esta situación puede generar a lo largo del tiempo una disminución en el desempeño de los empleados.

Un bajo nivel de compromiso puede afectar la productividad, la innovación, la satisfacción del cliente y la retención de los empleados. Además, es posible que los empleados menos comprometidos no tengan un sentido de propiedad o responsabilidad con los objetivos de la organización, lo que puede hacer que se pierdan oportunidades de crecimiento y mejora.

Las organizaciones deben garantizar equidad en las reuniones para todos los participantes, sin importar el lugar desde el que asistan a una reunión virtual. Una forma en que los dispositivos Logitech interactúan con los participantes remotos es mediante su función Grid View. Grid View utiliza la IA para enmarcar de forma inteligente a los participantes de una reunión y ofrecer una representación más equitativa de cada participante. Grid View funciona mediante la detección de rostros y hace zoom en cada participante para darle su propio encuadre, lo que permite que cada persona sea vista por sus colegas remotos.



Liberación de recursos de TI para ayudar a los trabajadores mediante la administración simplificada de dispositivos

En el entorno de trabajo actual, los empleados se han acostumbrado a administrar muchos aspectos de sus vidas con ayuda de aplicaciones de productividad intuitivas y fáciles de usar. Como resultado, ahora esperan un nivel similar de comodidad y facilidad de uso con respecto a la tecnología que usan en el trabajo. Y cuando esa tecnología introduce fricciones adicionales, ya sea porque la tecnología es obsoleta, de menor calidad o rendimiento, o es poco confiable, los empleados señalan rápidamente con el dedo al departamento de TI y esperan que este administre y resuelva el problema rápidamente. Y en ningún sitio es mayor la presión sobre los equipos de TI que en las reuniones virtuales, donde se requiere un rendimiento de audio y video estable, confiable y de alta calidad, independientemente del entorno o el usuario.

Juntos, Logitech y los equipos de TI pueden resolver los desafíos humanos y técnicos que surgen durante las reuniones virtuales, permitiendo que los empleados se vean y se escuchen entre sí con mayor claridad. Los departamentos de TI apreciarán que las soluciones de Logitech simplifiquen la implementación, configuración y administración de los dispositivos, lo cual reducirá su carga de trabajo. Esto permitirá que los trabajadores de TI se enfoquen en las solicitudes de asistencia técnica más complejas de los usuarios, en vez de perder tiempo y esfuerzo en problemas de configuración o calidad que podrían resolverse mediante el uso de tecnologías de colaboración más avanzadas, incluido el uso de la IA.

En una investigación reciente realizada por Logitech, los responsables de la toma de decisiones de TI encargados de la infraestructura, la transformación del lugar de trabajo y la experiencia del personal, citaron el diseño intuitivo y la experiencia del usuario que ofrecen las soluciones de Logitech con Microsoft Teams y Zoom como una de las principales consideraciones que los hicieron elegir Logitech para implementaciones a gran escala frente a la competencia.

Soluciones habilitadas para IA de Logitech: RightSight 2 y RightSound 2

Para proporcionar el mejor rendimiento visual y de audio durante las reuniones virtuales, Logitech desarrolló RightSense, que consiste en una serie de tecnologías habilitadas para IA, diseñadas para mejorar y optimizar las experiencias durante las reuniones de video optimizando el rendimiento de la imagen y el audio con muy poca intervención humana.

Las tecnologías RightSense se integran a las cámaras y soluciones de audio de Logitech, y funcionan con las plataformas de videoconferencia más comunes, incluidas Google Meet, Microsoft Teams y Zoom, y casi cualquier otra aplicación para videoconferencias, streaming o grabación compatible con dispositivos USB. Para garantizar el máximo valor, Logitech proporciona actualizaciones de software gratuitas durante la vida útil del producto. Dos de las principales tecnologías RightSense integradas en los dispositivos de Logitech son RightSight y RightSound, las cuales mejoran las experiencias visuales y auditivas de los participantes.

RightSight 2: Enriquecimiento de la interacción visual

Asistir a una reunión puede ser complicado y frustrante para los participantes remotos, ya que es difícil ver a las personas o interactuar individualmente con ellas debido a que todas están amontonadas en un marco pequeño. Por lo tanto, la organización se pierde los valiosos conocimientos que los asistentes remotos podrían ofrecer. Para resolver este problema, Logitech presentó RightSight 2, la colección de algoritmos que ofrecen algunas de las cámaras para conferencias de Logitech, diseñadas para mejorar la forma en que los participantes en la sala se encuadran y representan durante las reuniones en las salas de conferencias. La tecnología está diseñada para garantizar que los participantes en la sala se incluyan en el encuadre y proporciona una mayor equidad entre los participantes al presentar mejor a las personas y permitir las interacciones entre ellas, incluso cuando están en la misma sala.

Las características específicas de RightSight 2 para salas de conferencias incluyen:

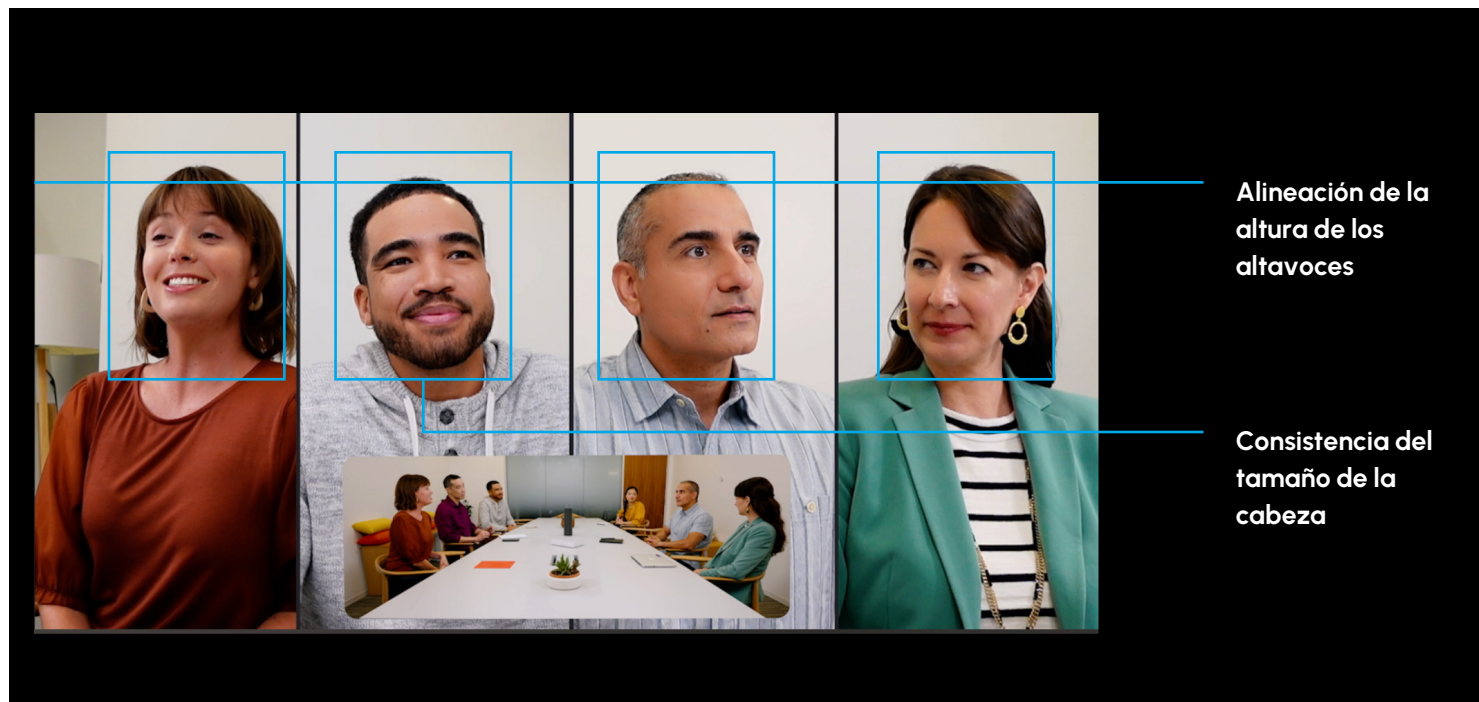
- Vista del participante activo. Enfoque automático de la cámara hacia un solo hablante activo
- Visualización del grupo. Encuadre automático de la cámara para incluir a todos los participantes como grupo
- Visualización en cuadrícula. División de hasta ocho participantes en marcos individuales



Fuente: Logitech

Estos modos de visualización múltiples están diseñados para optimizar la experiencia de los participantes y garantizar que las experiencias de las reuniones se adapten al tipo de reunión que se lleva a cabo. Por ejemplo, en una conferencia, la vista del participante activo garantiza que todos los participantes puedan concentrarse en un solo presentador, mientras que en una reunión basada en debates, la vista de cuadrícula garantiza que todos los participantes puedan verse y escucharse con claridad. Por otra parte, la tecnología de encuadre automático de Logitech está diseñada para enmarcar a los asistentes de una manera positiva y promover la equidad de los participantes.

Además, los dispositivos Logitech también incluyen corrección de la iluminación y mejoras en la calidad de la imagen para garantizar que todos los participantes se vean lo mejor posible y que todos puedan verlos claramente. Todas estas funciones generan una mejor experiencia para el usuario en reuniones totalmente virtuales e híbridas.



Fuente: Logitech

RightSound 2: Revolución de la claridad del audio

Del mismo modo, la capacidad de escuchar claramente a todos los participantes durante las reuniones es parte integral de una experiencia de reunión de alta calidad y puede afectar directamente el nivel de participación de los asistentes. La tecnología RightSound de Logitech, disponible en varios dispositivos, como cámaras para conferencias, altavoces y auriculares, mejora la calidad del audio y se enfoca en la reducción de ruido, la cancelación de eco y la claridad de la voz. Incluso, un algoritmo avanzado de detección de la voz aumenta automáticamente el volumen de las personas que hablan en voz baja, de modo que todos puedan ser escuchados.

RightSound 2 es un conjunto de algoritmos integrados en las cámaras para salas de conferencias de Logitech que están diseñados para reducir el ruido no deseado y mejorar la forma en que se escuchan las voces de los participantes en las salas de conferencias. Algunas de las funciones específicas de RightSound 2 incluyen:

- **Cancelación del ruido.** Minimiza los ruidos mecánicos, incluidos los clics del mouse y los ventiladores
- **Cancelación del ruido con IA.** Minimiza los ruidos no humanos, como los aplausos y los sonidos del entorno que provienen del exterior
- **Ecualización de la voz.** Ecualiza los volúmenes de la voz a distintas distancias de la cámara y en personas que hablan con voz suave
- **Cancelación de eco.** Disminuye la reverberación de las paredes, techos, suelos y otras superficies duras

La detección de la voz basada en IA y las tecnologías avanzadas para la formación de haces de Logitech mejoran drásticamente la experiencia del usuario en espacios de reunión y estaciones de trabajo individuales. RightSound 2 también ayuda a mejorar la equidad entre los empleados durante las reuniones, sin importar su ubicación de trabajo física, el entorno o el nivel de la voz, al igualar el volumen de la voz de cada orador y reducir o eliminar los ruidos distractores de fondo.



La solución: Transformación del lugar de trabajo mejorando la EX con IA

A fin de cuentas, la IA se ha convertido en el catalizador que está ayudando a mejorar las experiencias de los empleados como usuarios, al eliminar los puntos de fricción que interfieren con la capacidad de los empleados para concentrarse en sus trabajos, ya sea mediante la mejora de procesos o la mejora tecnológica de los sistemas y equipos.

Crear una experiencia positiva ayuda a mejorar las tasas de retención de los empleados y atrae más y mejores talentos a la organización. Definitivamente, es más probable que los trabajadores que se sienten valorados y respaldados ofrezcan un mejor servicio a los clientes, lo que da como resultado una mayor lealtad, retención e ingresos por parte de los clientes.

Pasos siguientes para los líderes de TI y del lugar de trabajo digital

La IA es una tecnología poderosa y transformadora que puede causar un impacto positivo en la experiencia del empleado. La IA está influyendo en una amplia variedad de industrias, desde la manufactura hasta las tecnologías de la información, la atención médica y el mundo académico. Las organizaciones que no desarrollen e implementen una estrategia de IA corren el riesgo de perder los beneficios sustanciales que esta tecnología puede proporcionar con respecto a la productividad, la eficiencia y la optimización de la experiencia.

Para los administradores de TI, es importante evaluar el impacto que causa en la experiencia la implementación de las soluciones mejoradas con IA en su ecosistema tecnológico. Aunque los beneficios de la eficiencia y la productividad de los trabajadores tienden a generar la mayor cantidad de cobertura, la capacidad de la IA para brindar más equidad durante las interacciones, particularmente en entornos de fuerza laboral híbrida, será esencial para ayudar a las organizaciones a brindar una excelente experiencia para los empleados.

Según las previsiones de Futurum Intelligence, en 2027 el gasto global en IA que se utilizará para mejorar la experiencia laboral alcanzará casi los 11,000 millones de dólares. Las soluciones de Logitech integradas con la IA reflejan una estrategia que se centra en el uso de la IA de formas innovadoras. Estas soluciones no solo mejoran los aspectos técnicos de las reuniones, sino que también respaldan los objetivos más amplios de la organización y centrados en las personas, que consisten en garantizar que todos los participantes sean valorados, sean tratados de manera equitativa y puedan participar sin fricciones.



Elementos clave para ofrecer mejores experiencias mediante la tecnología

Con las fuerzas de trabajo híbridas actuales, surgen innumerables desafíos para garantizar que cada empleado se sienta como un miembro valorado y respetado del equipo. A menudo, la distancia física puede crear barreras invisibles que inhiben la colaboración, el trabajo en equipo y una cultura corporativa cohesiva. A fin de cuentas, aunque las organizaciones deben implementar los procesos adecuados para garantizar que los trabajadores híbridos, remotos y de oficina puedan colaborar y sentirse conectados, las soluciones tecnológicas serán el catalizador que determinará el éxito de dichos procesos.

Los proveedores de estas soluciones juzgados según el rendimiento técnico de sus soluciones, pero también según la facilidad con la que puedan implementarse e integrarse en el marco de TI de una organización. Las organizaciones también seleccionarán productos que funcionen con un mínimo de recursos y soporte de TI, lo cuál reducirá los costos y mejorará la experiencia de los usuarios para todas las partes interesadas.

Tal vez lo más importante es que las organizaciones quieren asegurarse de que las soluciones que elijan incluyan tecnologías avanzadas modernas, como la IA, para maximizar el rendimiento, pero que también puedan actualizarse fácilmente a medida que la tecnología mejore. Esto no solo protege las inversiones a futuro, sino que disminuye o elimina la frustración que sienten los usuarios al tener que instalar, configurar y aprender a usar un nuevo dispositivo.

Las soluciones basadas en IA de Logitech pueden ser un pilar tecnológico clave que proporcione a las organizaciones una ventaja estratégica para mejorar la experiencia mediante la optimización de las reuniones, una piedra angular para impulsar la colaboración, la productividad y la innovación. Y mientras los equipos de TI apreciarán que la tecnología se implemente, administre, actualice y escale fácilmente, los líderes empresariales estarán seguros de que sus inversiones en tecnología también serán un respaldo para lograr los objetivos de colaboración y experiencia más amplios de la organización.

Información importante sobre este informe

COLABORADORES

Keith Kirkpatrick

Director de investigación | The Futurum Group

EDITORIAL

Daniel Newman

CEO | The Futurum Group

CONSULTAS

Ponte en contacto con nosotros si deseas analizar este informe y The Futurum Group te responderá lo más pronto posible.

CITAS

Este artículo puede ser citado por analistas y prensa acreditados, pero debe citarse en el contexto, mostrando el nombre del autor, el título del autor y "The Futurum Group". Las personas distintas de la prensa y los analistas deben recibir un permiso previo por escrito de The Futurum Group antes de citarlo.

LICENCIAS

Este documento, incluido cualquier material de apoyo, es propiedad de The Futurum Group. Esta publicación no se puede reproducir, distribuir ni compartir de ninguna forma sin el permiso previo por escrito de The Futurum Group.

DIVULGACIONES

The Futurum Group proporciona investigación, análisis, asesoría y consultoría a muchas empresas de alta tecnología, incluidas las que se mencionan en este documento. Ningún empleado de la empresa ocupa puestos de capital en ninguna de las empresas que se mencionan en este documento.

logitech®

ACERCA DE LOGITECH

Logitech ayuda a todos a perseguir sus pasiones y se compromete a hacerlo de una manera beneficiosa para las personas y el planeta. La empresa diseña soluciones de *hardware* y *software* que ayudan a las empresas a prosperar y unen a las personas cuando trabajan, crean, juegan y hacen *streaming*. Fundada en 1981, con sede principal en Lausana (Suiza), Logitech International es una empresa pública suiza que opera bajo el símbolo LOGN en la Bolsa suiza SIX y en Nasdaq Global Select Market bajo el símbolo LOGI. Encuentra Logitech y más de sus productos y soluciones empresariales en www.logitech.com/business, el [blog de Logitech for Business](#) o [@LogitechBiz](#).



ACERCA DE THE FUTURUM GROUP

[The Futurum Group](#) es una empresa independiente de investigación, análisis y asesoría, enfocada en la innovación digital y las tecnologías y tendencias disruptivas del mercado. Todos los días, nuestros analistas, investigadores y asesores ayudan a líderes empresariales de todo el mundo a anticipar cambios tectónicos en sus industrias y a aprovechar la innovación disruptiva para obtener o mantener una ventaja competitiva en sus mercados.



INFORMACIÓN DE CONTACTO

The Futurum Group LLC | futurumgroup.com | (833) 722-5337