



Mejorar la experiencia de los empleados con las funciones asistidas por IA de Logitech

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

AUTOR

Keith Kirkpatrick
Director de Investigación | The Futurum Group

EN ASOCIACIÓN CON

logitech®

MAYO DE 2024



Uno de los mayores retos a los que se enfrentan los líderes empresariales en la actualidad es facilitar la comunicación, la colaboración y la conexión en entornos de trabajo híbridos o remotos. Conforme las empresas compiten por el talento y se adaptan a las nuevas modalidades de trabajo, los líderes empresariales, los responsables de IT y los directores de experiencia (CxO) deben ser capaces de anticipar, conocer y estar al corriente de los nuevos avances tecnológicos para garantizar que la tecnología de comunicación y colaboración contribuya a mejorar la experiencia del empleado (EX), es decir, las interacciones que mantiene con las personas, los sistemas, las políticas y su entorno de trabajo físico y virtual.

Además, los entornos de trabajo híbrido y remoto actuales plantean numerosos desafíos y escenarios nuevos que pueden afectar a la capacidad de los trabajadores de comunicarse, colaborar y conectar con clientes, colaboradores y otros empleados. Estos nuevos patrones y entornos de trabajo están promoviendo el surgimiento de nuevas tecnologías que van más allá del vídeo tradicional.

Una transición tecnológica de esta magnitud requiere un cambio de mentalidad, tanto en el caso de los responsables de TI como de los empresarios, así como sacar el máximo partido a las tecnologías actuales y las emergentes para

propiciar una cultura de cooperación eficiente en entornos de trabajo remotos e híbridos. Puesto que la modalidad híbrida es cada vez más frecuente, las soluciones tecnológicas que brinden las empresas influirán en gran medida en la experiencia que vivan los empleados, ya que la tecnología y las herramientas del lugar de trabajo es todo cuanto necesitan para desempeñar sus funciones. Dichas soluciones tecnológicas son fundamentales para captar y retener al talento, cultivar una cultura laboral e impulsar la productividad.

Hoy por hoy, muchos empleados no están satisfechos con su solución tecnológica actual. Según el [informe Workplace Experience Trends & Insights de Appspace de 2024](#), los empleados están cada vez menos satisfechos con la tecnología que usan en su lugar de trabajo, y solo el 29 % afirma estar totalmente satisfecho, en comparación con el 39 % de 2021.

En esta coyuntura, las empresas que quieran retener y atraer a empleados solventes deberán asegurarse de que sus trabajadores dispongan de las herramientas adecuadas para fomentar un entorno colaborativo y equitativo en el que cada individuo se sienta respetado y valorado, con independencia del lugar desde el que trabaje.

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

La experiencia del empleado (EX) es un abordaje integral que contempla todas las interacciones que mantiene un empleado con su organización. La EX abarca no solo las obligaciones laborales del empleado, sino también la cultura, las herramientas y los espacios físicos y digitales que se proporciona a la plantilla. El objetivo de la EX es promover una experiencia cohesionada y positiva que motive, atraiga y retenga a los empleados. Dicha experiencia es fundamental para asegurar la satisfacción y la productividad de la plantilla. Según Harvard Business Review, las empresas que invierten en EX registran índices de rotación más bajos y mejores resultados financieros.

Hoy en día, trabajamos desde casa, la oficina o cualquier parte del mundo donde tengamos conexión wifi. En el caso de los empleados, reunirse o colaborar no es igual si lo hacen de forma híbrida en la oficina o si lo hacen en remoto. Los empleados interactúan con la tecnología hoy más que nunca, y esperan tener la misma experiencia independientemente de su lugar de trabajo. Así pues, el papel de la tecnología informática es fundamental para dar forma a la EX. Si las soluciones tecnológicas son deficientes (o si las expectativas no se cumplen), esto puede comprometer la relación entre los empleados y la empresa. Como consecuencia, los resultados empresariales también pueden verse afectados.

La IA se ha convertido en una herramienta transformadora a la hora de mejorar la tecnología en el puesto de trabajo y la experiencia laboral. Según una encuesta de Futurum Group de 2023 realizada a 1.005 líderes en CX, el análisis predictivo y la IA generativa serán las principales prioridades a la hora de invertir en 2024, con un 20,7 % de respuestas combinadas. Estas son algunas de las ventajas de adoptar la IA en el seno de la empresa:



Mayor productividad

Con la IA podemos automatizar o incrementar la gestión de tareas rutinarias, lo que se traduce en una mayor productividad y una mejora de la EX, que, en última instancia, incentiva la satisfacción de los empleados. Según Nielsen Norman Group, los sistemas de inteligencia artificial generativa mejoran la productividad de los empleados en un 66 %.



Mayor eficiencia

La IA puede desempeñar tareas rutinarias de forma más rápida y eficiente que las personas. Y, por supuesto, los servicios basados en inteligencia artificial están disponibles de forma ininterrumpida, lo que permite a las empresas controlar el fraude, responder a las consultas de los clientes y procesar solicitudes de empleo a fin de ahorrar tiempo y recursos.



Capacidad para resolver problemas complejos

Gracias a los avances en el aprendizaje automático, la IA puede dedicarse a tareas más complejas, liberando recursos y multiplicando la productividad.

Aunque la IA se ha puesto muy de moda últimamente, algunas empresas, entre ellas Logitech, llevan muchos años implementando funciones de IA. Logitech ha incorporado funciones basadas en software en sus productos y dispositivos para ayudar a los usuarios a mejorar la calidad técnica de sus interacciones y la experiencia del usuario.



Desafíos actuales de la EX: la tecnología del lugar de trabajo

Tal como hemos visto antes, los empleados esperan tener acceso a la misma tecnología sin importar el lugar desde el que trabajen. No obstante, según un estudio de Qualtrics, solo el 30 % de los empleados declara que la tecnología que le proporciona su empresa supera sus expectativas.

Si las soluciones tecnológicas son deficientes —en particular, durante las reuniones—, los asistentes que participan en remoto desconectarán y se pondrán a hacer otras tareas, apagarán la cámara o sencillamente saldrán de la reunión. Además, reunirse desde casa lleva asociadas otras distracciones, como un cortacésped o perros ladrando de fondo, o no conseguir ver u oír lo que sucede durante la reunión porque la conexión es inestable. Por otra parte, la comunicación presencial suele acompañarse de señales no verbales, que ayudan a los asistentes a interpretar las emociones, las intenciones y las aportaciones de sus interlocutores. Dichas señales nos ayudan a saber si los participantes están de acuerdo con lo que se dice o si están confundidos y necesitan aclaraciones. Para los participantes en remoto, es más difícil captar el lenguaje corporal cuando solo se ve el rostro de los asistentes en la pantalla. Las señales no verbales a menudo se distorsionan, se retrasan o se pierden por completo, lo que provoca que los asistentes a distancia desconecten, se frustren o se aislen.

Las empresas tienen que garantizar que todos los participantes a una reunión tengan las mismas oportunidades de participar y contribuir de manera efectiva. Según el Work Trend Index 2023 de Microsoft, las reuniones ineficientes son el principal obstáculo para la productividad. Estamos ante un reto que puede resultar complejo para las empresas. Si la tecnología no está bien configurada, los usuarios se sentirán frustrados y las reuniones no serán productivas. Si, en el marco de una reunión, un empleado tiene problemas tecnológicos que le impiden interactuar plenamente con los demás, su compromiso decaerá y no aportará sus ideas. Con el tiempo, esta situación puede comportar una bajada en el rendimiento de los empleados.

Un bajo compromiso puede afectar a productividad, la innovación, la satisfacción del cliente y la retención de los empleados. Además, los empleados que no están tan comprometidos puede que no hagan suyos los objetivos de la organización, lo que puede comportar la pérdida de oportunidades de mejora y crecimiento.

Las empresas deben velar por la igualdad de oportunidades en las reuniones virtuales, asistan desde donde asistan los participantes. Una de las formas en las que los dispositivos Logitech implican a los asistentes en remoto es mediante la función de vista de cuadrícula. La vista de cuadrícula emplea la inteligencia artificial para encuadrar de forma inteligente a los asistentes a la reunión que están en la sala. El objetivo es ofrecer una representación más equitativa de cada participante. La vista de cuadrícula funciona detectando el rostro y ampliando a las personas para encuadrarlas de forma independiente. De esta forma, los compañeros que están conectados en remoto pueden verlas mejor.



Liberar recursos tecnológicos para ayudar a los trabajadores con una gestión de dispositivos simplificada

En el panorama laboral actual, los empleados se han acostumbrado a gestionar muchos aspectos de su vida con aplicaciones de productividad intuitivas y fáciles de usar. En consecuencia, esperan que la tecnología que utilizan en el trabajo sea similar en cuanto a comodidad y uso intuitivo. No obstante, cuando dicha tecnología provoca fricción —ya sea porque es obsoleta, de menor calidad o menos productiva, o incluso poco fiable—, los empleados rápidamente culpan al departamento de IT y esperan que resuelvan el problema de inmediato. Y no hay mayor presión sobre los equipos de IT que en las reuniones virtuales, que requieren que el audio y el vídeo sean estables, fiables y de calidad, independientemente del entorno o del usuario.

Conjuntamente, Logitech y los equipos de IT pueden ayudar a las empresas a afrontar los retos técnicos y humanos que plantean las reuniones virtuales, a fin de que los empleados sean vistos y escuchados con mayor claridad. Los departamentos de IT apreciarán que las soluciones de Logitech simplifiquen la implementación, la configuración y la gestión de dispositivos, ya que les ayuda a reducir su carga de trabajo. En consecuencia, el equipo informático puede centrarse en atender las solicitudes de asistencia técnica más complejas de los usuarios, en lugar de perder tiempo y esfuerzos en resolver problemas de configuración o de calidad que podrían solucionarse empleando tecnologías de colaboración más avanzadas, como el uso de inteligencia artificial.

En un estudio reciente liderado por Logitech, altos cargos de IT responsables de la infraestructura, la transformación digital y la experiencia de los empleados destacaron el diseño intuitivo y la experiencia del usuario de las soluciones de Logitech para Microsoft Teams y Zoom como los principales factores que los llevaron a decantarse por Logitech en implementaciones a gran escala.

Soluciones de Logitech con inteligencia artificial: RightSight 2 y RightSound 2

Con vistas a ofrecer unas imágenes y un sonido de la mejor calidad durante las reuniones virtuales, Logitech ha desarrollado RightSense, una serie de tecnologías asistidas por inteligencia artificial que mejoran y optimizan las reuniones de vídeo ajustando el rendimiento de la imagen y el audio sin apenas intervención humana.

Las tecnologías RightSense están integradas en las cámaras y productos de audio de Logitech y funcionan con las plataformas de videoconferencia más extendidas, como Google Meet, Microsoft Teams y Zoom, y prácticamente cualquier otra aplicación de videoconferencia, *streaming* o grabación compatible con dispositivos USB. Para amortizar al máximo la inversión, Logitech ofrece actualizaciones de software gratuitas durante la vida útil del producto. Dos de las principales tecnologías RightSense que están integradas en los dispositivos de Logitech son RightSight y RightSound, que enriquecen las experiencias visuales y auditivas de los participantes.

RightSight 2: mejorar la interacción visual

Asistir a una reunión puede resultar complicado y frustrante para los participantes en remoto, ya que cuesta ver bien al resto de asistentes o interactuar con ellos por separado, puesto que todos aparecen en un mismo marco pequeño. Dada la situación, los asistentes en remoto se muestran más reacios a aportar ideas e información, y esto va en detrimento de la empresa. Con vistas a solucionar este problema, Logitech presenta RightSight 2, un conjunto de algoritmos presentes en algunas de las cámaras para conferencias de Logitech concebidos para mejorar el encuadre y la representación de los participantes durante las reuniones que se celebran en salas de conferencias. Gracias a esta tecnología, los asistentes presenciales también aparecen en el encuadre para que todo el mundo esté en igualdad de condiciones. De esta forma, los asistentes en remoto saben quién participa en la reunión y pueden interactuar de tú a tú, incluso estando en la misma sala.

Entre las funciones de RightSight 2 para salas de conferencias, destacan:

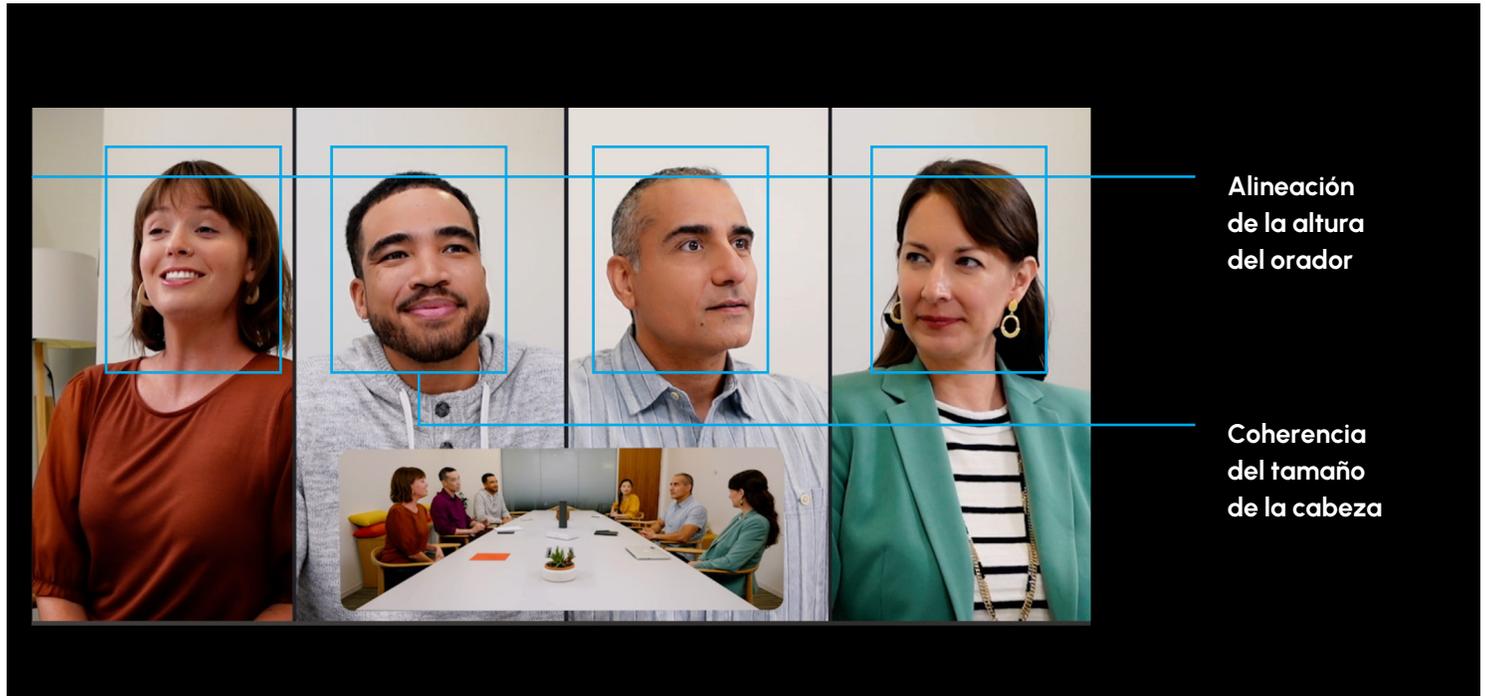
- Vista de orador. La cámara enfoca automáticamente a un único orador
- Vista de grupo. La cámara encuadra automáticamente a todos los asistentes en formato de grupo
- Vista de cuadrícula. Divide hasta ocho participantes en marcos individuales



Fuente: Logitech

Los múltiples modos de visualización sirven para mejorar la experiencia de los asistentes y se adaptan a todo tipo de reuniones. Por ejemplo, durante una conferencia, la vista de orador enfoca al ponente para que el resto pueda concentrarse en la presentación, mientras que en una reunión más participativa, la vista de cuadrícula garantiza que todos los participantes puedan verse y oírse con claridad. Además, la tecnología de encuadre automático de Logitech encuadra a los asistentes de forma positiva y promueve la participación en igualdad de todos los asistentes.

Además, los dispositivos Logitech también incorporan la corrección de la iluminación y mejoras en la calidad de imagen para que los participantes muestren su mejor cara y que puedan verse unos a otros con nitidez. Todas estas funciones contribuyen a mejorar la experiencia del usuario (UX) durante las reuniones virtuales e híbridas.



Fuente: Logitech

RightSound 2: revolucionando la nitidez del audio

Del mismo modo, la capacidad de oír claramente a todos los participantes en las reuniones es fundamental para que tenga éxito, y puede afectar directamente al nivel de participación de los asistentes. La tecnología RightSound de Logitech —ya disponible en varios dispositivos, como cámaras para conferencias, altavoces y auriculares— mejora la calidad del audio mediante la reducción del ruido de fondo, la cancelación del eco y la claridad de la voz. Cuenta con un avanzado algoritmo de detección del habla que aumenta automáticamente el volumen de las voces bajas para que se oiga a todos los participantes por igual.

RightSound 2 es un conjunto de algoritmos integrados en las cámaras Logitech para conferencias que reducen el ruido de fondo y mejoran el audio de los participantes en las salas de conferencias. Entre las funciones de RightSound 2, destacan:

- **Supresión de ruido.** Minimiza los ruidos mecánicos, como los clics del ratón y los ventiladores
- **Supresión de ruido por IA.** Minimiza los ruidos no humanos, como aplausos y sonidos de procedentes del exterior
- **Ecuilización de voz.** Iguala el volumen de las voces a distintas distancias de la cámara y de las personas que hablan bajo
- **Supresión de eco.** Reduce la reverberación de las paredes, el techo, el suelo y demás superficies

La detección de voz basada en inteligencia artificial y las tecnologías avanzadas de formación de haces de Logitech mejoran drásticamente la experiencia del usuario en salas de reunión y en despachos individuales. RightSound 2 también contribuye a que la participación en las reuniones sea más equitativa, independientemente del lugar desde el cual trabajen, el entorno o el habla, igualando el volumen de la voz de los asistentes y reduciendo o eliminando los ruidos de fondo que suponen una distracción.



La solución: transformar el lugar de trabajo mejorando la EX con la inteligencia artificial

La inteligencia artificial se ha convertido en un pilar clave para mejorar la experiencia de los empleados. Actúa reduciendo los puntos de fricción que interfieren en la capacidad de los empleados de concentrarse en su trabajo, por ejemplo, mejorando los procesos o los sistemas y equipos tecnológicos.

Crear una experiencia de usuario positiva ayuda a mejorar los índices de retención de los empleados y a atraer más y mejor talento a la organización. En definitiva, los trabajadores que se sienten valorados y apoyados están más predispuestos a ofrecer un servicio de calidad a los clientes, lo que se traduce en una mayor fidelidad, retención e ingresos por parte de los clientes.

Recomendaciones para los responsables de IT y soluciones de trabajo digitales

La inteligencia artificial es una tecnología potente y transformadora que puede influir de forma positiva en la EX. La IA está modelando todo tipo de sectores, desde la manufactura hasta la tecnología de la información, la atención médica y la formación académica. Las empresas que no logran desarrollar e implementar una estrategia de inteligencia artificial corren el riesgo de perderse los beneficios sustanciales que puede proporcionarles en cuanto a productividad, eficiencia y optimización de la experiencia.

En el caso de los administradores de IT, conviene evaluar el impacto en la EX de las soluciones asistidas por inteligencia artificial en su ecosistema tecnológico. Aunque la mejora en la eficiencia y la productividad de los trabajadores tiende a ser el valor más buscado, la capacidad de la IA de contribuir a la igualdad en las interacciones, sobre todo en entornos de trabajo híbridos, será fundamental para ayudar a las empresas a ofrecer a su plantilla una excelente experiencia laboral.

Según las previsiones de Futurum Intelligence, de cara a 2027 se prevé que la inversión mundial en IA aplicada a la mejora de la experiencia laboral se acerque a los 11 000 millones de dólares. Las soluciones integradas de IA de Logitech son el reflejo de una estrategia centrada en el uso de la IA de formas innovadoras. Estas soluciones no solo mejoran los aspectos técnicos de las reuniones, sino que respaldan los objetivos organizativos y de personal más generales, es decir, garantizar que todos los asistentes a una reunión sean valorados y tratados por igual y puedan participar sin fricciones.



Elementos clave para ofrecer mejores experiencias mediante el uso de la tecnología

En la actualidad, la modalidad híbrida plantea innumerables retos para garantizar que cada empleado se sienta valorado y respetado en el equipo. La distancia física a menudo levanta barreras invisibles que inhiben la colaboración y el trabajo en equipo y perjudican a la cohesión de la cultura de la empresa. Dicho esto, por mucho que las empresas instauren los procesos adecuados para garantizar que los trabajadores de la modalidad híbrida, remota y presencial puedan colaborar y conectar, las soluciones tecnológicas serán el motor que determine el éxito de dichos procesos.

Los proveedores que proporcionen estas soluciones se evaluarán en función del rendimiento técnico de sus soluciones, pero también de la facilidad con la que puedan implementarse e integrarse en los sistemas informáticos de la organización. Las empresas también optarán por aquellos productos que requieran el mínimo de recursos y asistencia por parte del equipo de IT a fin de reducir costes y mejorar la experiencia de los empleados.

Asimismo, las empresas demandan soluciones que incorporen tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, para maximizar el rendimiento, pero que también se puedan actualizar fácilmente conforme avanza la tecnología. Esto no solo asegura la inversión en el futuro, sino que minimiza o evita la frustración del usuario de tener que instalar, configurar y aprender a usar un nuevo dispositivo.

Las soluciones con inteligencia artificial de Logitech pueden servir de pilar tecnológico para las empresas, que no solo obtienen una ventaja estratégica, sino que consiguen mejorar la experiencia de sus empleados optimizando las reuniones, aspecto fundamental para impulsar la colaboración, la productividad y la innovación. Los equipos de IT apreciarán que la tecnología se implemente, se gestione, se actualice y escale fácilmente, y la directiva de la empresa tendrá la seguridad de que sus inversiones en tecnología favorecen la colaboración en el seno de la empresa y los objetivos de EX.

Información importante sobre este informe

COLABORADORES

Keith Kirkpatrick

Director de investigación | The Futurum Group

EDITOR

Daniel Newman

CEO | The Futurum Group

CONSULTAS

Si desea más información sobre este informe, contacte con nosotros y The Futurum Group le responderá lo antes posible.

MENCIONES

La prensa y los analistas acreditados pueden citar partes de este artículo, que deberán contextualizarse explicitando el nombre del autor, el cargo del autor y The Futurum Group. En el resto de casos, deberá obtenerse una autorización previa por escrito por parte de The Futurum Group para cualquier citación.

LICENCIAS

Este documento, incluido cualquier material complementario, es propiedad de The Futurum Group. Esta publicación no se puede reproducir, distribuir ni compartir de ninguna forma sin la autorización previa por escrito de The Futurum Group.

DIVULGACIONES

The Futurum Group ofrece servicios de investigación, análisis, asesoramiento y consultoría a empresas de alta tecnología, como las que se mencionan en el presente documento. Ningún empleado de la empresa posee acciones de ninguna de las empresas citadas en este documento.



ACERCA DE LOGITECH

Logitech ayuda a la gente a hacer lo que más les gusta, y se compromete a hacerlo de una forma favorable para las personas y para el planeta. La compañía 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. Encontrará más información acerca de Logitech y sus productos y soluciones para empresas 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 asesoramiento centrada en la innovación digital y las tecnologías y tendencias disruptivas del mercado. Día tras día, nuestros analistas, investigadores y asesores ayudan a los líderes empresariales de todo el mundo a anticipar cambios significativos en sus sectores y aprovechar la innovación disruptiva para ganar o mantener una ventaja competitiva en sus respectivos mercados.



INFORMACIÓN DE CONTACTO

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