

Los bots soportados por IA todavía necesitan ese toque humano

¿Son los bots todo lo que necesitamos? El mundo está preocupado por cómo la inteligencia artificial (IA) reemplazará todas las cosas humanas, incluido el soporte de red. Si bien esta tecnología puede ser muy útil para eliminar las tareas mundanas y tediosas de recopilación y clasificación de datos, e incluso algunas soluciones básicas de problemas de red, **no sustituye a los servicios de soporte hechos a la medida y personalizados.**

Aún con la vanguardista ciencia de los datos, confiar únicamente en los bots de IA para el soporte de Nivel 1 y Nivel 2 frecuentemente conduciría a redes telefónicas interminables, largos plazos de entrega, tiempo y esfuerzo perdidos, problemas sin resolver y, lo peor de todo, clientes, empleados y socios de negocio insatisfechos y descontentos. En pocas palabras, **las organizaciones no deberían tener que lidiar exclusivamente con bots para obtener soporte como estrategia de primera línea.**

Las redes de misión crítica necesitan soporte de misión crítica

Antes de que las empresas lleguen a las operaciones reales de la red, hay una planificación, diseño e implementación. Aquí, la documentación es la base de un cimiento sólido. **Los diseños de referencia verificados y las guías de usuario completas contribuyen en gran medida a que la red funcione sin inconvenientes; son productos secundarios de una solución de red madura y probada.** Por lo general, las startups no los tienen, por un tema de costos y de lealtad ciega al Marketing ante afirmaciones de cosas como la IA. Y cuando la red tiene una situación, es probable que sólo haya un bot de IA disponible para ayudar, mientras un proveedor de redes de misión crítica ya habrá anticipado y resuelto el tipo de problemas de front-end que experimentan miles de clientes, brindándole la experiencia.

En el centro de la prestación de un apoyo eficaz para atender problemas críticos se encuentra un servicio personalizado y ágil. En contraste con el outsourcing mayorista de soporte de primera línea para bots con poca documentación, al combinar las mejores prácticas, la mejor tecnología y un equipo conformado por expertos capacitados, se tiene un enfoque híbrido que brinda la mejor opción para entregar y mantener redes de misión crítica.

Cuando un administrador de red tiene un tema que va más allá de las funciones de auto-reparación automatizadas, la primera llamada que debe estar disponible ha de ser con un experto de soporte dedicado, quien sabrá exactamente cómo está configurada la red y su historial, y debería tener todo detalle de los datos pertinentes del incidente al alcance de su mano. Así, **los problemas pueden resolverse rápidamente, y en caso de que surja algo inesperado, se puede manejar sin tener que comenzar de nuevo.**

Manejo de problemas persistentes de la red

Hoy en día, las redes se están estresando como nunca con el trabajo remoto, el Internet de las Cosas (IoT), la migración a la nube, etc., lo que genera situaciones nuevas e imprevistos no

manejables con herramientas limitadas, basadas en IA. En esta temporada, el acceso a un ingeniero con conocimiento profundo del sistema y la configuración en sitio será la línea de vida que los equipos de red necesitan para ayudar a diagnosticar y resolver este tipo de desafíos.

¿Es esto simplemente una visión ludita (que tiene aversión a la tecnología) de la inteligencia artificial? ¿Por qué los administradores de red no pueden sólo outsourcear el soporte a un sistema de IA? Hay dos partes en la respuesta. Primero, si bien la IA es una gran ayuda para resolver situaciones, no detectará todos los problemas: sorprendentemente, hasta los proponentes de bots de IA más férreos afirman manejar únicamente 2 de cada 3 problemas.

Si combinamos esto con la vorágine de un cambio de redes en circunstancias de misión crítica, tendremos lo que los ingenieros de red llaman “el problema de las 2am”, cuando la red falla en una función crítica para el negocio y el soporte integrado no es suficiente. ¿Qué se hace en ese caso? ¿El administrador le dice al CEO que se suponía que había un sistema de IA con el mismo nombre que debía manejarlo, pero no puede? ¿Que la rueda de la fortuna aterrizó en una de esas eventualidades que la IA no puede desentrañar?

Por todo lo anterior, **una combinación de IA integrada con ingenieros de soporte fácilmente accesible es la elección correcta.** La IA mejorará y, con ello, liberará tanto al administrador de red como a los servicios de soporte para trabajar en la ampliación y optimización de servicios de red, pero para evitar una experiencia similar a la de HAL cuando más importa, la IA y el apoyo humano deben trabajar juntos siempre que sea necesario.