

Los bots soportados por IA todavía necesitan ese toque humano

Que la **inteligencia artificial** reemplazará, poco a poco, las labores humanas es una realidad que cada vez preocupa más al mundo. Y aunque esta tecnología puede ser muy útil para **eliminar las tareas mundanas y tediosas**, no sustituye a los servicios de soporte hechos a medida y personalizados.

A pesar de contar con la vanguardista ciencia de los datos, **confiar en los bots de IA** para el soporte de Nivel 1 y Nivel 2 probablemente conduciría a redes telefónicas interminables, largos plazos de entrega, tiempo y esfuerzo perdidos, problemas sin resolver y clientes, empleados y socios insatisfechos y descontentos.

Existe una **planificación, un diseño y una implementación** antes de que las empresas lleguen a las operaciones reales de la red y ahí 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.

El **servicio personalizado y ágil** resulta esencial para ofrecer una prestación eficaz al atender problemas críticos. Al combinar las mejores prácticas, la mejor tecnología y un equipo conformado por expertos capacitados, se obtiene un enfoque híbrido que brinda la mejor opción para entregar y mantener redes de misión crítica.

En el momento en el que 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 debe ser con un experto de soporte dedicado, que sabrá exactamente cómo está configurada la red. Así, los problemas pueden resolverse rápidamente, y en caso de que surja algo inesperado, se puede manejar sin tener que comenzar de nuevo.

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.