



JOSEP HILARI, DIRECTOR DE MARKETING E INNOVACIÓN DIGITAL DE INGRAM MICRO

La inteligencia artificial que sí marca la diferencia



La inteligencia artificial está llamada a cambiarlo todo, con una profundidad que todavía desconocemos. Aunque llevamos varias semanas experimentando en primera persona de qué son capaces estos sistemas, la realidad es que, hasta ahora, hablamos de conceptos que se encuentran en pruebas, por lo que solo vemos una limitada parte de su capacidad.

Sin embargo, si algo sabemos de la inteligencia artificial es que tiene un potencial predictivo que ayudará a muchas industrias a trabajar de forma mucho más eficiente. Y es que las empresas siempre hemos soñado con tener esa 'bola de cristal' que nos permita adelantarnos al mercado, a las tendencias e incluso a los acontecimientos.

En Ingram Micro estamos un poco más cerca de ese soñado punto gracias a Xvantage, nuestra nueva plataforma que, a modo de 'gemelo digital' de nuestra compañía, reúne en un mismo lugar todos los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Un salto adelante que está equipado con inteligencia artificial capaz de recomendar a cada cliente los productos y servicios que necesita para cumplir sus objetivos, y que a nosotros nos otorga la capacidad de saber qué otras necesidades aún no satisfechas tiene cada empresa que confía en Ingram Micro.

En el caso de Xvantage, la inteligencia artificial no es un elemento de adivinación, sino una herramienta para la eficiencia. La posibilidad de conocer con exactitud las necesidades de cada cliente nos permite ahorrarles tiempo y servirles mejor, mientras que a esas empresas que apuestan por Ingram Micro como partner tecnológico Xvantage les permite gestionar todos sus servicios desde un mismo lugar. Un lugar donde, además, disponen de formación para aprender a manejar con soltura estas herramientas y exprimir su potencial como nunca antes; y donde también pueden configurar a su gusto cada servicio contratado.

La confluencia de estas realidades ha permitido que Xvantage sea el nuevo epicentro de nuestra operativa gracias a una decidida apuesta por la inteligencia artificial que tiene aportaciones reales directas hoy mismo, y que se resume en valores que siempre deberíamos tener en cuenta a la hora de implementarla en nuestras empresas:

Predicción: si los algoritmos no están alimentados por información relevante y actualizada, su propuesta de valor quedará deslucida. Xvantage recopila datos de cada usuario para ofrecerle mejoras sustanciales en sus procesos de trabajo, lo que permite adelantarse a los acontecimientos.

Eficiencia: si algo buscamos con Xvantage es una sana automatización que permita ganar eficiencia sin perjudicar a nadie. Nos están vendiendo la inteligencia artificial, la robótica o la automatización como juegos de suma cero en la que ganan las máquinas y pierden los humanos. Para Ingram Micro, este enfoque es desacertado, porque si algo permitirán estas nuevas tecnologías es multiplicar las capacidades de los humanos para lograr objetivos mucho más ambiciosos.

Mejora constante: la tecnología tiene que servir para ser cada vez mejores. Y Xvantage es la plataforma que permitirá crecer sabiendo desde el minuto uno hacia dónde se va. La digitalización por moda u obligación conlleva dificultades que muchas empresas experimentan cuando no hay un plan detrás. Pero si esos procesos se basan en necesidades reales que han quedado demostradas con datos, la mejora será evidente.

Desde Ingram Micro seguimos comprometidos con el crecimiento sostenible, inclusivo y eficiente. Y la inteligencia artificial nos está ayudando a que esos valores sean la nueva señal de identidad de quienes trabajan con nosotros. ■