

JULIA AND ALEX IN TECH

Stories from emerging technologies in the field by Digital Experience Research Centre of everis.



La vida digital tiene que ver con las personas y una investigación sólida es clave para comprenderlas. En nuestro Digital Experience Research Centre en NTT DATA Living Lab, queremos conocer gente!



Como parte de la serie 'Users in Tech', este estudio explora cómo percibe la gente el impacto actual y futuro de las tecnologías emergentes en nuestra vida cotidiana y establece directrices para una adopción sostenible.

¡Conoce a nuestros protagonistas Alex y Julia!

Mientras pasamos tiempo con Alex y Julia...

Hicimos una lluvia de ideas sobre lo que pensaban de la inteligencia artificial.



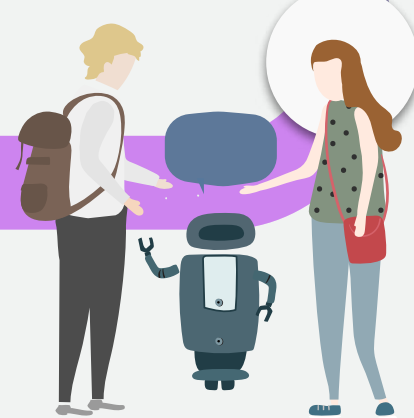
Les hicimos un seguimiento a través de experiencias phygital en tienda para comprender sus necesidades y hábitos.



Nos reunimos y debatimos su percepción del impacto de la inteligencia artificial (IA) en su cultura laboral.



Co-creamos el Voice Bot ideal que se alinea con la percepción emocional y las expectativas.



Lo que descubrimos:

Se identificaron 4 sentimientos principales que Alex y Julia necesitan tener al interactuar con las tecnologías emergentes:

Sentir el control



Todos los días...

Utilizar un lenguaje cálido y amistoso para ayudarles a sentir que están al mando cuando se presenten nuevos productos basados en IA, como los dispositivos inteligentes.

En una tienda...

Emplear tecnología inmersiva, como asistentes inteligentes, para que los usuarios comprendan la tienda evaluando sus necesidades personales al entrar.

En el ámbito laboral...

Perfeccionar las competencias y la formación adecuadas al introducir nuevos productos basados en IA.

En el hogar...

Introducir funcionalidades gradualmente para que los usuarios se acostumbren a sus asistentes de voz.

1

Sentirse seguro



Todos los días...

Los productos de IA deben desarrollarse de forma que realcen y salvaguarden la esencia y los valores humanos.

En una tienda...

Mejorar las transacciones y evitar el fraude utilizando tecnologías inmersivas como la identificación biométrica.

En el hogar...

Garantizar que el bot de voz reconozca y comprenda el contexto, la urgencia y el contenido de un comentario.

2

Sentirse libre



En una tienda...

Elaborar un conjunto personalizado de opciones de productos para despertar la curiosidad combinando confianza y sorpresa.

En el ámbito laboral...

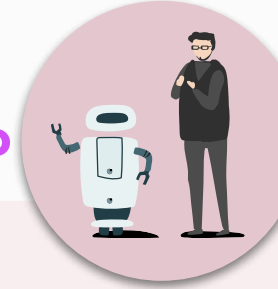
Transmitir el beneficio específico que supone la IA para que la vida laboral y el entorno de trabajo sean más positivos, gratificantes y agradables.

Todos los días...

Ofrecer a los usuarios en todo momento la opción de darse de baja y desactivar funcionalidades.

3

Sentirse humano



Everyday...

Tener mucho cuidado al diseñar productos basados en IA que realicen tareas consideradas intrínsecamente humanas.

When at home...

Conseguir el equilibrio adecuado entre una conversación natural e íntima y la intrusión cuando se interactúa con asistentes de voz.

In the workplace...

Dar siempre la decisión final a los usuarios cuando interactúen con productos basados en IA.

3

¿Ahora qué?

Adoptar un diseño centrado en el ser humano impulsará la adopción de nuevos productos y servicios basados en la tecnología.

Crear una alianza

Aprovechar las capacidades humanas y de las máquinas para hacer posible lo imposible.

Responder a las emociones

Diseñar para el instinto, el juicio racional y la evaluación emocional.

Ser inclusivos

Aprovechar la tecnología para aumentar la igualdad, la diversidad y la inclusión.

Hacer brillar a las personas

Crear productos que potencien el criterio y la creatividad humana.