GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

Entrevista a Nacho Martínez, COO de Hallon

Actualidad Empresarial | 06/11/2024 | 00:00

La tecnología avanza a pasos agigantados y la automatización se ha convertido en una prioridad para muchas empresas. En cuestión de pocos meses, cualquier empresa se ha visto casi obligada a utilizar herramientas de IA en alguno de sus procesos si no quiere dar una imagen desfasada y casi obsoleta.

Se habla con Nacho Martínez, COO de Hallon, sobre su perspectiva y la de su empresa acerca de la situación actual del binomio máquina-persona en un sector muy tecnificado. Hallon es una empresa dedicada al seguimiento y análisis de presencia en medios, presente en Panamá, Colombia, Estados Unidos y España.

¿Puede la tecnología reemplazar el toque humano?

No. Estoy convencido de ello y espero no equivocarme. Aunque la innovación tecnológica ofrece herramientas poderosas que facilitan procesos y aumentan la eficiencia, el valor real en cualquier proyecto o estrategia sigue estando en las personas. Son ellas quienes aportan creatividad, empatía y una visión estratégica que las máquinas no pueden replicar. En este equilibrio entre lo digital y lo humano es donde se encuentra la clave del éxito en el entorno empresarial moderno. En Hallon nos gusta hablar de usar “tecnología con corazón”.

Entonces las personas estarán siempre al mando ¿correcto?

Aunque la tecnología lleva muchas décadas transformando el mundo en general, y el empresarial en particular, y nos aporta constantemente nuevas herramientas que nos permiten mantenernos en la vanguardia de la innovación, es importante recordar que su papel principal es ser una herramienta, no un sustituto de las personas. Con la irrupción deslumbrante de la Inteligencia Artificial corremos el riesgo de pensar que este paradigma puede cambiar, pero no va a ser así.

Las máquinas pueden procesar grandes volúmenes de datos, pero son las personas quienes interpretan esos datos y los convierten en decisiones estratégicas, personalizadas y alineadas con los objetivos específicos de cada cliente o proyecto.

El éxito en el futuro radicará en cómo las organizaciones serán capaces de combinar el poder de la tecnología con el toque humano. Esa combinación, bien ejecutada, es lo que permitirá ofrecer de forma constante un valor real, cercano y adaptado a las necesidades únicas de cada cliente.

En Hallon hablan de “Tecnología con Corazón” ¿Qué significa realmente esa frase?

Para explicarlo de la forma más breve posible, se trata de combinar flexibilidad y personalización para triunfar. La flexibilidad se ha vuelto un componente esencial para el éxito empresarial. Ningún cliente es igual, y ningún proyecto debe abordarse de la misma manera. Adaptarse a las necesidades específicas de cada situación requiere no solo herramientas tecnológicas potentes, sino también la capacidad humana para ajustar, modificar y personalizar cada enfoque. Es esa flexibilidad, guiada por un entendimiento profundo del cliente, lo que diferencia a las empresas que logran tener un impacto significativo en su industria.

Es por ello que, a pesar de la creciente automatización en el servicio al cliente, resulta imposible ignorar la importancia de las interacciones humanas reales. La confianza, uno de los pilares fundamentales en las relaciones a largo plazo, se construye a través del contacto genuino entre las personas. No se trata solo de resolver problemas o responder preguntas, sino de establecer un vínculo de confianza que permita una comprensión profunda de las necesidades del cliente. Las empresas que logran ofrecer un servicio personalizado y cercano a través de equipos de personas reales están, sin duda, un paso adelante.

Hallon siempre ha hecho gala de poner la tecnología y la innovación en el centro de su proyecto empresarial. ¿Esto sigue siendo así?

Sin duda la tecnología sigue en el centro. Una cosa es totalmente compatible con la otra. A día de hoy, el poder transformador de las personas sigue siendo insustituible. La tecnología, por avanzada que sea, facilita el trabajo, pero son las personas las que verdaderamente crean, innovan y aplican las soluciones que permiten a las marcas conectar con otros seres humanos de manera auténtica.

En Hallon, esta visión es central. Aunque la innovación está en nuestro ADN, ponemos a las personas en el centro de todo, entendiendo que la tecnología es una herramienta al servicio del talento humano. Es esa combinación la que nos permite ofrecer soluciones tecnológicas de vanguardia, con un enfoque humano y cercano que marca la diferencia.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/252948-entrevista-a-nacho-martinez-coo-de-hallon.htm