

Es posible que el asistente virtual malentienda por completo el contexto:

La inteligencia artificial escucha sus reuniones. Cuidado con lo que dice

WSJ

CONTENIDO LICENCIADO POR
THE WALL STREET JOURNAL

ANN-MARIE ALCÁNTARA
The Wall Street Journal

Tiffany N. Lewis estaba preocupada de que la estuvieran engañando. Un cliente potencial la había contactado para trabajar con su agencia de *marketing* digital en forma gratuita, pero su mensaje pasó directo al *spam*. Luego no asistió a varias reuniones programadas con Lewis. ¿Era un fraude?

Cuando el cliente le pidió que se reunieran de nuevo, Lewis lo agregó a una llamada en la que ya estaba con su asistente. Antes de que él se uniera, Lewis bromeó: “¿Es acaso un príncipe nigeriano?”.

A pesar de las alertas de esta-
ta, resultó ser una persona legít-
tima. Lewis estaba aliviada; hasta que se dio cuenta de que su nuevo cliente había recibido un resumen completo de la llama-
da en su bandeja de entrada, entre lo que estaba su comentario del “príncipe nigeriano”. Ella tuvo un dispositivo de IA para tomar notas todo el tiempo.

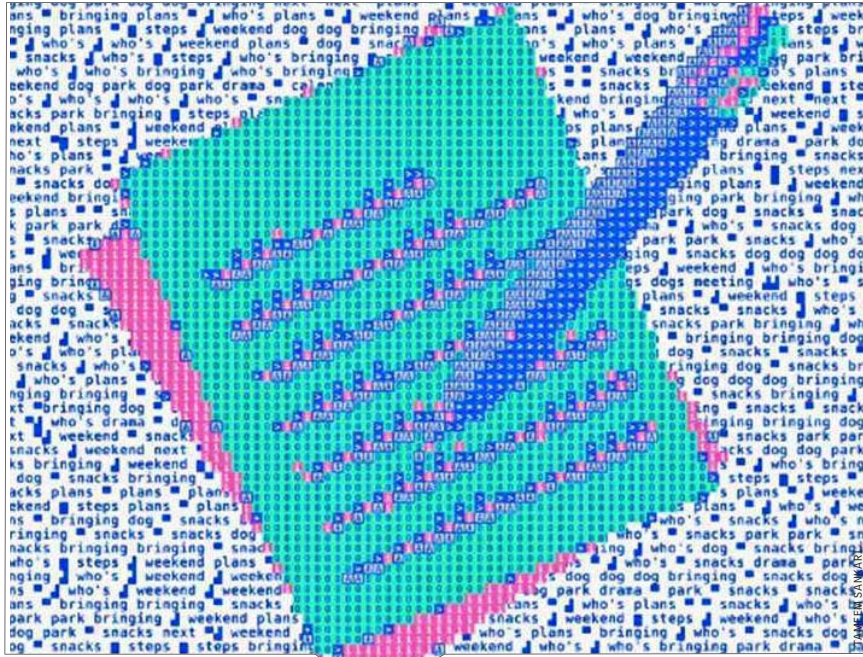
"Tuve mucha suerte de que la persona con la que estaba trabajando tuviera un buen sentido del humor", dijo Lewis, quien vive en Stow, Ohio.

La inteligencia artificial está escuchando en sus reuniones de trabajo, lo que incluye las partes que no quiere que nadie oiga. Antes de que los asistentes se presenten, o cuando un compañero le pide a otro que se quede para hablar de un tema separado, los dispositivos de IA que toman notas pueden captar las conversaciones informales como también las privadas destinadas a cierta audiencia, y luego emitir citas directas a todos en la reunión.

Nicole y Tim Delger dirigen una firma de imagen de marca llamada Studio Delger en Nashville. Después de una reunión de negocios a fines del año pasado, la pareja recibió un resumen del asistente de IA de Zoom que no tenía ninguna relación en absoluto con el trabajo.

“El estudio analizó la posibilidad de conseguir los ingredientes de un sándwich de Pu-

Un nuevo *software* que toma notas capta cada palabra de sus reuniones, lo que incluye las partes que no quería que oyera toda la sala.



Los dispositivos para tomar nota pueden hacer una variedad de tareas, como grabar y transcribir llamadas, generar pasos a seguir para los equipos y resumir lo que ya se ha dicho a cualquiera que llegue más tarde.

blix", decía un punto a tratar. Otra conclusión clave: "No me gusta la sopa".

Su cliente nunca se presentó a la reunión, y el estudio había dedicado su tiempo a hablar sobre qué preparar de almuerzo.

“Esa fue la primera vez que había captado una conversación privada”, contó Nicole. Afortunadamente el resumen no llegó al cliente.

Andrea Serra, coordinadora de estrategia de cuentas en una agencia de comunicaciones, ha experimentado esto de primera mano. En una transcripción, el dispositivo de IA que toma notas la captó describiendo su

frustración con el nuevo Whole Foods en su barrio; aunque había establecido sus preferencias para que las notas llegaran al anfitrión solamente, compartió el correo electrónico con otras dos personas en la llamada para reírse un poco. En otro resumen de la reunión aparecían viñetas en que ella hablaba de cómo casi había incendiado su cocina tratando de preparar una nueva

receta de camote.

"Va a ser como todos nuestros pasos a seguir, toda la estrategia que analizamos durante la reunión y luego, al azar, algo sobre nuestras vidas personales de lo que habíamos hablado la semana pasada y que queríamos poner al día esta semana también", indicó Serra. "Solo una pequeña frase como una sorpresa".

Aunque su jefa, Debora Lima, había esperado que los resúmenes de IA reduciran el trabajo para el equipo, aún está a la espera de que la tecnología mejore. Mientras tanto, ella y sus compañeros los han adoptado como un desahogo cómico.

Cuando estaba revisando las notas de una reunión que organizó hace poco, notó la frase "hola cariño" en la transcripción. Lima dijo que habría un canal de Slack para toda la compañía para archivar los ejemplos más divertidos.

Los dispositivos para tomar nota pueden hacer una variedad de tareas, como grabar y transcribir llamadas, generar pasos a seguir para los equipos

y resumir lo que ya se ha dicho a cualquiera que llegue más tarde. Muchos avisan a los asistentes que se está grabando y transcribiendo una reunión.

AI Companion de Zoom, que había generado más de 7,2 millones de resúmenes de reuniones a fines de enero de 2024, muestra un cuadro de diálogo en la parte superior de la pantalla para permitir que los participantes sepan cuándo está encendido. Mientras esté activo,

ADADO
úmenes
pueden ser
y ahorrar
arantes sin
ntención.

utilizar el dispositivo.

“Queremos que los usuarios sientan que realmente tienen el control”, manifestó Smita Hashim, jefa de producto en Zoom.

El dispositivo de IA que toma nota de Google funciona en forma similar, donde solo los anfitriones de reuniones o los empleados de la organización anfitriona pueden encenderlo o apagarlo. Cuando esté encendido, las personas verán una noti-

ficación y escucharán una señal de audio, y aparecerá un icono de lápiz azul en la esquina superior derecha.

“Ponemos mucho cuidado en asegurar que los participantes de la reunión sepan exactamente si, y cuándo, se están utilizando herramientas de IA en Met”, aseguró Awaneesh Verma, director sénior de gestión de producto y comunicaciones en tiempo real en Google Workspace.

Los resúmenes automáticos pueden ser informativos y ahorrar tiempo, o hilarantes sin ninguna intención.

Kelsy Ogletree, jefa ejecutiva de una plataforma tecnológica para profesionales de los medios, recibió un resumen de Zoom AI titulado "La mañana desordenada de Monty", que describía cómo su perro, Monty, se comió los restos de comida sobre el mesón y vomitó en la casa. Continuó diciendo que "Kelsy estaba disgustada por el incidente y consideró lavar la cabeza de Monty con detergente de lavavajillas Dawn".

Fue una conversación entre ella y su esposo, quien también es su socio de negocios. (Y Monty es un gato, no un perro.)

John Barentine, astrónomo y consultor residente en Tucson, Arizona, no utiliza dispositivos de IA que toman nota pero ha estado en muchas llamadas con estos. Hace poco se sorprendió con un resumen de IA de una llamada que le enviaron, que mencionaba la conversación informal al comienzo de la llamada. Decía: "John Barentine observa con humor que hay una dosis letal de agua para los humanos".

Barentine aseguró que estaba conversando de las devastadoras inundaciones en Texas con un cliente; la IA había malentendido por completo el contexto.

Y señala que ahora es más probable que utilice la función de chat privado en reuniones en lugar de decir algo en voz alta mientras la IA está escuchando.

“Al menos sé que si hago un comentario a alguien en privado por ahora, el dispositivo de IA que toma nota no lo va a estar captando”, comentó.

Artículo traducido del inglés por "El Mercurio".

RESULTADO

Los resúmenes automáticos pueden ser informativos y ahorrar tiempo, o hilarantes sin ninguna intención.