

RADAR EMPRESARIAL

Màquines com a companys de feina: la pròxima revolució de la IA

CARLOTA SERRA LLAGOSTERA * BARCELONA

PERE VIRGILI

Imagini's que és un empresari i que ha de prendre una decisió financera. En comptes de començar a reunir tots els seus experts, trucar als gestors i informar-se de la situació dels mercats, de la competència i dels riscos geopolítics, es posa unes ulleres de realitat virtual i, davant seu, li apareixen els agents que necessita en forma d'avatar: un li resumeix les notícies d'actualitat vinculades al seu problema, l'altre li descriu la situació dels mercats, un altre li raona quina solució és més encertada per a la situació de l'empresa.

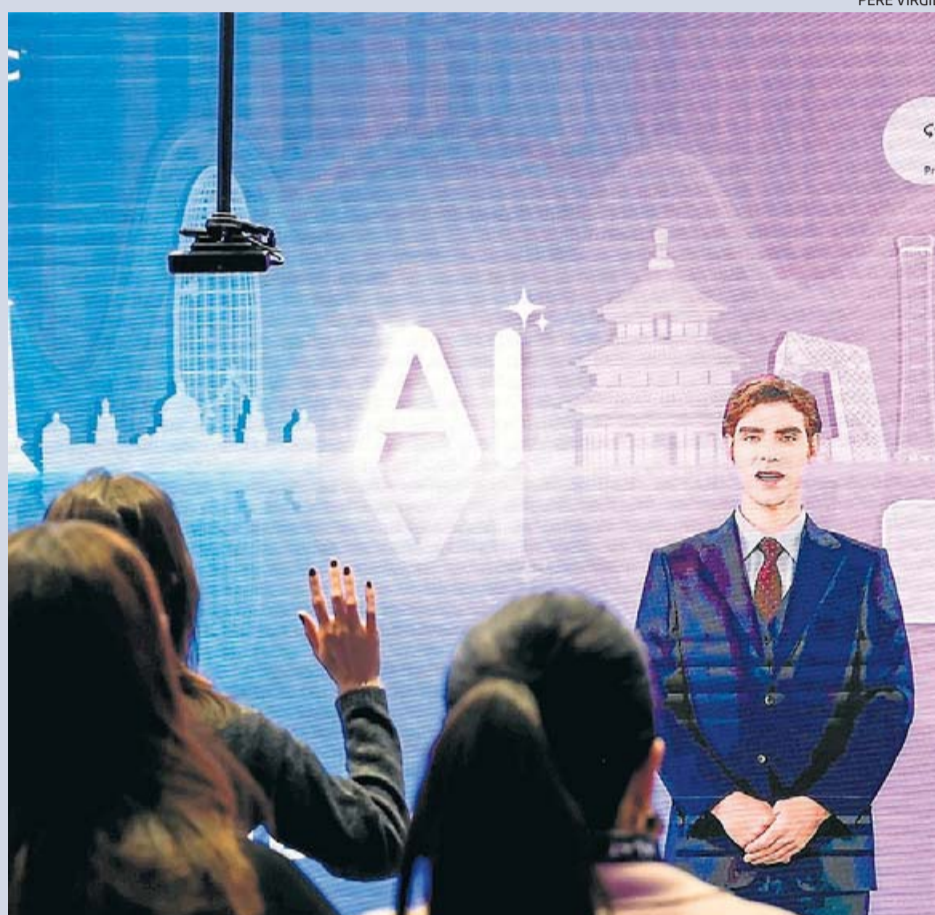
Aquesta escena, que avui encara ens sembla sortida d'una pel·lícula de ciència-ficció, no està tan lluny de fer-se realitat. De fet, el Mobile World Congress ha sigut testimoni de demostracions així; aquesta, concretament, de la mà de Sergio Gago, director d'IA i quàntica de Moody's. Es tracta d'una de les moltes aplicacions que té la intel·ligència artificial agentiva (*agentic AI*, en anglès), un pas més enllà de la IA generativa que coneixíem fins ara, i que permet que els softwares evolucionin per tal que siguin els nostres agents o ajudants, tant a la feina com en la vida personal.

De fet, els agents ja comencen a ser part del nostre dia a dia, a través de xatbots d'ajuda dins de pàgines web de serveis, per exemple, però encara no estan del tot desenvolupats. Ara bé, segons el director científic de tecnologies digitals d'Eurecat, Joan Mas Albaigès, "el 2025 serà l'any de la IA agentiva", assegura en declaracions a l'ARA.

"La IA generativa té un conjunt d'algorismes pensats per crear nous continguts, d'imatge, so, codi de software, etcètera. A banda d'això, continuem desenvolupant la IA clàssica, que és la que permet fer prediccions. La combinació d'aquestes eines juntament amb la IA generativa permet evolucionar a un tipus de software que s'anomenen agents, que gràcies a sumar les potencialitats de la IA poden ser molt més autònoms del que havien sigut fins ara", detalla Mas Albaigès.

"Abans, els agents eren peces de software que podien funcionar amb condicions molt restringides, però amb la IA agentiva ampliem el camp d'acció i els fem molt més autònoms", explica l'expert. Aquests agents poden servir per a moltes coses, i no necessàriament en forma d'avatar.

El camp de la indústria n'és un exemple clar: actualment ja s'utilitza el manteniment predictiu, que és important en fàbriques perquè prediu quan una màquina pot tenir una fallada, però si aquí s'hi suma l'agentiva, es fa un pas més. "A la maquinària se li afegeix un software addicional que no només predirà les fallades, sinó que a més ens dirà què caldrà per arreglar la màquina, programarà el calendari de les operacions de reparació, serà ca-



Un avatar al Mobile World Congress 2025.

paç de buscar els operaris per fer aquella operació, etcètera", explica Mas Albaigès.

"Bàsicament, el que farà serà automatitzar processos amb una autonomia que fins ara no tenien", afegeix l'expert. A més, aquests agents de software "aprenen de l'experiència", cosa que suposa un pas addicional a l'automatització que coneixíem fins ara.

Humans i agents, companys de feina

Els camps d'aplicació de l'agentiva són pràcticament tots, fins i tot el sector mèdic, on es podran tenir agents que organitzin tot el procés d'admissió de paci-

IA Agentiva

Permet que els softwares evolucionin per tal que siguin els nostres agents o ajudants

ents, programació de visites, operacions, etcètera. "Tot això ja s'està desenvolupant; per exemple, Microsoft està fent agentiva per controlar les xarxes de 5G", apunta l'expert d'Eurecat.

La redefinició de la feina amb els agents va ser un tema principal a la xerrada *The web is dead: Agentic AI and the rise of post-web era*, amb un debat entre experts de Microsoft, Databricks i Citi Global celebrat al MWC. Segons Rick Lievano (Microsoft), "la web és flexible, no està morta": "Estem buscant un món en què potser, en comptes d'ha-

ver-hi una app per a tot, hi ha un agent per a tot", reflexiona.

"Volem tenir una visió en què cada empleat té un assistent personalitzat per a les seves necessitats i augmenta la seva productivitat -diu Lievano-. Cada procés empresarial tindrà un agent, i això millorarà qualsevol procés empresarial". En definitiva, "els humans i els agents seran companys", afirma. Alhora, assegura: "A la companyia tenim uns 100 agents i el que hem vist és que són boníssims eliminant la feina repetitiva; això també aporta a les persones la possibilitat de pensar, ser més eficients, utilitzar millor el temps".

Per la seva banda, Sophia Bantanidis (Citi Global) assegura que "les interaccions amb el món digital canviaran per complet, seran més dinàmiques, basades en converses, amb interfícies". Alhora, però, assegura que la clau està en "l'equilibri en la presa de decisions": "La CE diu que els clients no han d'estar subjectes a decisions preses únicament per un procés digital, sempre s'ha de passar per unes mans humanes abans d'arribar al client", explica. Segons Bantanidis, "el que haurien de fer ara les companyies és invertir en la interacció humà/IA".

"Un dels conceptes erronis que estem donant és que la IA és totalment autònoma, i això no és veritat. La narrativa que donem als empleats ha d'anar cap aquí, cap a la interacció i no la substitució, perquè si els treballadors ho reben bé, el resultat serà molt millor. La clau és anar tots a l'una", assegura. —