



Microsoft 365
Copilot

El manual de la IA para optimizar los procesos empresariales



Índice

- 01** Aspire a más con el apoyo de las funciones empresariales que brinda la IA
- 02** El panorama general: el impacto global en el negocio y la IA
- 03** IA en acción: finanzas
- 04** IA en acción: recursos humanos
- 05** IA en acción: ventas
- 06** IA en acción: marketing
- 07** IA en acción: legal
- 08** IA en acción: atención al cliente
- 09** IA en acción: TI

Una oportunidad para obtener más valor a través de la IA

La conversación en torno a cómo la IA en el lugar de trabajo está empoderando a los usuarios se ha relacionado en gran medida con las herramientas que necesitan para aumentar la productividad, ahorrar tiempo en tareas rutinarias y recuperar la capacidad creativa. Para una organización, dotar a las personas de estas herramientas es un paso importante. Pero también es solo el primer paso.

El logro de un impacto en el negocio más allá de la productividad individual es el verdadero potencial de la IA. Si bien fortalecer la productividad de los usuarios es un logro para las empresas, enfocar las soluciones de IA de modo que admitan flujos de trabajo en todas las funciones empresariales puede proporcionar oportunidades aún mayores para aumentar los ingresos, optimizar los costos y ayudar a los empleados a prosperar.

La adopción de un enfoque más extenso con respecto a la aplicación de la IA en los procesos empresariales básicos puede ampliar el propósito de una estrategia de IA (y mejorar sus efectos), ya que apunta a un valor empresarial y una transformación organizacional a más largo plazo.

En este eBook, exploraremos las formas en que la IA puede mejorar los flujos de trabajo para las funciones empresariales que son comunes en todas las industrias, utilizando ejemplos específicos para resaltar los impactos que la IA puede tener en el crecimiento de las ventas, los ahorros en los beneficios y la experiencia positiva de los empleados para su organización.





Aspire a más con el apoyo de las funciones empresariales que brinda la IA

Cada área de operaciones dentro de una organización tiene diferentes necesidades, requisitos y KPI. Los sistemas existentes para marketing, ventas, RR. HH., atención al cliente, legal, finanzas y TI son variados. Y no siempre están optimizados para la era digital. Las soluciones de IA eficaces y flexibles de la actualidad se pueden aplicar a los flujos de trabajo de todas estas funciones, transformando procesos claves dentro de cada área para ofrecer ganancias significativas en ingresos, optimización de costos y experiencia de los empleados.

Si bien muchos líderes empresariales entienden este valor y están de acuerdo en que la implementación de la IA es imprescindible para mantener una ventaja competitiva, todavía hay algunas dudas. Ya sea por la falta de una estrategia clara de IA, las preocupaciones con respecto a la privacidad o la demostración del ROI de su inversión en IA, algunos líderes empresariales aún no han implementado la IA. A pesar de esto, el 82 % de los líderes afirma que este es un año crucial para replantearse aspectos clave de la estrategia y las operaciones, y el 78 % de los líderes afirma que su empresa está considerando agregar roles centrados en la IA.¹

Con la orientación de las soluciones de IA a funciones empresariales específicas, los líderes podrán implementar un enfoque que produzca mejoras visibles y cuantificables. Este enfoque dirigido también puede capacitar a los líderes empresariales para validar rápidamente el ROI de sus iniciativas de IA, mostrando cómo estas tecnologías pueden mejorar el desempeño de los empleados, optimizar las operaciones y alinearse con los objetivos estratégicos a largo plazo.

Las organizaciones han utilizado la IA para lograr lo siguiente:

- Una reducción de cuatro horas a 15 minutos en el tiempo que los vendedores destinan a la investigación antes del acercamiento al cliente²
- Una reducción de tiempo y dinero de entre un 20 % y un 30 % al trabajar en respuestas a RFP³
- Un ahorro de hasta cinco horas semanales, por empleado, gracias a la eliminación de procesos diarios⁴

La implementación de la IA dentro de funciones empresariales específicas crea beneficios reales que permiten una transformación significativa de la organización. Explore cómo.

El panorama general: el impacto global en el negocio y la IA

El ahorro de tiempo y los impulsores de la creatividad cambian las reglas del juego para los usuarios individuales de la IA. Pero cuando los líderes empresariales amplían el enfoque de la IA de la productividad individual a los flujos de trabajo funcionales, pueden impulsar una transformación más integral en departamentos claves y áreas de enfoque empresarial.

Aumento de los ingresos

La integración de la IA en los flujos de trabajo puede impulsar las cifras de ventas a través de una amplia gama de posibilidades, por ejemplo, permitiendo a los equipos y los miembros mejorar los índices de éxito, reducir el tiempo de comercialización con nuevos productos y servicios y generar propuestas de ventas con mayor rapidez.

Descubra cómo [un proveedor global de servicios de comunicaciones](#) usa herramientas de IA para mejorar los procesos de ventas y revolucionar el acercamiento al cliente, con un ahorro de ingresos anual de USD 50 millones.²

Optimización de los costos

La implementación de la IA para apoyar las funciones empresariales crea oportunidades de eficiencia y control de costos debido a la optimización de la entrada de datos y el procesamiento de facturas, la reducción de los errores y los costos de mano de obra y la habilitación del análisis predictivo. El aumento de la productividad y la eficiencia de la cadena de suministro ayudan a mejorar el margen neto, mientras que las empresas pueden esperar una reducción del gasto externo en contratistas de TI, así como en otras licencias de IA generativa que se reemplazan por una solución completa.

Un [líder mundial en diseño, ingeniería y servicios ambientales](#) gasta entre un 20 % y un 30 % menos de tiempo y dinero al trabajar en las respuestas a RFP y observa un ahorro del 10 % en los costos de licitación.³

Contribución al progreso de los empleados

Los flujos de trabajo habilitados por IA pueden generar mejores resultados para los equipos, aumentando la sensación de satisfacción y contribución en el nivel individual. Con la reducción de las tareas repetitivas y de escaso valor y la mayor accesibilidad a la información pertinente, los miembros del equipo pueden dar rienda suelta a su creatividad.

La aplicación de IA a los flujos de trabajo de RR. HH. también puede tener un impacto significativo en la experiencia de los empleados de toda la empresa debido al aumento de la retención y la mejora de las prácticas de contratación, así como la creación de un valor significativo para la organización.

Con las soluciones de IA, los empleados pueden ahorrar hasta cinco horas por semana que normalmente se dedicarían a realizar tareas rutinarias, lo que permite a [este proveedor de telesalud](#) recuperar miles de horas gracias a la eliminación de procesos diarios.⁴

Examinemos exactamente cómo la aplicación de soluciones de IA a funciones empresariales específicas dentro de la organización puede ayudar a obtener estos beneficios.



IA en acción: finanzas

La IA ayuda a los equipos de finanzas a evitar quedar atascados en el análisis de datos manual de modo que puedan acelerar la toma de decisiones más inteligentes. Las herramientas de IA pueden extraer datos financieros en tiempo real, descubrir tendencias y generar pronósticos precisos, lo que proporciona a los equipos una imagen clara del efectivo disponible, predice las fluctuaciones del flujo de caja y señala los riesgos antes de que afecten los resultados.

En lugar de perseguir discrepancias o procesar cifras, los equipos pueden centrarse en estrategias de alto impacto, como optimizar la asignación de capital o ajustar el gasto en función de las condiciones dinámicas del mercado, todo ello a la vez que se garantiza el cumplimiento normativo con el mínimo esfuerzo.

Así es como la IA puede generar un impacto en el negocio mediante el apoyo de los procesos de planificación y análisis:

Antes de la IA

La falta de información sobre las tendencias de los clientes y del mercado puede conducir a procesos reactivos en lugar de proactivos, lo que reduce la capacidad de capitalizar las oportunidades del mercado.

Con la IA

Las soluciones de IA pueden ser útiles, ya que permiten modelar escenarios en tiempo real y reducir el tiempo necesario para entregar propuestas detalladas y basadas en pruebas. La IA también puede ayudar identificando rápidamente discrepancias, prediciendo tendencias futuras y garantizando el cumplimiento de las normativas financieras.

En este caso, el cambio a la IA puede aumentar los ingresos gracias a la realización más rápida de las tareas de alto valor. La IA ayuda a los empleados a prosperar debido a que les proporciona la información detallada y oportuna que necesitan para desempeñarse al más alto nivel.

Y hablamos de un solo proceso. La IA también puede beneficiar a otros procesos financieros críticos, incluidos la administración de riesgos y el cumplimiento, y el proceso de adquisición a pago.

El manual de la IA para optimizar los procesos empresariales



Este caso de uso afecta a numerosos KPI y son muchos más los que las soluciones de IA pueden medir, y mejorar, para los equipos de finanzas, entre los que se incluyen los siguientes:

- Gasto de externalización financiera
- Solicitud de costo por análisis
- Tiempo de revisión de acuerdos
- Tiempo de cierre
- Tasa de cumplimiento
- Precisión de la previsión
- Retención de empleados
- Día de ventas pendientes

IA en acción: recursos humanos

Para los equipos de RR. HH., las herramientas de IA pueden agilizar procesos como la selección de candidatos y las revisiones de desempeño mediante el análisis de perfiles, la predicción del ajuste y la sugerencia de rutas de desarrollo, lo que libera a los miembros del equipo de RR. HH. para centrarse en potenciar la fuerza laboral. La IA también puede acelerar la incorporación de empleados. Una plataforma de IA sólida permite a las organizaciones simplificar el acceso a datos pertinentes de RR. HH., mejorar su calidad y cambiar el enfoque de las tareas rutinarias a la ejecución de exitosas iniciativas estratégicas de RR. HH.

Veamos cómo la IA puede generar un impacto en el negocio mediante el apoyo de los procesos de reclutamiento:

Antes de la IA

El reclutamiento puede ser un proceso lento y engorroso, con un alto riesgo de pasar por alto a los mejores talentos debido a las limitaciones de la selección manual de currículos y el seguimiento de los candidatos.

Con la IA

Las soluciones de IA pueden ayudar a analizar las últimas tendencias de la industria, recapitular las reuniones con los gerentes de contratación, redactar una descripción del trabajo en función de la investigación recopilada y descubrir candidatos potenciales accediendo a los sistemas de registro de RR. HH.

En este caso, el cambio a la IA ayuda a optimizar los costos con la aceleración de los procesos manuales y la simplificación del acceso a los datos pertinentes de RR. HH. También ayuda a los empleados a prosperar, ya que prepara al personal de RR. HH. para adoptar las medidas más pertinentes a fin de garantizar que los empleados se adapten a las expectativas de sus roles y puedan desempeñarse al máximo de sus capacidades.

La IA también puede beneficiar a otros procesos críticos de RR. HH., incluidos el compromiso de los empleados, la compensación y los beneficios, el aprendizaje y el desarrollo, y la administración de talentos.

Son muchos más los KPI que las soluciones de IA pueden medir, y mejorar, para los equipos de RR. HH., entre los que se incluyen los siguientes:

- Tiempo de incorporación de los empleados
- Llamadas atendidas por agentes
- Tiempo de resolución de problemas
- Retención de empleados
- Costos de contratación por empleado
- Costos de administración por empleado
- Tasa de resolución en la primera llamada
- Demografía de la fuerza laboral

IA en acción: ventas

Vender hoy no es fácil: el 79 % de los vendedores señala que necesitan mantener más cuentas y que ya dedica el 70 % de su tiempo a tareas administrativas, como investigación, planificación, generación de propuestas, entrada de datos y reuniones internas.⁵ La aplicación de la IA a los procesos de ventas es una gran oportunidad para ayudar a aliviar parte de esta carga y permitir que los equipos se centren en lo que hacen mejor.

Veamos cómo la IA puede generar un impacto en el negocio mediante el apoyo de los procesos de generación de clientes potenciales:

Antes de la IA

Los procesos manuales se traducen en estrategias amplias y no dirigidas que dan lugar a una tasa de conversión baja y un alto costo por cliente potencial.

Con la IA

Los representantes de ventas pueden pedirle a la IA que identifique patrones en los datos de los clientes, lo que permite la puntuación de clientes potenciales y otras métricas para ayudar a descubrir clientes potenciales de mayor calidad.

En este caso, el cambio a la IA puede aumentar los ingresos mediante el ajuste de los procesos de ventas. También ayuda a los empleados a prosperar debido a la optimización de sus flujos de trabajo y la mejora de su eficacia.

La IA también puede beneficiar a otros procesos de ventas críticos, como la interacción con el cliente (acercamiento y presentaciones), la negociación y el cierre, y el seguimiento posventa y las ventas incrementales.

Este caso de uso afecta a numerosos KPI y son muchos más los que las soluciones de IA pueden medir, y mejorar, para los equipos de ventas, entre los que se incluyen los siguientes:

- Oportunidades buscadas
- Tamaño del acuerdo
- Tasa de éxito/tasa de cierre
- Retención de clientes
- Tamaño promedio de descuento
- Tasa de ventas incrementales/cruzadas
- Costo por cliente potencial
- Duración del ciclo de venta
- Tasa de respuesta

IA en acción: marketing

¿Cómo pueden los actuales equipos de marketing enfrentar el desafío de ofrecer experiencias personalizadas a escala al tiempo que mantienen la agilidad en respuesta a las cambiantes tendencias de los consumidores? Las herramientas de IA permiten a los equipos analizar grandes cantidades de datos de clientes en tiempo real, identificar patrones y adaptar campañas que tengan impacto en audiencias individuales. Con la optimización automática del gasto en publicidad en función de datos de desempeño en tiempo real, los especialistas en marketing pueden asignar los recursos de manera más eficiente, impulsando mayores tasas de participación y conversión sin ajustes manuales.

Veamos cómo la IA puede generar un impacto en el negocio mediante el apoyo de los procesos de ejecución de campañas:

Antes de la IA

La coordinación y el seguimiento manuales llevan a una asignación ineficiente de recursos, mayores costos operativos y falta de agilidad para adaptarse a las respuestas del mercado.

Con la IA

La IA ayuda a los usuarios a analizar el desempeño de las campañas, lo que permite a los especialistas en marketing identificar e incorporar rápidamente las tácticas de marketing que generan mayor impacto. Esto garantiza una implementación más estratégica y eficaz de los recursos de marketing.

En este caso, el cambio a la IA puede aumentar los ingresos agudizando la eficacia del marketing, optimizar los costos asignando el gasto en marketing a canales que muestren resultados basados en datos y ayudar a los empleados a prosperar agilizando sus flujos de trabajo para lograr mejores resultados.

Esa es solo una aplicación para la IA dentro del marketing. La IA también puede beneficiar a otros procesos de marketing críticos, incluidas la generación de demanda, la estrategia y la información sobre los clientes, y la creación de contenido.

El manual de la IA para optimizar los procesos empresariales

Este caso de uso afecta a numerosos KPI y son muchos más los que las soluciones de IA pueden medir, y mejorar, para los equipos de marketing, entre los que se incluyen los siguientes:

- Clientes potenciales generados
- Gasto en agencias
- Retención de clientes
- Retención de empleados
- Costo por cliente potencial
- Valor de marca
- Tasa de conversión de clientes potenciales
- Ingresos por cliente potencial generado



IA en acción: legal

Los departamentos jurídicos navegan por un entorno legal, regulatorio y de cumplimiento cada vez más dinámico y complejo. Las herramientas de IA pueden reducir drásticamente el tiempo dedicado a administrar el cumplimiento, revisar contratos y mitigar el riesgo, a escala, con el rápido análisis de grandes volúmenes de documentos legales, la identificación de posibles riesgos o discrepancias y el señalamiento de problemas para su revisión.

Estas herramientas también ayudan a garantizar que la organización siga cumpliendo con las leyes locales e internacionales mediante la comparación rápida de contratos con plantillas predefinidas o marcos regulatorios, lo que reduce la probabilidad de litigios. En lugar de revisar manualmente los contratos, los equipos jurídicos pueden centrarse en las negociaciones de alta prioridad, mientras que la IA maneja las cláusulas estándares, manteniendo las operaciones eficientes y legalmente sólidas.

Aquí hay otra forma en que la IA puede generar un impacto en el negocio, esta vez apoyando los procesos relativos a los contratos:

Antes de la IA

La administración de contratos puede ser como navegar por una jungla de papel, donde los detalles críticos pueden quedar enterrados bajo pilas, lo que hace que el proceso sea lento, propenso a errores e ineficiente.

Con la IA

La IA puede acelerar las revisiones de contratos y comparar rápidamente palabras claves y declaraciones en relación con litigios contractuales que se encuentran en sistemas jurídicos de registro. Esto permite un análisis rápido y una reducción del tiempo dedicado a revisiones y negociaciones manuales.

En este caso, el cambio a la IA permite a los equipos jurídicos reasignar su tiempo a tareas de mayor valor, creando rentabilidad mediante la aceleración del análisis clave, y ayuda a los empleados a prosperar con la eliminación de tareas secundarias de sus responsabilidades.

Ese es solo uno de los muchos cambios que la IA puede permitir para los procesos jurídicos críticos, incluidos los litigios y los servicios de asesoría.

Este caso de uso afecta a numerosos KPI y son muchos más los que las soluciones de IA pueden medir, y mejorar, para los equipos jurídicos, entre los que se incluyen los siguientes:

- Gasto en asesoría externa
- Costo por revisión interna
- Tasa de cumplimiento
- Tasa de errores en contratos
- Cantidad de litigios
- Tasa de litigios ganados

IA en acción: atención al cliente

Para los equipos de atención al cliente, las herramientas de IA pueden reducir drásticamente los tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio. Mediante el análisis de consultas entrantes y la sugerencia automática de soluciones pertinentes, estas herramientas ayudan a los agentes a resolver los problemas más rápido, lo que les permite centrarse en casos más complejos que requieren empatía y pensamiento crítico.

Además, la IA puede priorizar los vales en función de la urgencia, el historial del cliente o el impacto, garantizando que los problemas más críticos se aborden en primer lugar. Esto no solo aumenta la satisfacción del cliente, sino que también permite a los equipos escalar sus operaciones sin sacrificar la calidad, incluso durante los períodos de alta demanda.

Así es como la IA puede generar un impacto en el negocio mediante el apoyo de los procesos de resolución de problemas:

Antes de la IA

Las resoluciones incoherentes pueden crear un alto volumen de problemas de clientes sin resolver, lo que puede afectar la lealtad de los clientes y generar solicitudes de servicio repetidas.

Con la IA

La IA puede proporcionar a los agentes procedimientos de resolución paso a paso en función del historial del cliente, los procedimientos y los problemas diagnosticados, y los datos históricos de resolución para resolver un problema y responder mejor a las necesidades del cliente.

Este cambio a la IA aumenta los ingresos generando lealtad de los clientes y valor de por vida, permite la rentabilidad respondiendo a las necesidades de los clientes de forma más rápida e intuitiva, y ayuda a los empleados a prosperar proporcionándoles la información que necesitan para sobresalir en su trabajo.

Ese es solo un aspecto del impacto mucho más amplio de la IA. También puede beneficiar a otros procesos críticos de atención al cliente, incluidos el diagnóstico de problemas y la asignación de soporte.

Este caso de uso afecta a numerosos KPI y son muchos más los que las soluciones de IA pueden medir, y mejorar, para los equipos de atención al cliente, entre los que se incluyen los siguientes:

- Tasa de resolución en la primera llamada
- Llamadas atendidas por agentes
- Tiempo de resolución de problemas
- Retención de clientes
- Volumen de casos
- Tiempo de primera respuesta
- Tiempo promedio de llamadas
- Experiencia del cliente (CSAT)



IA en acción: TI

Los equipos de TI están sometidos a la presión cada vez mayor de tener que responder a la creciente complejidad y escala de sus sistemas. La mejora de los flujos de trabajo de TI con soluciones de IA puede ser de utilidad. Mediante la detección y el abordaje de anomalías antes de que se conviertan en problemas importantes, las herramientas de IA liberan tiempo valioso para la innovación. Desde el mantenimiento proactivo hasta el ajuste del rendimiento en tiempo real, la información basada en IA ayuda a los equipos de TI no solo a resolver problemas más rápido, sino también a optimizar continuamente su infraestructura para las necesidades futuras.

Veamos cómo la IA puede generar un impacto en el negocio mediante el apoyo de los procesos de administración y adquisición de software:

Antes de la IA

Las actualizaciones y los parches manuales frecuentes pueden causar demoras e incoherencias, lo que da lugar a vulnerabilidades de software y tiempo de inactividad.

Con la IA

Los líderes de TI pueden comparar de manera ágil y precisa las soluciones disponibles en el mercado, agregar múltiples hilos de conversaciones, crear una vista integral de todos los requisitos empresariales esenciales para la nueva solución y elaborar rápidamente una RFP de solución.

En este caso, el cambio a la IA aumenta los ingresos manteniendo a los usuarios finales equipados con las herramientas digitales más innovadoras y pertinentes que están disponibles para perseguir los objetivos empresariales, y ayuda a los empleados a prosperar, ya que permite un mayor rendimiento y éxito en sus roles.

Esto es solo un ejemplo de lo que la IA puede hacer por los equipos de TI. También puede beneficiar a otras operaciones críticas de TI, incluidas la administración de dispositivos, la administración de cambios, la adopción de usuarios y las operaciones de red.

El manual de la IA para optimizar los procesos empresariales



Son muchos más los KPI que las soluciones de IA pueden medir, y mejorar, para los equipos de TI, entre los que se incluyen los siguientes:

- Costos de operaciones de TI
- Tiempo de resolución de problemas/ vales de TI
- Costos de externalización de TI
- Adopción y uso de productos
- Tiempo de inactividad de las aplicaciones
- Confiabilidad de la red y la infraestructura
- Menor riesgo de shadow IT
- Satisfacción neta del usuario (NSAT)





Microsoft 365 Copilot

Microsoft 365 Copilot es su asistente de IA para el trabajo, diseñado para mejorar los flujos de trabajo en sus funciones empresariales claves mediante la integración, la innovación y la seguridad líderes de la industria. Con Copilot, las organizaciones pueden aprovechar todo el potencial de la IA para impulsar el valor comercial con el aumento de los ingresos, la optimización de los costos y la mejora de la experiencia de los empleados.

Con la adopción del cambio trascendental a la IA, está impulsando más que solo la productividad individual y del equipo: ha abierto la puerta a una extraordinaria transformación empresarial y a la excelencia operativa.

Descubra cómo usar Copilot en las aplicaciones y los flujos de trabajo cotidianos de su organización para aumentar y acelerar el rendimiento laboral.



**Comience su recorrido con
Microsoft 365 Copilot**

Una empresa de investigación independiente realizó la encuesta del Índice de tendencias de trabajo entre 31 000 empleados a tiempo completo o trabajadores del conocimiento independientes en 31 mercados entre el 6 de febrero y el 24 de marzo de 2025. En este contexto, "trabajadores del conocimiento" hace referencia a aquellos que normalmente trabajan en un escritorio (ya sea en casa o en una oficina).

©2025 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona "tal cual". La información y las opiniones expresadas en este documento, incluidas las direcciones URL y otras referencias a sitios web de Internet, están sujetas a cambios sin previo aviso. Usted asume el riesgo de usarlo. Este documento no le otorga derecho legal alguno sobre ninguna propiedad intelectual de ninguno de los productos de Microsoft. Puede copiar y utilizar este documento para fines de referencia interna.

¹"2025: El año en que nace la empresa fronteriza", Informe anual del Índice de tendencias laborales 2025, pág. 1, Microsoft Inc. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

²"El salto estratégico de Lumen: Cómo Copilot redefine la productividad y el compromiso de los empleados", Microsoft, Inc., 21 de mayo de 2024

³"Aumento de la productividad de GHD: Cómo la IA está reinventando el proceso de solicitud de ofertas en la construcción y la ingeniería", Microsoft, Inc., 12 de marzo de 2024

⁴"Teladoc Health: Transformación de las operaciones de telemedicina con Copilot", Microsoft, Inc., 23 de agosto de 2024

⁵"Uso de Copilot en ventas", Microsoft, Inc., 2024