

Dentro del servicio agencial

Por qué son importantes
los datos, el diseño y la
experiencia en el dominio



Tabla de contenido

- 03 Más allá del revuelo
La realidad de la IA agencial en la empresa
- 05 El diferenciador de datos
Por qué los agentes de IA son tan buenos como sus entradas
- 08 Desarrollado por bucles de aprendizaje
Cómo crear un servicio más inteligente con IA
- 09 Experiencia en el dominio a gran escala
Agentes prediseñados que entienden el trabajo de servicio real
- 10 Bases futuras
Por qué gana una plataforma unificada
- 11 La ventaja de Microsoft
Plataforma unificada e inteligencia modular
- 13 Conclusión
Transforme sus operaciones con inteligencia escalable

Más allá del revuelo

La realidad de la IA agencial en la empresa

La realidad de la IA agencial en la empresa

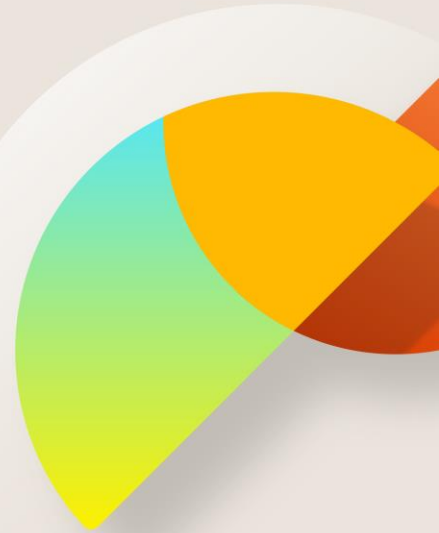
A medida que las organizaciones se apresuran por adoptar la IA en la atención al cliente, muchas pasan por alto la verdad fundamental: la inteligencia no se genera, sino que se diseña. El éxito de los agentes de IA no solo depende de la fortaleza de un modelo, sino de la calidad de los datos, el rigor del diseño del sistema y la profundidad de la experiencia en el dominio detrás de él.

Con amplias bibliotecas de datos y procesos automatizados ya implementados, los equipos de atención al cliente están bien posicionados para cosechar las recompensas de la transformación de la IA y dar a sus organizaciones una ventaja estratégica. Con la IA agencial en el centro de atención, las organizaciones pueden implementar agentes que priorizan la IA en sus operaciones de servicio que mejorarán la experiencia de atención al cliente de una manera rentable.

Los beneficios de los agentes de IA

Comprender las capacidades de los agentes de IA es el primer paso para maximizar su impacto. Ya sea que esté liberando a los representantes de atención al cliente de las tareas que consumen mucho tiempo y dificultan su capacidad de resolver mejor los problemas de los clientes, procesando grandes cantidades de datos en cuestión de segundos para proporcionar información procesable o asegurando que los conocimientos de su centro de atención estén actualizados, el futuro en el entorno de la atención al cliente es brillante para la IA agencial. La incorporación efectiva de agentes de IA en su centro de atención al cliente requerirá una visión clara, una planificación cuidadosa y el enfoque adecuado para los datos y los flujos de trabajo.

Si está buscando mejorar su experiencia del cliente (CX) y aumentar la eficiencia operativa, siga leyendo para obtener una mirada detallada sobre cómo funcionan los agentes de IA y recomendaciones para una implementación exitosa.



Más allá del revuelo

La realidad de la IA agencial en la empresa

Cuando reciben el entrenamiento y la implementación adecuados, pueden:



Llevar a cabo tareas
de manera independiente



Ayudar a los representantes
de atención al cliente a
mejorar la productividad



Ayudar a administrar los
flujos de trabajo bajo
orientación humana



Con el tiempo,
aprender de las
acciones anteriores



Personalizarse para abordar
necesidades específicas

Descubra cómo los agentes de IA están remodelando el negocio y dando origen a la "[Empresa fronteriza](#)".

Por qué los agentes de IA son tan buenos como sus entradas

Cuando busca implementar soluciones en las que predomina la IA en su centro de atención al cliente, **será esencial sentar las bases correctas**. Tanto la IA generativa como la agencial se basan en modelos de lenguaje grandes (LLM) que tienen la capacidad de analizar vastas cantidades de datos en cuestión de segundos.

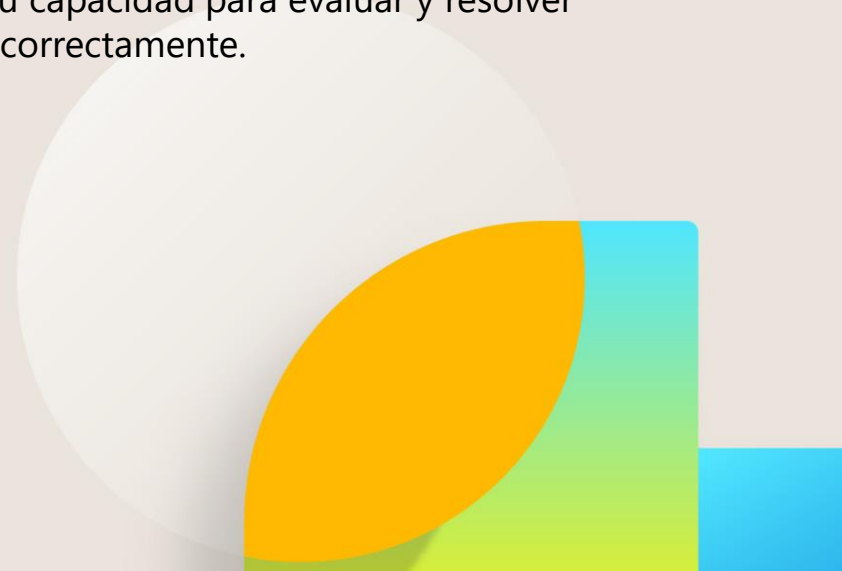
Ahora bien, para tener un impacto positivo en la experiencia del cliente, requerirán que gran parte de esos datos provengan de su organización.

Con bases de conocimiento considerables y un flujo constante de datos de clientes entrantes, los centros de atención al cliente proporcionan un entorno ideal para que la IA prospere.

Dicho esto, **los datos deben ser de alta calidad** para que la IA funcione de manera eficiente y precisa.

Esto **resulta especialmente crucial para los agentes de IA en los centros de atención**, que dependen de buenos datos para aprender y mejorar a medida que llevan a cabo tareas y analizan proactivamente las consultas entrantes.

Una vez entrenados, los agentes podrán aprovechar los datos no estructurados de los clientes (como transcripciones de llamadas, resúmenes de casos e interacciones con los clientes) para aprender más y mejorar su capacidad para evaluar y resolver problemas correctamente.



Por qué los agentes de IA son tan buenos como sus entradas

Los pilares de los datos de alta calidad

Limpios

Los datos que son precisos y actualizados ayudan a garantizar que los agentes de IA reciban el entrenamiento adecuado y continúen adquiriendo los aprendizajes correctos una vez implementados.

Además, unos datos limpios garantizan que los agentes no tengan acceso a información confidencial o irrelevante que pueda difundirse de manera inapropiada a clientes y empleados.

Pero si los agentes se entrenan con datos de baja calidad que son inexactos y están desactualizados, pueden derivar aprendizajes incorrectos y tendrán dificultades para generar información precisa a partir de datos no estructurados en el futuro.

Una de las características clave que diferencia a la IA agencial de la IA generativa es su capacidad no solo de aprender a partir de datos de calidad, sino también de crearlos.

Ya sea redactando artículos de conocimientos, creando instantáneas de clientes o resumiendo notas de casos, una vez que los agentes de IA se implementan en el centro de atención, pueden convertirse en un valioso generador de datos de calidad que los representantes de atención y otros agentes pueden aprovechar para trabajar de manera más eficaz.



El diferenciador de datos

Por qué los agentes de IA son tan buenos como sus entradas

Los pilares de los datos de alta calidad

Estructurados

Los datos que se escriben y a los que se da formato de manera que los agentes puedan analizar fácilmente los ayudarán a trabajar de manera más eficiente y efectiva mientras sirven a clientes y representantes de atención.

Del mismo modo, configurar correctamente los controles de protección y privacidad de los datos, aplicar las etiquetas de confidencialidad correctas a los datos y organizar los datos de manera lógica ayudará a garantizar que los agentes puedan encontrar de manera eficiente la información que necesitan y no accedan a información que no deberían.

Centrados

A menudo, las bases de conocimiento y otros recursos de datos importantes contendrán todas las soluciones a un problema que se han documentado a lo largo del tiempo. Esta falta de conservación y enfoque es menos que óptima para la IA, que luego debe tratar de determinar cuál es la mejor solución del grupo.

Al proporcionar a los agentes solo la mejor y más actualizada información y soluciones, se asegurará de que aprendan de manera eficiente y resuelvan los problemas más rápido.



Desarrollado por bucles de aprendizaje

Cómo crear un servicio más inteligente con IA

A diferencia de las herramientas de IA generativa que tienen conocimientos estáticos y deben volver a entrenarse de manera manual para ser más inteligentes, **los agentes de IA cuentan con bucles de autoaprendizaje** que les permiten analizar sus acciones anteriores para mejorar continuamente con el tiempo.

Este ciclo de crecimiento en el que los agentes actúan, recopilan resultados y comentarios, evalúan los errores y mejoran también se aplica a todas las interacciones que tienen, ya sea con un cliente, un representante de atención u otro agente.

En lugar de simplemente llevar a cabo su tarea asignada con el mismo enfoque cada vez, está mejorando proactivamente con cada día que pasa.

Si un agente tiene la tarea de mantener bases de conocimiento, aprenderá a identificar patrones, detectar errores y perfeccionar su toma de decisiones a medida que crea y actualiza más artículos de conocimiento con el tiempo.

Si hoy sugiere una solución inexacta, **aprende de ese error para evitar errores similares mañana.**



Experiencia en el dominio a gran escala

Agentes prediseñados que entienden el trabajo de servicio real

Por el contrario, los agentes de IA prediseñados representan una solución comprobada que se puede entrenar e implementar rápidamente sin los costos de desarrollo adicionales.

Un vistazo a los agentes de Microsoft Dynamics 365:

Microsoft Dynamics 365 ofrece lo mejor de ambos mundos, con tres agentes prediseñados que funcionan de inmediato. Esto le permite integrar de manera eficiente la inteligencia en sus operaciones de atención con una elevación mínima, a la vez que proporciona la flexibilidad para personalizar a los agentes para que se adapten mejor a sus necesidades a medida que surgen nuevos casos de uso.

El **agente de intención del cliente** analiza las interacciones anteriores entre los representantes de atención al cliente y los clientes. Con estos datos, puede comprender lo que el cliente quiere y proporcionar soluciones personalizadas según los problemas de los clientes, al tiempo que habilita nuevas posibilidades de autoservicio. Mientras que las consultas y los bots de chat tradicionales requieren que los desarrolladores y el personal de soporte técnico se actualicen, el agente de intención del cliente se actualiza continuamente a medida que recibe más datos.

La **administración del conocimiento de cliente** ayuda a escalar el conocimiento con un mínimo de esfuerzo por parte de los representantes de atención al cliente. Las organizaciones pueden usar el **agente de administración del conocimiento de cliente** para crear de manera autónoma artículos de conocimiento basados en casos, conversaciones, correos electrónicos y notas.

El **agente de administración de casos** reduce el tiempo de manejo y mejora la satisfacción del cliente al simplificar y agilizar el proceso de creación de casos, actualización de detalles, seguimiento con los clientes y garantía de cierres oportunos que pueden llevar mucho tiempo.

El **agente de evaluación de calidad (QEA)** es un agente con tecnología de IA que evalúa automáticamente las interacciones de soporte (ya sean casos o conversaciones) según criterios predefinidos. Ayuda a las organizaciones a supervisar el comportamiento de los agentes humanos y agentes de IA, garantizar el cumplimiento de las directrices de servicio y mejorar la calidad de las interacciones.

Por qué gana una plataforma unificada

Si bien es posible implementar agentes de IA en su plataforma de atención al cliente existente, muchas soluciones existentes están fragmentadas y se ven impactadas por la creación de silos de datos, lo que limita la capacidad de los agentes para capturar un panorama completo del recorrido del cliente.

Aprovechar al máximo los agentes de IA en el centro de atención requerirá una plataforma desarrollada para la IA desde cero con las siguientes características:

Unificada

Una solución de atención al cliente integrada conecta sin problemas todos los distintos canales y puntos de contacto en su centro de atención, lo que a su vez hace que los datos sean accesibles universalmente.

Esto no solo es conveniente para los representantes humanos, sino que hace posible que los agentes tengan un acceso fácil y rápido a los datos que necesitan para que puedan desarrollar todo su potencial.



Flexible



Eficiente



Segura

Transparente

Tener una plataforma que ofrezca visibilidad sobre cómo trabajan los agentes no solo es esencial cuando se trata de garantizar que no están accediendo ni difundiendo datos a los que no deberían acceder, sino que también puede proporcionar información valiosa sobre dónde esos agentes tienen el mayor impacto y cómo se pueden perfeccionar.

Ninguna plataforma sirve para todo y usted debería ser capaz de adaptar cualquier plataforma a sus necesidades. Ya sea que tenga la capacidad de integrar soluciones de terceros, como un software CRM personalizado, o que agregue herramientas personalizadas para mejorar las características, la personalización garantizará que el trabajo de los agentes de IA esté alineado con los objetivos de la empresa.

Cuando la demanda del cliente aumenta, necesita una plataforma que le permita escalar de manera rentable a medida que cambian las necesidades e implementar rápidamente agentes adicionales que estén listos para actuar.

La protección de sus datos es primordial cuando se implementan

soluciones con tecnología de IA. La plataforma en la que se ejecutan sus agentes debe construirse sobre una base sólida de ciberseguridad que ofrezca responsabilidad compartida, un enfoque de Confianza cero y protecciones de varias capas.

La ventaja de Microsoft

Plataforma unificada e inteligencia modular

Con **Microsoft Dynamics 365 Customer Service, Contact Center y Field Service**, puede equipar a su organización con una solución integrada de atención al cliente que sea rentable, flexible y esté lista para la IA.

Diseñado para ayudar a las organizaciones a reinventar la experiencia de atención con agentes prediseñados, listos para usar y orientados a la IA, **Microsoft Dynamics 365** es la base que necesita para aportar inteligencia, automatización y eficiencia a cada interacción, en todos los canales.

Al ofrecer una experiencia fluid en todos los puntos de contacto, **los agentes de Microsoft Dynamics 365** ayudarán a su equipo de atención al cliente a trabajar de manera más productiva al proporcionar asistencia e información en tiempo real a los representantes de atención durante las llamadas, facilitar los procesos de administración de casos y administrar bases de conocimiento. A su vez, esto permitirá liberar a los representantes de atención para que se centren en resolver problemas más complejos e identificar oportunidades de ventas que impulsen el crecimiento de los ingresos.

Microsoft Dynamics 365 también se creó pensando en las necesidades de su empresa. Junto con la capacidad de personalizar nuestros agentes prediseñados con Copilot Studio, nuestra plataforma ofrece la flexibilidad para integrarse con soluciones propias y de terceros. También nos comprometemos a proporcionar una experiencia segura y transparente. Basado en los principios de responsabilidad compartida y Confianza cero, el enfoque de seguridad de varias capas de **Microsoft Dynamics 365** incorpora muchos estándares líderes de la industria, al tiempo que ofrece controles integrales de datos y privacidad, privilegios y roles asignables, y visibilidad completa del funcionamiento de la IA en su centro de atención.



Conclusión

Preparación para el futuro con IA en la que puede confiar

Elegir la solución de IA correcta es tan fundamental como elegir aprovechar las ventajas de la IA agencial. La solución de atención al cliente correcta se puede personalizar según sus necesidades, respaldada por décadas de experiencia con la agilidad de escalar e innovar para el futuro.

"Los centros de contacto de alto rendimiento del mañana combinarán una acción cuidadosa con las soluciones de proveedores adecuadas para aprovechar al máximo la oportunidad de CCaaS... Hacerlo les permitirá mantenerse al día con los constantes cambios en las exigencias de los clientes e impulsará el crecimiento del negocio".⁴

—Forrester Research

La diferencia de Microsoft Dynamics 365

Dynamics 365 ofrece una experiencia nativa de la nube, en la que predomina la IA, que aporta inteligencia avanzada, automatización y eficiencia a todos los canales de interacción. Estas son algunas ventajas clave:

Integración perfecta: Se sincroniza fácilmente con su CRM existente y otras aplicaciones empresariales de Microsoft

Implementación rápida: Los agentes preconfigurados (administración de casos, intención del cliente y administración del conocimiento del cliente) lo configuran rápidamente

Diseñado para escalar: Crezca y escale con compatibilidad multilingüe, localización y centros de datos globales

Personalización: Cree y perfeccione agentes de IA personalizados en función de sus necesidades específicas con Copilot Studio

⁴ "A Recipe For Resilience In The Contact Center", Forrester Research Inc. y Microsoft Inc., noviembre de 2024

Transforme sus operaciones con inteligencia escalable

Provocar una transformación significativa de la IA en la atención al cliente es más que utilizar unas pocas herramientas específicas para mejorar una gama limitada de procesos.

Maximizar su inversión requerirá un enfoque integral que considere cómo la IA encaja en el conjunto de sus operaciones: desde el centro de contacto hasta el lugar en terreno, y desde el inicio del caso hasta la resolución del mismo.

Con **los datos y la plataforma adecuados**, puede lograr que los agentes trabajen eficazmente en todas los puntos de su centro de atención. Con agentes que ofrecen nuevos niveles de eficiencia a medida que completan las tareas, los empleados humanos son libres de dedicar más tiempo y energía para garantizar la satisfacción del cliente.

Con **empleados felices** con sus roles y enfocados en satisfacer las necesidades de los clientes, esos clientes seguirán siendo una fuente de ingresos leal para su empresa. Y al final, eso beneficia sus ganancias netas.

Con Microsoft como su **socio de soluciones de confianza**, tiene acceso a más que solo herramientas con tecnología de IA: está al mando de inteligencia asequible, abundante y escalable que está disponible de inmediato.

¿Está listo para descubrir el futuro de la atención al cliente con tecnología de IA?

[Más información sobre Dynamics 365 →](#)

[Empiece la prueba gratuita →](#)

© 2025 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona "tal cual". La información y las opiniones que aquí se expresan, 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 usar este documento para uso interno como material de consulta.