



Microsoft 365
Copilot

El cuaderno de estrategias de IA para optimizar tus procesos de negocio



Índice

- | | | | |
|----|---|----|-----------------------------------|
| 01 | Apunta más alto con una IA que admite funciones empresariales | 06 | IA en acción: marketing |
| 02 | Perspectiva general: impacto empresarial global e IA | 07 | IA en acción: ámbito jurídico |
| 03 | IA en acción: finanzas | 08 | IA en acción: servicio al cliente |
| 04 | IA en acción: recursos humanos | 09 | IA en acción: TI |
| 05 | IA en acción: ventas | | |

Una oportunidad para obtener más valor con la IA

El debate sobre el modo en que la IA capacita a los usuarios en el lugar de trabajo se ha centrado sobre todo en las herramientas que necesitan para aumentar su productividad, ahorrar tiempo en tareas rutinarias y recuperar espacio creativo. Dotar a las personas de estas herramientas es un gran avance para una organización. Pero también es cierto que solo se trata del primer paso.

El verdadero potencial de la IA se encuentra en lograr un impacto empresarial más allá de la productividad individual. Aunque las empresas ganan al fortalecer la productividad de los usuarios, aprovechar las soluciones de IA para respaldar los flujos de trabajo de todas las funciones empresariales puede ofrecer aún más oportunidades para aumentar los ingresos, optimizar los costes y ayudar a los empleados a prosperar.

Ampliar la aplicación de la IA en todos los procesos empresariales centrales puede amplificar el propósito de una estrategia de IA y mejorar sus efectos, con el objetivo de obtener valor empresarial y transformación de la organización a largo plazo.

Aquí es donde entra en acción Copilot Studio. Como plataforma nativa de agentes de IA de Copilot, Copilot Studio permite a las organizaciones crear, administrar y proteger agentes de IA adaptados a tus necesidades empresariales. Estos agentes pueden diseñarse para coordinarse entre sistemas, simplificar flujos de trabajo complejos y ofrecer resultados alineados con los objetivos estratégicos. Muchos escenarios de alto impacto necesitarán Copilot Studio para crear los agentes que los hagan posibles.

En este e-book, exploraremos las formas en que la IA puede mejorar los flujos de trabajo de las funciones empresariales habituales en todos los sectores, con ejemplos específicos que resaltan el impacto que la IA puede tener en el crecimiento de las ventas, el ahorro total y la experiencia positiva de los empleados en tu organización.





Apunta más alto con una IA que admite funciones empresariales

Cada área de operaciones de una organización tiene diferentes necesidades, requisitos y KPI. Los sistemas existentes de marketing, ventas, recursos humanos, servicio al cliente, servicios jurídicos, finanzas y TI son muy variados. Y no siempre están optimizados para la era digital. Las soluciones de IA flexibles y eficaces que existen hoy en día se pueden aplicar a los flujos de trabajo de todas estas funciones, transformando los procesos clave de cada área para aumentar significativamente los ingresos, la optimización de costes y la experiencia de los empleados.

Aunque muchos líderes empresariales entienden este valor y coinciden en que la implementación de la IA es imprescindible para mantener una ventaja competitiva, todavía hay ciertas dudas. El hecho es que algunos líderes empresariales todavía tienen pendiente la implementación de la IA, ya sea por la falta de una estrategia de IA clara, la preocupación sobre la privacidad o la justificación del ROI de su inversión en IA. A pesar de ello, el 82 % de los líderes afirma que este es un año crucial para replantearse los aspectos clave de la estrategia y las operaciones, y el 78 % de los líderes afirma que su empresa se está planteando añadir roles centrados en la IA.¹

Al centrar las soluciones de IA en funciones empresariales específicas, los líderes pueden implementar un enfoque que produce mejoras visibles y cuantificables. Este enfoque específico también permite a los líderes empresariales validar rápidamente el ROI de sus iniciativas de IA y demostrar que estas tecnologías pueden aumentar el rendimiento de los empleados, optimizar las operaciones y ajustarse a los objetivos estratégicos a largo plazo.

Organizaciones reales que han utilizado la IA han logrado:

- Una reducción del tiempo de investigación de los vendedores antes de ponerse en contacto con los clientes de cuatro horas a 15 minutos²
- Una reducción del 20–30 % de tiempo y dinero al trabajar en las respuestas de RFP³
- Un ahorro de hasta cinco horas semanales, por empleado, al eliminar procesos diarios⁴

La implementación de la IA en funciones empresariales específicas genera ventajas reales que permiten una importante transformación organizativa. Veamos cómo.

Perspectiva general: impacto empresarial global e IA

El ahorro de tiempo y el impulso de la creatividad representan un punto de inflexión para los distintos usuarios de IA. Sin embargo, 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 holística entre departamentos clave y áreas de enfoque empresarial. Ese cambio a menudo requiere algo más que usar la IA: significa definir cómo se integra la IA en toda la empresa.

Copilot Studio ayuda a las organizaciones a hacer precisamente eso: los equipos pueden crear agentes basados en los datos de la empresa, conectados a las herramientas que ya utilizan y gestionados con los controles necesarios. Es la forma en que las empresas pasan de adoptar la IA a diseñarla para generar impacto.

Aumento de los ingresos

La integración de la IA en los flujos de trabajo puede aumentar las cifras generales a través de un amplio abanico de posibilidades. por ejemplo, al permitir a los equipos y miembros mejorar las tasas de efectividad, reducir el tiempo de comercialización con nuevos productos y servicios y generar propuestas de ventas más rápido.

Descubre cómo [un proveedor global de servicios de comunicaciones](#) utiliza herramientas de IA para mejorar los procesos de ventas y revolucionar el contacto con los clientes, con un ahorro en ingresos de 50 millones USD anuales².

Optimización de los costes

La implementación de la IA para respaldar las funciones empresariales crea oportunidades de rentabilidad y reducción de costes: se racionaliza la entrada de datos y el procesamiento de facturas, se reducen los errores y los costes de mano de obra y se permiten los análisis predictivos. La mayor productividad y eficiencia en la cadena de suministro ayudan a aumentar los márgenes netos y, al mismo tiempo, las empresas pueden esperar una reducción del gasto externo en contratistas de TI, así como otras licencias de IA generativa que se reemplazan por una solución completa.

Un [líder mundial de servicios de diseño, ingeniería y medio ambiente](#) ha dedicado un 20–30 % menos de tiempo y dinero a trabajar en las respuestas de RFP y ha obtenido un ahorro del 10 % en costes de licitación³.

Contribución al desarrollo de los empleados

Los flujos de trabajo basados en IA pueden generar mayores resultados para los equipos, lo que mejora la sensación de desempeño y contribución en un nivel individual. Al reducir las tareas repetitivas y de poco valor y hacer que la información adecuada esté más accesible, los miembros del equipo están preparados para aprovechar su creatividad.

La aplicación de la IA a los flujos de trabajo de recursos humanos también puede tener un impacto significativo en la experiencia de los empleados en toda la empresa y facilitar el aumento de la retención de personal y la mejora de las prácticas de contratación, lo que supone un importante valor para la empresa.

Las soluciones de IA ahorran a los empleados hasta cinco horas semanales que normalmente se dedican a gestionar tareas rutinarias, lo que permite a [este proveedor de telemedicina](#) recuperar miles de horas eliminando los procesos diarios⁴.

Examinemos exactamente cómo la aplicación de soluciones de IA a funciones empresariales específicas de la organización puede ayudar a aprovechar estas ventajas.

IA en acción: finanzas

La IA ayuda a los equipos financieros a evitar quedar sepultados por el análisis manual de datos y poder tomar decisiones más inteligentes con mayor rapidez. Las herramientas de IA pueden extraer datos financieros en tiempo real, descubrir tendencias y generar previsiones precisas, lo que ofrece a los equipos una imagen clara del efectivo disponible y les permite predecir las fluctuaciones del flujo de efectivo e identificar los riesgos antes de que repercutan en la cuenta de resultados.

En lugar de buscar discrepancias o hacer cálculos, 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 ofrecer un impacto empresarial al respaldar los procesos de planificación y análisis:

Antes de la IA

La falta de conocimiento de las tendencias de los clientes y del mercado puede dar lugar a procesos reactivos en lugar de proactivos, lo que reduce la capacidad de aprovechar las oportunidades del mercado.

Con la IA

Las soluciones de IA ayudan en cuanto a que permiten el modelado de escenarios en tiempo real y reducen el tiempo necesario para ofrecer propuestas útiles basadas en hechos reales. La IA también puede ayudar a identificar rápidamente discrepancias, predecir tendencias futuras y garantizar el cumplimiento de las regulaciones financieras.

Aquí, el cambio a la IA puede aumentar los ingresos al agilizar la realización de las tareas de alto valor. La IA ayuda a los empleados a prosperar, ya que les proporciona los conocimientos detallados y adecuados que necesitan para rendir al máximo.

Y eso es solo un proceso. Con la IA también se pueden beneficiar otros procesos financieros críticos, como la administración de riesgos y el cumplimiento, o los procesos de compra y pago.

El cuaderno de estrategias de IA para optimizar tus procesos de negocio

Para aumentar estas ventajas y crear estas soluciones personalizadas, utiliza Copilot Studio para crear y administrar agentes de IA. En M365 Copilot se incluye una versión ligera que permite la creación sencilla de agentes; se puede acceder a las capacidades autónomas en la versión completa. [Obtén más información](#) sobre Copilot Studio.

Este caso de uso afecta a numerosos KPI y hay muchos más que las soluciones de IA pueden medir y mejorar para los equipos financieros, como:

- Gasto en externalización financiera
- Solicitud de costes por análisis
- Tiempo de revisión de las ofertas
- Tiempo de cierre
- Tasa de cumplimiento
- Precisión de las previsiones
- Retención de empleados
- Ventas diarias pendientes

[Descubre cómo Barclays utiliza Copilot para optimizar la forma en que los empleados acceden a la información](#)

➔ Encuentra más escenarios financieros

A photograph of three people in a modern office setting. A man with glasses and a beard is smiling, looking towards a woman with curly hair who is also smiling and holding a tablet. A third person is partially visible in the foreground, looking at a laptop. They are sitting around a wooden table with coffee cups and pens.

IA en acción: recursos humanos

Para los equipos de recursos humanos, las herramientas de IA pueden optimizar procesos como la selección de candidatos y las revisiones del rendimiento mediante el análisis de perfiles, la predicción de las necesidades y la sugerencia de rutas de desarrollo, lo que permite a los miembros del equipo centrarse en fortalecer la plantilla. La IA también puede agilizar la incorporación de empleados. Una plataforma de IA sólida permite a las organizaciones simplificar el acceso a los datos de recursos humanos necesarios, mejorar su calidad y cambiar el enfoque de las tareas rutinarias para llevar a cabo iniciativas estratégicas de recursos humanos satisfactorias.

Echemos un vistazo a cómo la IA puede producir un impacto empresarial si se utiliza para respaldar los procesos de contratación:

Antes de la IA

La contratación puede ser un proceso lento y engorroso, con un alto riesgo de que se pasen por alto los mejores talentos debido a las limitaciones de los procesos manuales de selección de currículos y seguimiento de candidatos.

Con la IA

Las soluciones de IA pueden ayudar a analizar las últimas tendencias del sector, recapitular las reuniones con los responsables de contratación, elaborar una descripción del puesto basada en la investigación recopilada y seleccionar candidatos potenciales mediante el acceso a sistemas de registro de recursos humanos.

Aquí, el cambio a la IA ayuda a optimizar los costes al acelerar los procesos manuales y simplificar el acceso a los datos pertinentes de recursos humanos. También ayuda a los empleados a prosperar, ya que dota al personal de recursos humanos de lo necesario para realizar acciones más apropiadas y garantizar que se ajustan a las expectativas de sus funciones y puedan rendir al máximo.

La IA también puede beneficiar a otros procesos críticos de recursos humanos, como la implicación de los empleados, las remuneraciones y beneficios, el aprendizaje y desarrollo y la gestión de talentos.

Hay muchos más KPI que se pueden medir y mejorar mediante soluciones de IA para los equipos de recursos humanos, como:

- Tiempo de incorporación de empleados
- Llamadas respondidas por los agentes
- Tiempo de resolución de problemas
- Retención de empleados
- Costes de contratación por empleado
- Costes de administración por empleado
- Porcentaje de resolución en la primera llamada
- Datos demográficos de la plantilla

[Descubre cómo Trace3 utiliza Copilot para mejorar los procesos de contratación](#)

➔ **Encuentra más escenarios de recursos humanos**

El cuaderno de estrategias de IA para optimizar tus procesos de negocio

Para aumentar estas ventajas y crear estas soluciones personalizadas, utiliza Copilot Studio para crear y administrar agentes de IA. En M365 Copilot se incluye una versión ligera que permite la creación sencilla de agentes; se puede acceder a las capacidades autónomas en la versión completa. [Obtén más información](#) sobre Copilot Studio.



IA en acción: ventas

Vender hoy en día no es fácil: el 79 % de los vendedores afirma que necesita dar soporte a más cuentas y ya dedica el 70 % de su tiempo a tareas administrativas como investigación, planificación, generación de propuestas, introducción de datos y reuniones internas⁵. 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 mejor saben hacer.

Echemos un vistazo a cómo la IA puede causar impacto en el negocio respaldando los procesos de generación de clientes potenciales:

Antes de la IA

Los procesos manuales conducen a estrategias amplias y sin segmentación que resultan en una tasa de conversión baja y un alto coste por cliente potencial.

Con la IA

Los representantes de ventas pueden solicitar a la IA que identifique patrones en los datos de los clientes, lo que permite puntuar a los clientes potenciales y aplicar otras métricas para ayudar a descubrir más clientes potenciales de alta calidad.

Aquí, el cambio a la IA puede aumentar los ingresos al optimizar los procesos de ventas. También ayuda a los empleados a prosperar mediante la racionalización 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 los clientes (alcance y presentaciones), la negociación y el cierre, el aumento de las ventas y el seguimiento posterior a la venta.



Este caso de uso afecta a numerosos KPI, pero hay muchos más que las soluciones de IA pueden medir y mejorar para los equipos de ventas, como:

- Oportunidades buscadas
- Tamaño de la operación
- Tasa de éxito/cierre
- Retención de clientes
- Tamaño promedio del descuento
- Tasa de ventas adicionales y cruzadas
- Coste por cliente potencial
- Duración del ciclo de ventas
- Tasa de respuestas

[Descubre cómo Lumen utiliza Copilot para ayudar a los vendedores](#)

➔ Encuentra más escenarios de ventas

El cuaderno de estrategias de IA para optimizar tus procesos de negocio

Para aumentar estas ventajas y crear estas soluciones personalizadas, utiliza Copilot Studio para crear y administrar agentes de IA. En M365 Copilot se incluye una versión ligera que permite la creación sencilla de agentes; se puede acceder a las capacidades autónomas en la versión completa. [Obtén más información](#) sobre Copilot Studio.



IA en acción: marketing

¿Hoy en día, cómo pueden los equipos de marketing hacer frente al desafío de ofrecer experiencias personalizadas a escala a la vez que mantienen la agilidad en respuesta a las tendencias cambiantes de los consumidores? Las herramientas de IA permiten a los equipos analizar grandes cantidades de datos de clientes en tiempo real, identificar patrones y personalizar campañas que se adapten a las audiencias individuales. Al optimizar automáticamente el gasto en publicidad en función de los datos de rendimiento en tiempo real, los profesionales de mercado pueden asignar los recursos de manera más eficiente, lo que impulsa una mayor interacción y tasas de conversión sin realizar ajustes manuales.

Echemos un vistazo a cómo la IA puede causar impacto en el negocio respaldando los procesos de ejecución de campañas:

Antes de la IA

La coordinación y el seguimiento manuales conducen a una asignación ineficaz de recursos, a mayores costes operativos y a falta de agilidad para adaptarse a las respuestas del mercado.

Con la IA

La IA ayuda a los usuarios a analizar el rendimiento de las campañas, lo que permite a los profesionales de marketing identificar e incorporar rápidamente las tácticas de marketing más impactantes. De este modo se garantiza una implementación más estratégica y eficaz de los recursos de marketing.

Aquí, el cambio a la IA puede incrementar los ingresos al aumentar la eficacia del marketing, optimizar los costes al asignar el gasto de marketing a canales que muestren resultados basados en datos y ayudar a los empleados a prosperar al optimizar sus flujos de trabajo para lograr mejores resultados.

Pero esa es solo una aplicación de la IA dentro del marketing. La IA también puede beneficiar a otros procesos críticos, como la generación de demanda, el conocimiento y la estrategia de los clientes y la creación de contenido.

El cuaderno de estrategias de IA para optimizar tus procesos de negocio

Para aumentar estas ventajas y crear estas soluciones personalizadas, utiliza Copilot Studio para crear y administrar agentes de IA. En M365 Copilot se incluye una versión ligera que permite la creación sencilla de agentes; se puede acceder a las capacidades autónomas en la versión completa. [Obtén más información](#) sobre Copilot Studio.

Este caso de uso afecta a numerosos KPI, pero hay muchos más que las soluciones de IA pueden medir y mejorar para los equipos de marketing, como:

- Clientes potenciales generados
- Gasto de la agencia
- Retención de clientes
- Retención de empleados
- Coste por cliente potencial
- Valor de marca
- Tasa de conversión de clientes potenciales
- Ingresos por cliente potencial generado

[Descubre cómo Finastra utiliza Copilot para reducir el tiempo necesario para crear contenido de marketing](#)

[→ Encuentra más escenarios de marketing](#)



IA en acción: ámbito jurídico

Los departamentos jurídicos se enfrentan a un panorama legal, normativo y de cumplimiento cada vez más dinámico y complejo. Las herramientas de IA pueden reducir drásticamente el tiempo dedicado a administrar el cumplimiento, revisar los contratos y mitigar el riesgo, a escala, analizando rápidamente grandes volúmenes de documentos legales, identificando posibles riesgos o discrepancias y marcando problemas para su revisión.

Estas herramientas también ayudan a garantizar que la organización sigue siendo conforme con las leyes locales e internacionales al comparar rápidamente los contratos con plantillas predefinidas o marcos normativos, lo que reduce la probabilidad de que se produzcan disputas legales. En lugar de revisar manualmente los contratos, los equipos jurídicos pueden centrarse en las negociaciones de alta prioridad, mientras que la IA se encarga de las cláusulas estándar, lo que mantiene la eficiencia y solidez de las operaciones desde el punto de vista legal.

Esta es otra forma en que la IA puede tener impacto en el negocio, esta vez respaldando los procesos de contratación:

Antes de la IA

La sensación al administrar contratos puede ser como nadar entre el papeleo, y los detalles críticos pueden quedar sepultados bajo pilas de papel, 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 palabras clave y declaraciones en relación con los conflictos contractuales que se encuentran en los sistemas legales de registro rápidamente. Esto aporta agilidad a los análisis y reduce el tiempo dedicado a las revisiones manuales y las negociaciones.

Aquí, el cambio a la IA permite a los equipos jurídicos reasignar su tiempo a tareas de mayor valor, lo que genera rentabilidad mediante la aceleración de los análisis clave y ayuda a los empleados a prosperar al eliminar las tareas cotidianas de sus responsabilidades.

Este es solo uno de los muchos cambios que la IA puede aportar a los procesos legales críticos, incluidos los litigios y los servicios de asesoría.

El cuaderno de estrategias de IA para optimizar tus procesos de negocio

Para aumentar estas ventajas y crear estas soluciones personalizadas, utiliza Copilot Studio para crear y administrar agentes de IA. En M365 Copilot se incluye una versión ligera que permite la creación sencilla de agentes; se puede acceder a las capacidades autónomas en la versión completa. [Obtén más información](#) sobre Copilot Studio.

Este caso de uso afecta a numerosos KPI, pero hay muchos más que las soluciones de IA pueden medir y mejorar para los equipos jurídicos, como:

- Gasto en asesoramiento externo
- Coste por revisión interna
- Tasa de cumplimiento
- Tasa de errores en contratos
- Número de litigios
- Tasa de éxito en litigios

[Descubre cómo Clifford Chance aumenta la eficiencia en el trabajo con Microsoft 365 Copilot](#)

➔ Encuentra más escenarios jurídicos



IA en acción: servicio al cliente

Para los equipos de servicio al cliente, las herramientas de IA pueden mejorar drásticamente los tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio. Al analizar las consultas entrantes y sugerir de forma automática las soluciones adecuadas, estas herramientas ayudan a los agentes a resolver los problemas con más agilidad, lo que les permite centrarse en casos más complejos que requieren empatía y pensamiento crítico.

Además, la IA puede dar prioridad a las incidencias en función de la urgencia, el historial del cliente o el impacto, lo que garantiza que los problemas más críticos se gestionan primero. De este modo no solo aumenta la satisfacción del cliente, sino que también los equipos pueden escalar sus operaciones sin sacrificar la calidad, incluso durante períodos de alta demanda.

Así es como la IA puede ofrecer un impacto empresarial al respaldar los procesos de solución de problemas:

Antes de la IA

Cuando las resoluciones son incoherentes, el resultado puede ser un gran volumen de problemas de clientes sin resolver, lo que puede afectar a la fidelidad de los clientes y a la repetición de las solicitudes de servicio.

Con la IA

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

Este cambio a la IA aumenta los ingresos, ya que aumenta la lealtad y el valor del tiempo de vida del cliente, ofrece rentabilidad al responder a las necesidades del cliente de forma más rápida e intuitiva y ayuda a los empleados a prosperar dándoles la información que necesitan para destacar en su trabajo.

Ese es solo uno de los aspectos del impacto mucho más amplio de la IA. También puede beneficiar a otros procesos críticos del servicio al cliente, como el diagnóstico de problemas y la asignación de ayuda.

Este caso de uso afecta a numerosos KPI, pero hay muchos más que las soluciones de IA pueden medir y mejorar para los equipos de servicio al cliente, como:

- Porcentaje de resolución en la primera llamada
- Llamadas respondidas por los agentes
- Tiempo de resolución de problemas
- Retención de clientes
- Volumen de casos
- Tiempo hasta la primera respuesta
- Tiempo medio de llamada
- Experiencia del cliente (CSAT)

Descubre cómo la línea Holland America utiliza Microsoft Copilot Studio para mejorar su experiencia de atención al cliente

➔ Encuentra más escenarios de atención al cliente

El cuaderno de estrategias de IA para optimizar tus procesos de negocio

Para aumentar estas ventajas y crear estas soluciones personalizadas, utiliza Copilot Studio para crear y administrar agentes de IA. En M365 Copilot se incluye una versión ligera que permite la creación sencilla de agentes; se puede acceder a las capacidades autónomas en la versión completa. [Obtén más información](#) sobre Copilot Studio.

IA en acción: TI

Los equipos de TI están sometidos a una presión cada vez mayor para responder a la creciente complejidad y escala de sus sistemas. Mejorar los flujos de trabajo de TI con soluciones de IA puede ser de ayuda. Al detectar y solucionar las anomalías antes de que se conviertan en problemas importantes, las herramientas de IA liberan un tiempo valioso para la innovación. Desde el mantenimiento proactivo hasta la optimización del rendimiento en tiempo real, los conocimientos habilitados para la IA ayudan a los equipos de TI no solo a resolver problemas más rápido, sino a optimizar continuamente su infraestructura para las necesidades futuras.

Echemos un vistazo a cómo la IA puede causar impacto en el negocio respaldando los procesos de administración y adquisición de software:

Antes de la IA

Las actualizaciones y parches manuales frecuentes pueden provocar retrasos e incoherencias, lo que produce vulnerabilidades de software y tiempos de inactividad.

Con la IA

Los líderes de TI pueden comparar de forma rápida y precisa las soluciones disponibles en el mercado, agregar varios hilos de conversaciones, crear una visión holística de todos los requisitos empresariales esenciales para la nueva solución y crear rápidamente una RFP de solución.

Aquí, el cambio a la IA aumenta los ingresos al mantener a los usuarios finales equipados con las herramientas digitales más innovadoras y pertinentes disponibles para perseguir los objetivos del negocio y ayuda a los empleados a prosperar al permitir un mayor resultado y éxito dentro de sus funciones.

Ese es solo un esbozo de lo que la IA puede hacer para los equipos de TI. También puede beneficiar a otras operaciones críticas de TI, como la administración de dispositivos, la administración de cambios, la adopción por parte de los usuarios y las operaciones de red.

El cuaderno de estrategias de IA para optimizar tus procesos de negocio

Para aumentar estas ventajas y crear estas soluciones personalizadas, utiliza Copilot Studio para crear y administrar agentes de IA. En M365 Copilot se incluye una versión ligera que permite la creación sencilla de agentes; se puede acceder a las capacidades autónomas en la versión completa. [Obtén más información](#) sobre Copilot Studio.

Hay muchos más KPI que las soluciones de IA pueden medir y mejorar para los equipos de TI, como:

- Costes de operaciones de TI
- Tiempo de resolución de incidencias/ problemas de TI
- Costes de subcontratación de TI
- Adopción y uso de productos
- Tiempo de inactividad de las aplicaciones
- Fiabilidad de la infraestructura y la red
- Reducción del riesgo de la TI en la sombra
- Satisfacción neta de los usuarios (NSAT)

Descubre cómo NTT DATA utiliza Microsoft Copilot Studio para aumentar la automatización en el servicio de TI

➞ Encuentra más escenarios de TI

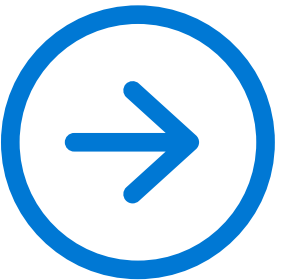


Microsoft 365 Copilot

Microsoft 365 Copilot, tu asistente de IA para el trabajo, se ha diseñado para mejorar los flujos de trabajo de las funciones empresariales clave mediante integración, innovación y seguridad líderes en el sector. Con Copilot, las organizaciones pueden aprovechar todo el potencial de la IA para aumentar el valor empresarial mediante el aumento de los ingresos, la optimización de los costes y la mejora de la experiencia de los empleados. Al combinar Copilot y los agentes, las organizaciones pueden optimizar las operaciones y acelerar los resultados. Copilot Studio, la plataforma nativa de agentes de IA para Copilot, te permite crear, administrar y proteger agentes de IA que aprenden, actúan y se adaptan a tus necesidades empresariales.

Al adoptar el trascendental cambio a la IA, impulsas algo más que la productividad individual y colectiva: has abierto la puerta a una transformación empresarial y excelencia operativa enormes.

Descubre cómo utilizar Copilot en las aplicaciones y flujos de trabajo cotidianos de tu organización para realizar más rápidamente el trabajo de alto impacto.



**Comienza tu viaje con
Microsoft 365 Copilot**

La encuesta del Índice de tendencias laborales la realizó una firma de investigación independiente entre 31 000 trabajadores del conocimiento a tiempo completo o autónomos en 31 mercados entre el 6 de febrero de 2025 y el 24 de marzo de 2025. Por trabajadores del conocimiento nos referimos a aquellos que suelen trabajar en una mesa (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 que aquí se expresan, incluidas las direcciones URL y otras referencias a sitios web de Internet, están sujetas a cambios sin previo aviso. Cualquier riesgo relacionado con el uso del documento es responsabilidad del usuario. Este documento no te proporciona ningún derecho legal sobre ninguna propiedad intelectual de ningún producto de Microsoft. Puedes copiar y usar este documento para uso interno como material de consulta.

¹«2025: El año en que nace la empresa pionera», informe Índice de tendencias laborales de 2025, pág. 1. Microsoft, Inc. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>
²«Lumen’s strategic leap: How Copilot is redefining productivity and employee engagement», Microsoft, Inc., 21 de mayo de 2024
³«GHD’s productivity surge: How AI is reinventing the RFP process in construction and engineering», Microsoft, Inc., 12 de marzo de 2024
⁴«Teladoc Health: Transforming telehealth operations with Copilot», Microsoft, Inc., 23 de agosto de 2024
⁵«Using Copilot in Sales», Microsoft, Inc., 2024