

Todo sobre la IA

Ayudar a los empleados a prosperar con la IA en RR. HH.: aprenda del recorrido de Microsoft

Los líderes empresariales se preguntan cómo pueden replantearse y abordar diversas oportunidades de RR. HH. para centrarse en tareas que requieren más habilidades humanas. Desde la automatización de tareas repetitivas y la información enriquecedora, hasta la mejora de la eficiencia y la creación de tiempo para un compromiso más profundo, la IA puede ayudar a los equipos de RR. HH. a aumentar la calidad de las experiencias de los empleados al optimizar las herramientas y los procesos entre equipos.

El equipo de RR. HH. de Microsoft, que brinda apoyo a más de 220 000 empleados en todo el mundo, ha estado en un recorrido de adopción de la IA desde la automatización hasta la IA generativa. Esto es lo que aprendimos.

Objetivos: Más humanidad, más productividad

Esto es lo que queríamos lograr con la IA:

- Ayude a los profesionales de RR. HH. a descargar las tareas rutinarias con la automatización de IA y [Copilot en Dynamics 365 Customer Service](#) para el soporte del centro de servicio, lo que permite más tiempo para enfocarse en las habilidades centradas en las personas.
- Aplique [Copilot para Microsoft 365](#) para mejorar la capacidad de los profesionales de RR. HH. para abordar de forma creativa problemas complejos y mejorar las experiencias de los empleados.

Beneficios: Más alegría, menos trabajo para los empleados

Esto es lo que descubrimos:

- Los profesionales de RR. HH. tienen tiempo para enfocarse en el trabajo significativo que requiere habilidades humanas y la obtención de información compleja, lo que reduce las tareas repetitivas.
- La experiencia de los empleados mejora con las herramientas con tecnología de IA al ofrecer respuestas a preguntas complejas de recursos humanos en áreas como beneficios y nómina. Las soluciones usadas incluyen un bot de chat de recursos humanos, Copilot para Microsoft 365 y Copilot en Dynamics 365 Customer Service.

Los resultados en números: la IA brinda eficiencia de RR. HH.

- 2100 horas ahorradas a los asesores de servicio en un año con el asistente virtual AskHR, tiempo que ahora se utiliza para interacciones humanas.
- 160 000 horas ahorradas a los asesores de recursos humanos en la administración global de casos en un año con la adopción de una solución escalable de servicios de recursos humanos, Dynamics 365 Customer Service.
- Una reducción del 26 % en el tiempo de primera respuesta desde la integración de Copilot en Dynamics 365 Customer Service en la experiencia del asesor de recursos humanos.

Lecciones para compartir: el liderazgo y el compromiso son clave

- El liderazgo adaptativo, que desarrolla la capacidad de adaptarse y prosperar en circunstancias cambiantes, puede ayudar a toda una organización a alcanzar una nueva oportunidad.
- Ofrecer a los empleados un sitio de referencia para todo lo que sucede en RR. HH. en relación con la adopción e innovación de IA mantiene a todos en la misma página y ayuda a las personas a imaginar lo que es posible.



Creo que la inteligencia artificial es demasiado prometedora como para adoptar un enfoque de "esperar y ver".

— Kathleen Hogan, directora de personal de Microsoft

Aprenda del recorrido de IA de Microsoft

Obtenga consejos para aquellos que recién comienzan su transformación de IA de parte de Kathleen Hogan, directora de personal de Microsoft.

[Vea el video](#)