



Microsoft 365
Copilot

Cómo conectar la IA a los resultados empresariales

Una guía estratégica

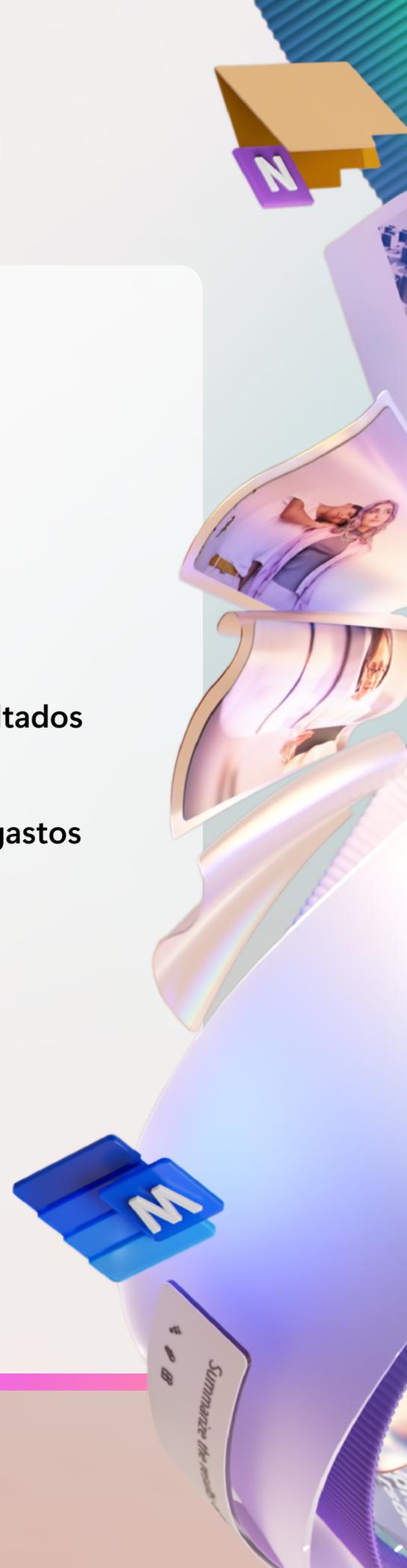


Índice

Una introducción a la obtención de valor

- 1** Pensamiento avanzado:
planifica tu adopción estratégicamente
- 2** Aumento de los ingresos:
cómo ayuda la IA a mejorar la cuenta de resultados
- 3** Optimización de costes:
automatizar los procesos para optimizar los gastos
- 4** Implicación de los empleados:
ayuda a los empleados a prosperar
- 5** La IA en toda la organización
- 6** Mejorar la experiencia del cliente

Conclusión



Una introducción a la obtención de valor

La era de la IA ya está aquí, con la promesa de una tecnología revolucionaria y oportunidades de innovación transformadoras. La IA generativa puede permitir que los empleados trabajen mejor más rápido. Puede mejorar las habilidades de tus equipos y su capacidad de rendimiento. Mayor seguridad, más producción, cadenas de suministro reforzadas, cumplimiento simplificado, mejor servicio al cliente y ventas aceleradas, todo ello dentro del ámbito de lo que la IA generativa puede aportar a nuestra forma de trabajar.

Aunque sea emocionante la promesa de la IA, ¿qué significa realmente para tu organización? ¿Cómo saber cuándo estarás listo para adoptar la IA y cómo puedes beneficiarte de ella cuando lo estés?

Si no estás seguro del camino que debes seguir para adoptar la IA, no estás solo: según un estudio de Microsoft¹, el **79 %** de los líderes coinciden en que su empresa necesita adoptar la IA para seguir siendo competitiva, pero al **59 % le preocupa cuantificar las ganancias de productividad de la IA**. Y esta incertidumbre está frenando la visión. A casi dos tercios de los líderes encuestados les preocupa que el equipo directivo de su organización carezca de un plan y una visión para implementar la IA.

En este e-book examinaremos las formas en que puedes encontrar valor cuando incorpores la IA en tu organización. Analizaremos las funciones empresariales en busca de eficiencias y nuevas oportunidades. Exploraremos cómo una mayor productividad de los empleados no solo tiene un impacto medible, sino que crea una plantilla más satisfecha y estable. Y veremos cómo las experiencias mejoradas de los clientes fomentan la lealtad y un mayor valor de por vida.

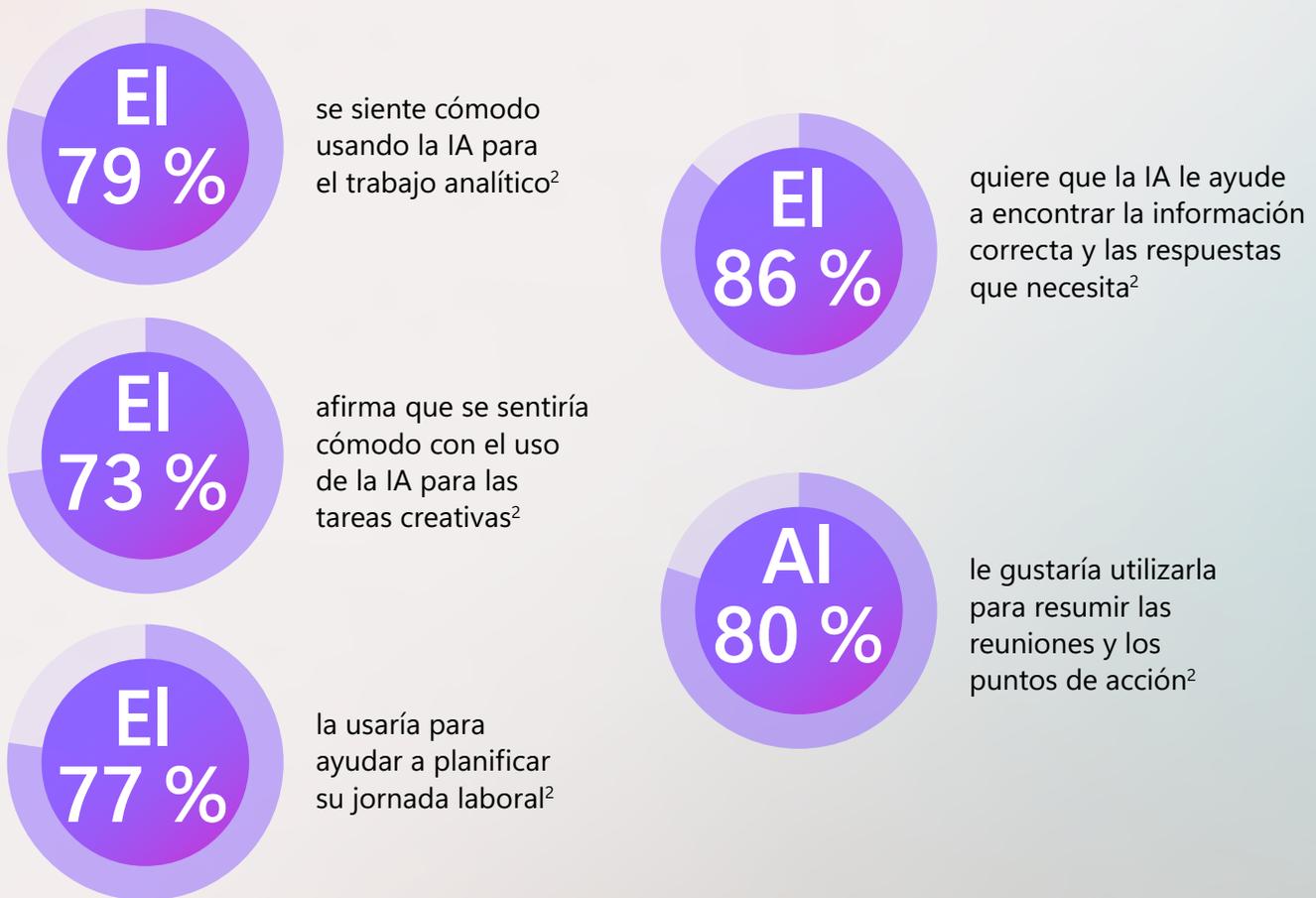


Pensamiento avanzado: planifica tu adopción estratégicamente

Deberías saber que un porcentaje importante de tu organización probablemente ya utiliza la IA. El 75 % de los trabajadores del conocimiento usan la IA en el trabajo y el **78 % de ellos traen sus propias herramientas de IA (BYOAI)**, una práctica aún más común en pequeñas y medianas empresas (**el 80 %**)¹.

Los empleados están deseando ver lo que la IA puede hacer por ellos. Un estudio reciente de Microsoft² reveló que el 76 % de los encuestados se sentiría cómodo usando la IA para las tareas administrativas, el rol más citado cuando las personas se refieren a mejoras de productividad.

Y estos son otros datos relevantes:



Los líderes empresariales a veces se centran en las cifras cuando piensan en la adopción de nuevas herramientas, ¿cómo afecta esta nueva tecnología a la cuenta de resultados? Sin embargo, el valor se presenta de muchas formas y se puede medir de diferentes maneras.

Piénsalo de esta forma: la IA generativa crea valor empresarial para tu organización de tres maneras:

- **Aumento de los ingresos**
- **Costes optimizados**
- **Ayuda a los empleados a prosperar**



Aumento de los ingresos: cómo ayuda la IA a mejorar la cuenta de resultados

Medir el impacto y el valor de un cambio en la forma de hacer negocios siempre es todo un desafío. Con la IA generativa, hay algunos beneficios rápidos y fáciles de conseguir que puedes cuantificar en tu organización.

Para empezar, la IA debería ayudarte a aumentar los ingresos de estas maneras:

1. Reasignación del tiempo a tareas de mayor valor

Ejemplo: los profesionales de ventas pueden reducir el tiempo que se tarda en crear propuestas, responder a los correos electrónicos y preparar materiales de ventas, lo que deja más tiempo para desarrollar relaciones con los clientes.

KPI: oportunidades creadas, tamaño de las ventas, porcentaje de éxito

2. Una finalización más rápida de las tareas de mayor valor

Ejemplo: los equipos financieros pueden usar la IA para analizar datos y priorizar las listas de trabajo, redirigiendo a los agentes de cobro para que se centren en los casos más críticos, lo que optimiza el flujo de efectivo entrante.

KPI: gasto financiero interno y externo

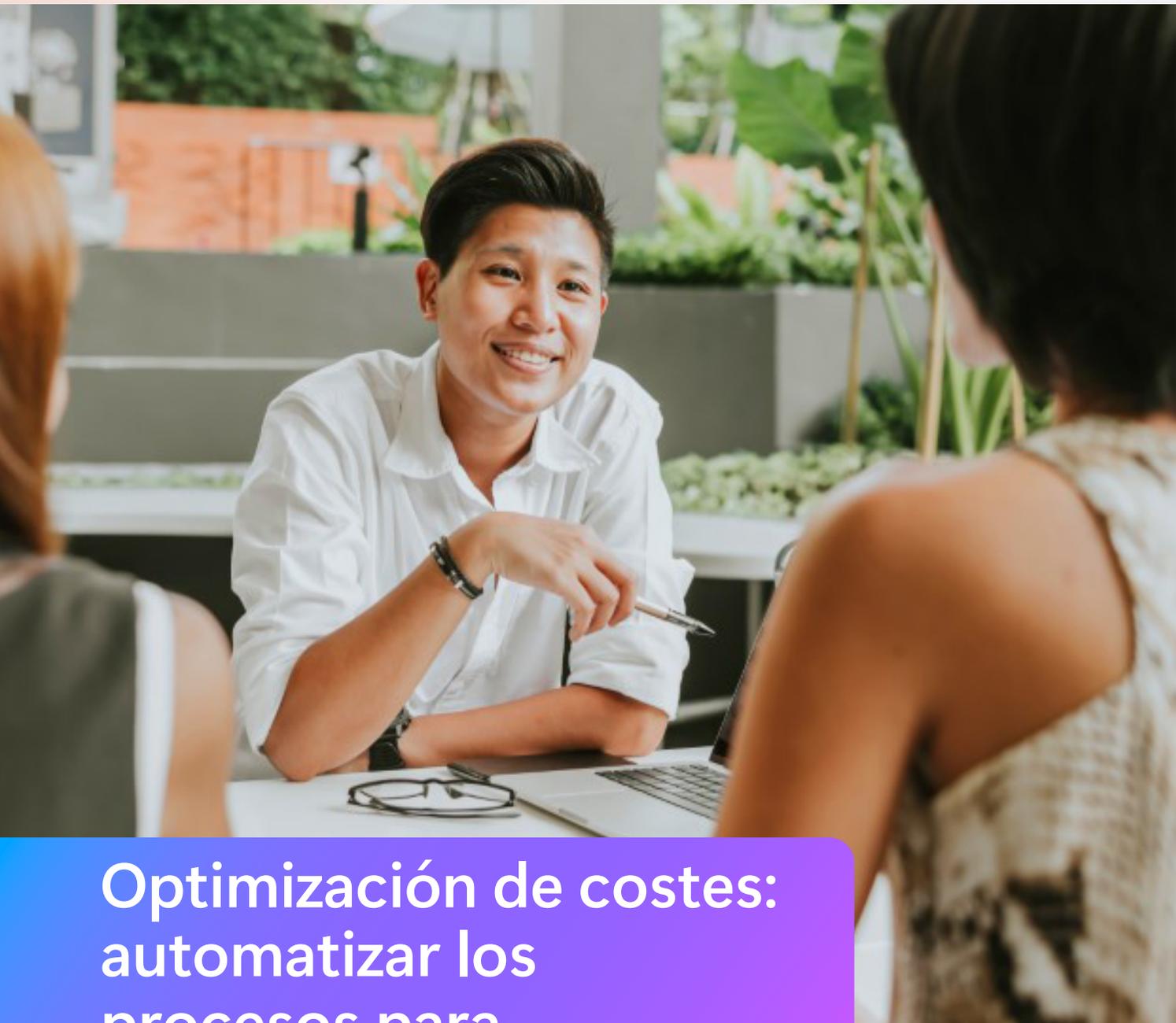
3. La realización de más de las mismas tareas

Ejemplo: los equipos de marketing pueden crear material de marketing centrado en el cliente de manera más eficiente, creando y lanzando más campañas y generando más clientes potenciales.

KPI: clientes potenciales generados, gasto de la agencia de marketing

Con el tiempo, la IA ofrece oportunidades para llevar tus capacidades a nuevas áreas, pero al principio, su verdadera ventaja es ayudarte a ser mejor en lo que ya haces. La IA te permite gestionar más tareas de forma más rápida y aumentar la personalización de cada experiencia del cliente, lo que ayuda a aumentar el valor del ciclo de vida.

Al ayudar a tus empleados a ser más productivos, la IA puede añadir valor a cada operación de tu negocio. Los empleados pueden hacer más de lo que hacen, más rápido, y eso puede dejarles tiempo para pensar a lo grande, creando más oportunidades de innovaciones internas que puedan generar ingresos, reducir costes o ambas cosas.



Optimización de costes: automatizar los procesos para optimizar los gastos

La IA debe mejorar de manera notable los costes. Debería ayudarte a redistribuir el gasto en proveedores para, por ejemplo, desviar los costes de marketing de servicios como la redacción y la traducción hacia áreas que impulsen el crecimiento.

Un examen exhaustivo de tus procesos empresariales debería revelar varios lugares en los que la IA generativa puede crear beneficios inmediatos. La IA debe ser capaz de ayudar a agilizar las compras y la gestión de la cadena de suministro, haciendo que los procesos de pago sean más rápidos y creando una imagen clara y en tiempo real del flujo de efectivo y el efectivo disponible.

A medida que se desarrolla el coeficiente intelectual de la IA de tu organización, puedes hacer pronósticos mucho más precisos, utilizando la IA para analizar tendencias y prever la demanda para que puedas adaptarte rápidamente a los cambios. Puedes incluso usarla para probar los lanzamientos de nuevos productos, evaluar los resultados probables y realizar los cambios necesarios antes de comprometer fondos a la producción.

1. Rentabilidad: servicio de atención al cliente

Ejemplo: los representantes de servicio al cliente pueden aumentar considerablemente su capacidad de gestión de casos utilizando Copilot, que proporciona acceso inmediato a interacciones anteriores, detalles de los tickets y datos pertinentes de los clientes.

KPI: tiempo de resolución en la primera llamada, tiempo de resolución de incidencias

2. Evitar costes: personalizar Copilot

Ejemplo: las aplicaciones personalizadas desarrolladas con Copilot Studio ayudan a las organizaciones a evitar la necesidad de comprar aplicaciones de terceros para flujos de trabajo específicos y aumentan la eficiencia de los usuarios finales.

KPI: costes de subcontratación de TI





Implicación de los empleados: ayuda a los empleados a prosperar

Al igual que con cualquier cambio en la forma en que trabajan las personas, la implicación de los empleados es fundamental para la adopción de la IA. Los estudios de Microsoft han descubierto que una alta implicación de los empleados está estrechamente relacionada con un mejor rendimiento financiero. Nuestras investigaciones indican que, de media, cada punto adicional de implicación registrado por los empleados se relaciona con una diferencia de +46.511 dólares en la capitalización bursátil por empleado³.

La implicación y la productividad pueden permitir un bucle de retroalimentación positivo, donde una multiplica a la otra. Una de las principales ventajas de la IA generativa es su capacidad de mejorar la productividad de los empleados, lo que a su vez mejora la implicación de los empleados, reduciendo el estrés y la rotación de los trabajadores, y creando estabilidad, que es otra forma de valor.

La adopción eficaz de la IA debe colocar a las personas que la van a utilizar en el centro de la estrategia. El pensamiento crítico y el juicio analítico, la resolución compleja de problemas y la creatividad se convierten en competencias esenciales para los empleados que trabajan con la IA. Los trabajadores que aprenden cuándo es mejor utilizar la IA, cómo escribir buenos prompts, cómo evaluar el trabajo creativo y cómo comprobar si hay sesgo pueden encontrarse desarrollando nuevas habilidades y ampliando su rendimiento de maneras que les permitan añadir aún más valor a su trabajo.

Recomendamos cinco pasos clave para lograr un mayor éxito en la adopción de la IA:

- 1** Reúne a los líderes para **crear pautas** que ayuden a las personas a experimentar de manera responsable con la IA.
- 2** **Adopta un enfoque deliberado y programado.** Escoge disciplinas, procesos y flujos de trabajo específicos para probar y aprender, e identifica a aquellas personas capaces de liderar la iniciativa.
- 3** Implementa la IA **allí donde las personas necesiten más ayuda** en función de los problemas y desafíos de tu organización.
- 4** **Ayuda a desarrollar aptitudes para la IA:** desde la práctica de ingeniería de prompts hasta la comprobación y verificación del contenido generado por IA.
- 5** Aprovecha los recursos de aprendizaje y las **prácticas recomendadas compartidas** de los empleados.

Nuestra investigación demostró que las empresas con empleados muy comprometidos consiguieron mejores resultados financieros³. Evaluar el papel de la implicación de los empleados en la mejora del rendimiento empresarial puede ayudar a los líderes a comprender el verdadero valor de la IA.



La IA en toda la organización

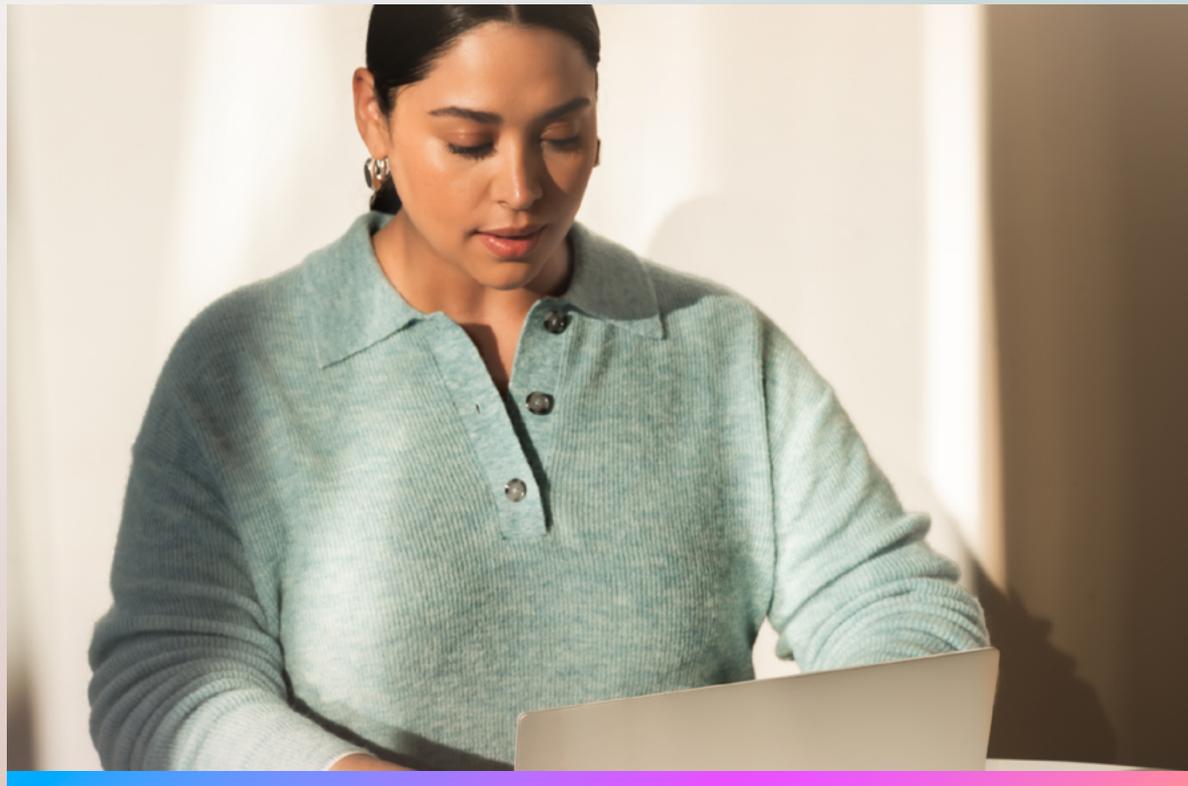
A gran escala, la adopción de la IA te permite convertirte en una organización más basada en datos. Todos los datos que has recopilado se vuelven más útiles y valiosos cuando puedes analizarlos con la IA y obtener conocimientos que hagan avanzar el negocio.

Echemos un vistazo a cómo la IA puede aumentar los ingresos, optimizar los costes y ayudar a los empleados a prosperar en toda la organización.

Mejorar la toma de decisiones

La IA puede procesar grandes cantidades de datos de forma rápida y precisa, generando conocimientos que ayudan a los líderes a tomar decisiones basadas en una comprensión más clara del estado de la empresa en un momento dado en el tiempo y anticipar hacia dónde debería dirigirse a continuación.

Ejemplo: la capacidad predictiva de la IA puede prever las tendencias y las condiciones futuras del mercado. Los algoritmos de mantenimiento predictivo también pueden alertar a los fabricantes de los problemas antes de que ocurran, lo que permite que el mantenimiento evite averías que echen al traste las fechas de entrega. Las empresas de transporte utilizan la IA para predecir también cuándo los vehículos necesitarán mantenimiento, lo que garantiza entregas puntuales. Con la IA, no tienes que esperar a los informes empresariales mensuales o trimestrales para saber cómo va todo: puedes tomar decisiones en tiempo real.



Eficacia operativa

La IA automatiza las tareas mundanas, lo que significa que los empleados dedican menos tiempo a tareas rutinarias. Esto presenta dos grandes ventajas: reduce gran parte de los aspectos más importantes del trabajo y disminuye los errores que pueden afectar a los procesos repetitivos. Liberar a los empleados para que se centren en actividades de mayor valor aumenta la productividad. La reducción de errores puede producir ahorros de costes considerables.

Ejemplo: las funciones empresariales básicas ejecutadas por cualquier equipo financiero, como el proceso que abarca desde la presupuestación al cobro, se mejoran automatizando la información de precios y presupuestos. Esto acelera operaciones incluso muy complejas. Una vez que se acepta un presupuesto, se muestra al instante una propuesta precisa generada automáticamente. Los pedidos de compra y las facturas generados por IA permiten a los vendedores pasar más tiempo interactuando con los clientes potenciales. Los equipos de contabilidad tienen más tiempo para centrarse en tareas que aumenten la productividad de la organización.

Innovación y ventaja competitiva

La IA puede impulsar la innovación y aumentar la agilidad identificando nuevas oportunidades de mercado, creando escenarios hipotéticos que ayuden al desarrollo de productos y mejorando los procesos de I+D, todo lo cual permite más tiempo para el intercambio de ideas, la resolución de problemas y el pensamiento creativo.

Ejemplo: la IA permite a las empresas ser más ágiles en ambos extremos del espectro de la oferta y la demanda. Las empresas que aprovechan la IA obtienen una ventaja competitiva cuando las cadenas de suministro se enfrentan a dificultades, identificando rápidamente nuevos recursos y generando la documentación para mantener el flujo de materiales. La IA también permite a las empresas prever las tendencias futuras y ayudar en el diseño de nuevos productos, mejorados por los comentarios de los clientes.



Gestión del riesgo y cumplimiento

Las características de seguridad de la IA pueden detectar fraudes, predecir riesgos y garantizar el cumplimiento mediante la evaluación de transacciones y actividades en tiempo real. La clasificación de los datos y la automatización del acceso ayudan a los empleados a mantenerse alejados de las situaciones de riesgo y a reducir los daños que pueden ocurrir por una infracción de seguridad o un problema de cumplimiento.

Ejemplo: la adopción oficial de la IA generativa en toda la empresa fomenta el uso de la IA pública por parte de los empleados y mantiene los datos confidenciales dentro de la organización. La IA ayuda a los equipos jurídicos con el e-discovery y genera rápidamente contratos y acuerdos personalizados. Y la IA reacciona eficazmente a las cambiantes normativas internacionales de seguridad de los datos, lo que minimiza los riesgos de cumplimiento.

Reducción de costes

Al automatizar los procesos, mejorar la eficiencia y optimizar la asignación de recursos, la IA ayuda a reducir los costes de explotación.

Ejemplo: los fabricantes lidian con la complicada interdependencia de las tareas en el proceso que abarca desde la planificación hasta la producción. La IA puede sincronizar la producción con los suministros y después optimizar los tiempos para igualar la disponibilidad de recursos con la mano de obra, estabilizando así los flujos de trabajo.



Aumento de los ingresos

La IA puede identificar nuevas fuentes de ingresos, crear estrategias de precios eficaces y aumentar las ventas.

Ejemplo: al analizar enormes cantidades de datos sobre los mercados y tendencias, la IA puede identificar nuevos grupos de clientes, así como preferencias y patrones de compra de los consumidores, lo que crea nuevas fuentes de ingresos. La creación de escenarios hipotéticos ilimitados con la IA permite a una empresa saber dónde puede estar su próxima oportunidad de crecimiento.

Escalabilidad y flexibilidad

Los sistemas de IA procesan enormes cantidades de datos. Combinada con la automatización, la IA también puede ejecutar repeticiones de tareas de manera mucho más precisa que las personas. Ambas características ayudan a que un negocio en crecimiento sea más escalable. Proporcionan a las empresas la flexibilidad de reconocer los cambios en la demanda y las condiciones del mercado en tiempo real y adaptarse a las oportunidades más rápidamente.

Ejemplo: además de ayudar a identificar nuevas fuentes de ingresos, la IA permite a las empresas replicar procesos cuando surgen nuevas oportunidades o establecer rápidamente operaciones en nuevas ubicaciones para aprovechar una nueva oportunidad. El análisis de enormes conjuntos de datos sobre cadenas de suministro, dinámicas laborales, normativas y mercados te permite decidir de manera más óptima dónde crear una nueva instalación de distribución, centro de servicio o punto de venta.

Seguridad mejorada

La IA mejora la ciberseguridad al detectar y responder a las amenazas más rápido que con los métodos tradicionales.

Ejemplo: las herramientas de seguridad habilitadas para IA pueden reaccionar a la velocidad y la escala de la IA ante las amenazas. Los sistemas de seguridad pueden analizar billones de señales e identificar patrones indicativos de ciberataques, lo que proporciona una protección proactiva.





Mejorar la experiencia del cliente

La lealtad se basa en la relación que un cliente tiene con una empresa y en si logra que sus interacciones sean satisfactorias. En casi todos los puntos de contacto, la IA generativa ofrece velocidad y personalización, aspectos ambos que pueden ayudar a fomentar la lealtad.

Estas son algunas de las formas en que la IA puede generar valor mejorando las experiencias de los clientes:

Información organizada

La IA generativa puede entregar contenido de una gran variedad de fuentes, incluidos sitios web de la empresa, archivos cargados y fuentes de terceros, en tiempo real, lo que proporciona acceso instantáneo a contenido de ayuda útil. El acceso a los datos adecuados en el momento preciso ayuda a resolver problemas más rápidamente y aumentar la satisfacción de los clientes.

Ayudar con los siguientes mejores prompts

Tanto si buscas chatbots eficientes, mejores guiones de llamadas y respuestas más rápidas como cualquier otra necesidad de servicio específica, la IA generativa te permite personalizar soluciones en función de las circunstancias de tu negocio, lo que te permite escalar y te ofrece más flexibilidad para crear experiencias más satisfactorias para tus clientes.

Capacitar a los agentes

La IA puede crear resúmenes y actualizaciones de llamadas recopilando todas las interacciones relevantes de voz o mensajería dentro del flujo de trabajo. Esto reduce el tiempo que los agentes pasan recopilando detalles, y documentando y compartiendo pasos prácticos para crear prácticas recomendadas en todo el centro de servicio al cliente. Además de crear hojas de ruta para la satisfacción de los clientes, capacitar a los empleados les ayuda a sentirse respaldados y más productivos, lo que puede reducir el estrés y la rotación de personal.



Conclusión

El valor de la adopción de la IA se puede cuantificar de diferentes maneras. Un estudio reciente de Forrester demuestra que la adopción de la plataforma podría aumentar la transformación del lanzamiento al mercado hasta en un 4 %, disminuir los gastos de explotación hasta en un 0,7 % y reducir la incorporación de nuevos empleados hasta en un 30 %⁴. El estudio citó otras mejoras —en diversidad, equidad e inclusión; en un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados; en el cumplimiento y la seguridad mejorados— que son más difíciles de cuantificar, pero que crean igualmente un impacto potencialmente importante en la cuenta de resultados.

El estudio de Forrester simuló organizaciones compuestas de diferentes tamaños y llegó a la conclusión de que un valor actual neto ajustado en función del riesgo durante tres años oscilaba **entre los 19,1 y los 77,4 millones de dólares, y un ROI entre el 112 % y el 457 %**, dependiendo del tamaño de la organización⁴.

Tanto si quieres medir el aumento de los ingresos como optimizar los costes o tener una plantilla más productiva y estable, la IA generativa ofrece un valor considerable.

Es poco probable que eso disminuya en un futuro próximo. El panorama empresarial actual probablemente contiene la menor cantidad de IA que el mundo verá jamás. Aunque la adopción de la IA está lejos de ser madura, el ritmo está aumentando rápidamente. Como ha ocurrido con casi todas las innovaciones en productividad en el pasado, las organizaciones que encuentren tecnología integral habilitada para la IA y se desarrollen orgánicamente con ella tienen probabilidades de obtener una ventaja competitiva sobre aquellas que no lo hagan.

Es importante darse cuenta de que el valor de la IA comienza con la productividad individual y se multiplica a medida que la tecnología se adopta en toda la organización. Tanto si deseas aumentar la conversión y el tamaño de las operaciones como agilizar la tramitación de las solicitudes internas, reducir el coste de la contratación de empleados o mejorar la creatividad y la innovación entre tus empleados, el valor de la IA es evidente. La IA ya está ayudando a las personas a ser más creativas y productivas. Las organizaciones que no temen enfrentarse al desafío y apliquen la IA para impulsar el crecimiento, administrar los costes y ofrecer mayor valor a los clientes serán las que avancen.



Obtén más información sobre Microsoft 365 Copilot y cómo puedes maximizar el valor estratégico de la IA para tu organización.

¹ «La IA en el trabajo ya está aquí. Ahora viene lo difícil», informe anual del Índice de tendencias laborales de 2024, apartado 1. Microsoft, Inc., and LinkedIn, Inc., 8 de mayo de 2024.

² «¿Funcionará la IA?», informe anual del Índice de tendencias laborales de 2023, apartado 2. Microsoft, Inc. y LinkedIn, Inc., 9 de mayo de 2023.

³ «La nueva ecuación del rendimiento en la era de la IA», informe especial del Índice de tendencias laborales de 2023, apartado 1. Microsoft, Inc., 20 de abril de 2023.

⁴ «New Technology: The Projected Total Economic Impact™ Of Microsoft Copilot For Microsoft 365», un informe Total Economic Impact™ sobre nueva tecnología. Estudio encargado por Microsoft, Forrester Research, Inc., abril de 2024.