



Libere más potencial empresarial con Microsoft 365 Copilot



Introducción

En los últimos años, las empresas en crecimiento han notado que el ritmo de trabajo supera la capacidad de sus empleados para mantenerse al día.



68 % de las personas dicen que les cuesta lidiar con el ritmo y la carga de trabajo; el 46 % se siente agotado.¹



67 % de las pequeñas y medianas empresas (pymes) tienen dificultades para ser innovadoras o pensar estratégicamente.¹



71 % de las pymes carece de energía para hacer el trabajo diario, mientras que más de la mitad necesita más tiempo para concentrarse.¹



61 % de las pymes cree que dedican demasiado tiempo a buscar los datos o la información correcta cuando la necesitan.¹

1. ["2024 Work Trend Index Annual Report"](#), Microsoft, 2024.

80%

Estas tendencias han llevado a que el 80 % de los empleados traigan su propia IA al trabajo.¹ Sin embargo, las empresas necesitan una plataforma de IA cohesiva que respalde todo su negocio para obtener el máximo valor y proteger sus datos confidenciales.

Fortalezca a sus empleados con el asistente de IA para el trabajo: Microsoft 365 Copilot

Microsoft 365 Copilot impulsa la productividad y la creatividad, lo que lo ayuda a generar más valor y oportunidades para su negocio.

Como asistente de IA, automatiza procesos de negocio en áreas como Ventas, Marketing, Recursos Humanos, Jurídico, Finanzas y Servicio al Cliente.* Esto les permite a usted y a su equipo centrarse en hacer crecer el negocio y escalar de forma segura, sin perder el control de sus datos.

*Para más información sobre cómo Microsoft 365 Copilot puede ayudar a los Departamentos de Finanzas y Asuntos Jurídicos, póngase en contacto con nuestro equipo.

2. Copilot para Microsoft 365 para pymes: Programa de adopción temprana de Research + Insights Hyper Targeted Research Platform.

Aproveche los beneficios

En este ebook, veremos cómo podemos brindarle ayuda para aprovechar los beneficios de Microsoft 365 Copilot, Copilot Chat y los agentes en los siguientes aspectos:

- ✓ [Sales](#)
- ✓ [Objetivos de marketing](#)
- ✓ [Recursos humanos](#)
- ✓ [Servicio al cliente](#)

76 %

de los usuarios de pymes dice que Microsoft 365 Copilot cumple o supera sus expectativas.²

63 %

de los usuarios de pymes utiliza Microsoft 365 Copilot para resumir contenido, desde correos electrónicos y diapositivas hasta datos y chats.²

62 %

de los usuarios de pymes dice que Microsoft 365 Copilot los ayuda a lograr un buen primer borrador más rápido.²

Presentación de Copilot Chat y agentes

Copilot Chat

Las empresas en crecimiento necesitan la oportunidad de probar diferentes casos de uso de IA antes de invertir completamente en soluciones que pueden no ajustarse a sus necesidades. Microsoft entiende esto y ahora lanzó Copilot Chat para dar a todas las organizaciones la oportunidad de probar la IA de última generación para casos de uso empresarial específicos.

Copilot Chat es una solución de chat de IA **gratuita y segura** que ofrece a los empleados de su empresa en crecimiento una experiencia de IA estandarizada a medida que implementa estrategias de transformación.

Los usuarios tienen acceso a:



Chat de IA gratuito y seguro con tecnología GPT-4o para que puedan completar estudios de mercado, redactar documentos, prepararse para reuniones, cargar archivos y colaborar entre equipos.



Agentes a los que se puede acceder directamente en el chat. Mediante el uso del lenguaje natural, los usuarios pueden crear fácilmente agentes que automaticen tareas repetitivas y procesos empresariales.



Controles de TI, incluida la protección de datos empresariales y la administración de agentes.

Proporcione a sus empleados la funcionalidad básica de la IA y oportunidades para familiarizarse con las prácticas recomendadas para realizar solicitudes a medida que identifica escenarios adicionales en los que Copilot puede mejorar los procesos de su organización.

Agentes

El uso de agentes prediseñados o la creación de agentes con Copilot Studio es otra forma de rediseñar los procesos empresariales críticos que respaldan a sus empleados, equipos y toda la organización.

Con los agentes, los usuarios pueden:



Automatizar los flujos de trabajo, como el envío de gastos, los procesos de contratación y la actualización de la información de beneficios.



Completar las tareas al consultar a los agentes mediante conectores, flujos de trabajo, temas personalizados e indicaciones de IA.

Además, los agentes no requieren que los usuarios sean expertos técnicos. Los agentes se pueden crear y publicar de forma segura directamente en las aplicaciones de Microsoft 365 que sus empleados usan con más frecuencia, con acceso solo otorgado a usuarios o grupos específicos.



Las mejores indicaciones de Copilot para empezar a explorar

A medida que prepara a su organización para adoptar la innovación en IA, puede animar a su equipo a desarrollar sus habilidades de IA con Copilot Chat sin anclarlo a los datos de su empresa en copilot.microsoft.com. Estas son las diez formas principales en que sus empleados pueden desarrollar sus habilidades básicas de Copilot.

1. Crea una lista de tareas pendientes

Introduzca sus tareas en Copilot y deje que cree una lista de tareas priorizadas.

2. Redacta un correo electrónico

Personalice el tono y la duración.

3. Cuéntame de un tema o proyecto

Proporcione información y análisis de varios orígenes web para ponerse al día con rapidez.

4. Ayúdame a redactar...

Impulse la creatividad y redacte y edite como un profesional obteniendo un primer borrador en segundos.

5. Corrige este contenido

Cuando tenga un borrador de una idea, conviértalo en un texto utilizable y varíe la extensión y el tono.

6. Crea una presentación

Desarrolle una presentación diseñada con notas del orador con solo unos pocos clics.

7. Resume un documento

Vaya directamente al grano resumiendo documentos largos y enfocándose en las secciones importantes.

8. Dame algunas ideas para...

Potencie su creatividad con ideas para su trabajo, como programas, nombres de productos, publicaciones en redes sociales, etc.

9. ¿Qué dijeron?

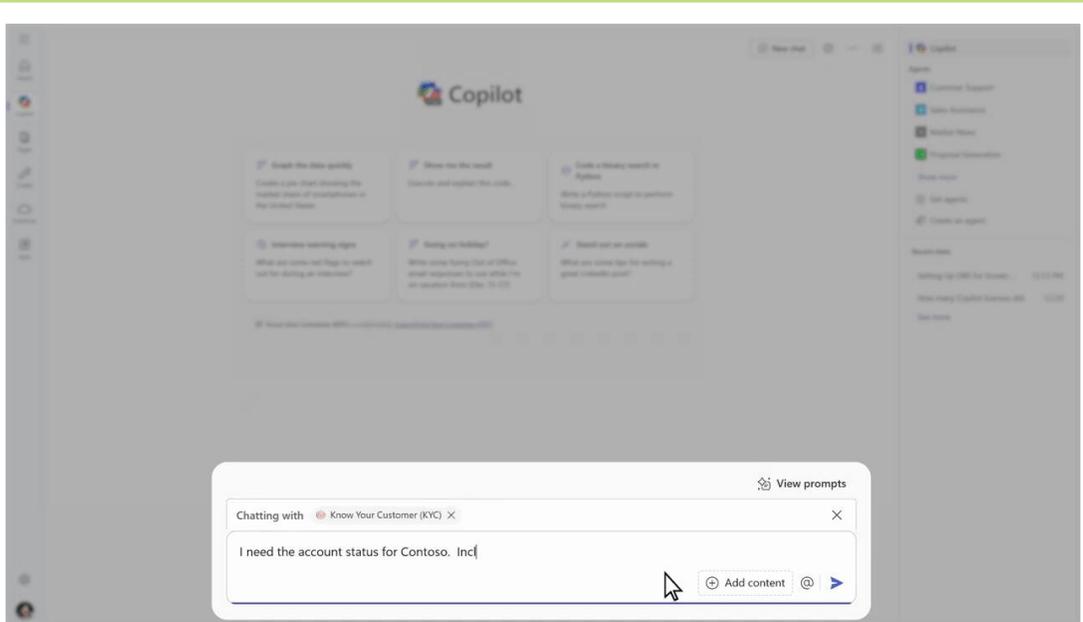
Cuando recuerde vagamente que alguien mencionó un tema, haga que Copilot investigue.

10. Traduce un mensaje

Dado que los negocios son cada vez más internacionales, es importante saber leer o escribir mensajes en otros idiomas.



Ventas



Ejemplos de indicaciones de Microsoft 365 Copilot para ventas:

- ✓ Copilot, necesito el estado de la cuenta de Contoso. Incluye una descripción general, el número de licencias y el valor de la cuenta.
- ✓ Ayúdame a prepararme para la demostración del producto esta tarde.
- ✓ ¿Cómo se ve mi canalización en comparación con mis objetivos mensuales?



Los vendedores de las empresas ágiles necesitan la capacidad de centrarse en la creación de sus canalizaciones y en cerrar acuerdos para apoyar el crecimiento del negocio. En promedio, los representantes de ventas pasan un promedio de 440 horas al año tratando de encontrar el contenido adecuado para compartir con sus clientes potenciales y actuales³. Para liberar este tiempo, necesitan una solución que pueda agilizar las tareas manuales y proporcionar mejores conocimientos para impulsar los acuerdos hasta la línea de meta.

Microsoft 365 Copilot y Copilot Chat trabajan junto con los equipos de ventas para lidiar con las tareas administrativas y repetitivas, desde la realización de investigaciones en el sector hasta la creación de propuestas. Como consecuencia, los profesionales de ventas pueden ahorrar tiempo y centrarse en crear la relaciones más sólidas, lo que aumenta las oportunidades y el cierre de acuerdos.

Cree más oportunidades

Prepárese mejor para las sesiones de descubrimiento con un agente que redacta preguntas y contenido personalizados.

Aumente el tamaño de las ventas

Utilice Copilot para generar gráficos y contenido de presentación mediante los datos del cliente para ayudar a cerrar más acuerdos de alto valor.

Mejore la Tasa de éxito/Tasa de cierre

Preste toda su atención al cliente en la reunión mientras Copilot toma notas. Pida a Copilot que utilice esas notas para centrarse en la información más importante y crear ofertas específicas al redactar la propuesta.

Mejore la retención de clientes

Mantenga relaciones sólidas con los clientes después de la venta mediante el uso de Copilot para generar comunicaciones personalizadas, compartir datos de clientes con los departamentos de servicio y realizar análisis de opinión para abordar los problemas rápidamente.

Resultado

Aumento de los ingresos con más ventas cerradas



Marketing

Los equipos de marketing en crecimiento manejan varias responsabilidades mientras intentan alcanzar metas ambiciosas para apoyar el crecimiento de la empresa. Microsoft 365 Copilot optimiza el desarrollo de planes estratégicos de marketing, la colaboración con otros equipos y la redacción de textos para que los vendedores puedan enfocarse en convertir las ideas en oportunidades de ingresos calificadas.

Mayor generación de clientes potenciales

Utilice Copilot para realizar estudios de mercado, descubrir tendencias e identificar los mercados con más oportunidades a los que dirigirse con ofertas y contenidos competitivos personalizados.

Mejore la retención de clientes

Brinde apoyo a los clientes después de la venta con contenido generado por Copilot que se dirija a su industria, usuarios y objetivos mientras utilizan el producto.

Reduzca el gasto en agencias

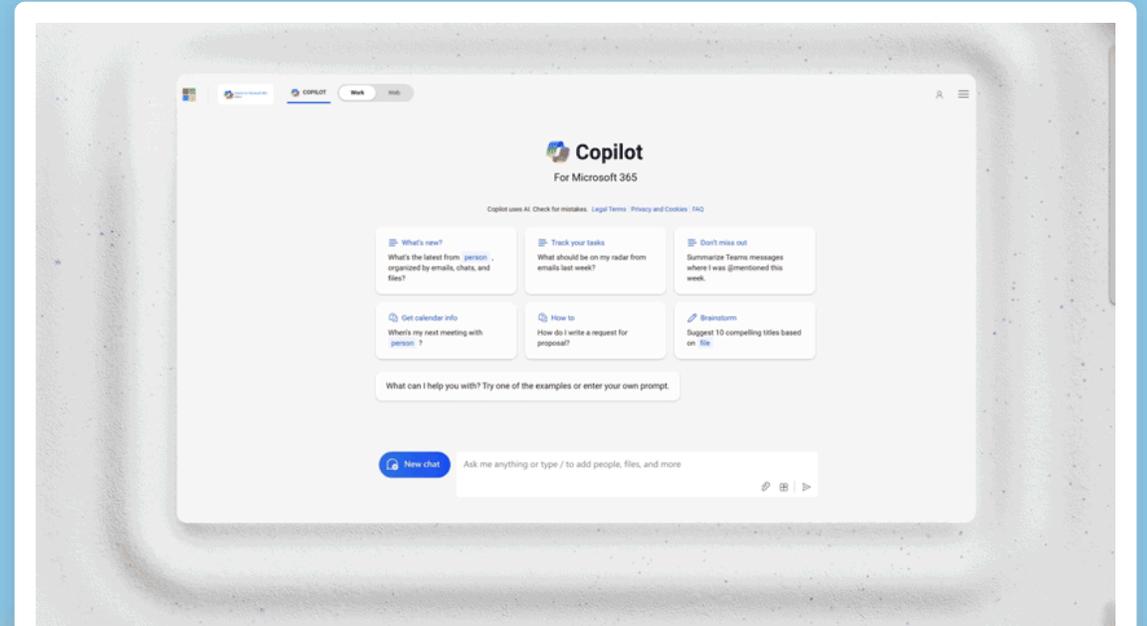
Optimice el gasto presupuestario al incorporar el trabajo previamente subcontratado a la empresa mediante la generación rápida de contenido personalizado y de alta calidad con Copilot.

Aumente la retención de empleados

Reduzca el riesgo de agotamiento y frustraciones de los empleados mediante el uso de Copilot para optimizar las tareas repetitivas y que consumen mucho tiempo.

Resultado

Mejora de la capacidad de los empleados para ser más creativos

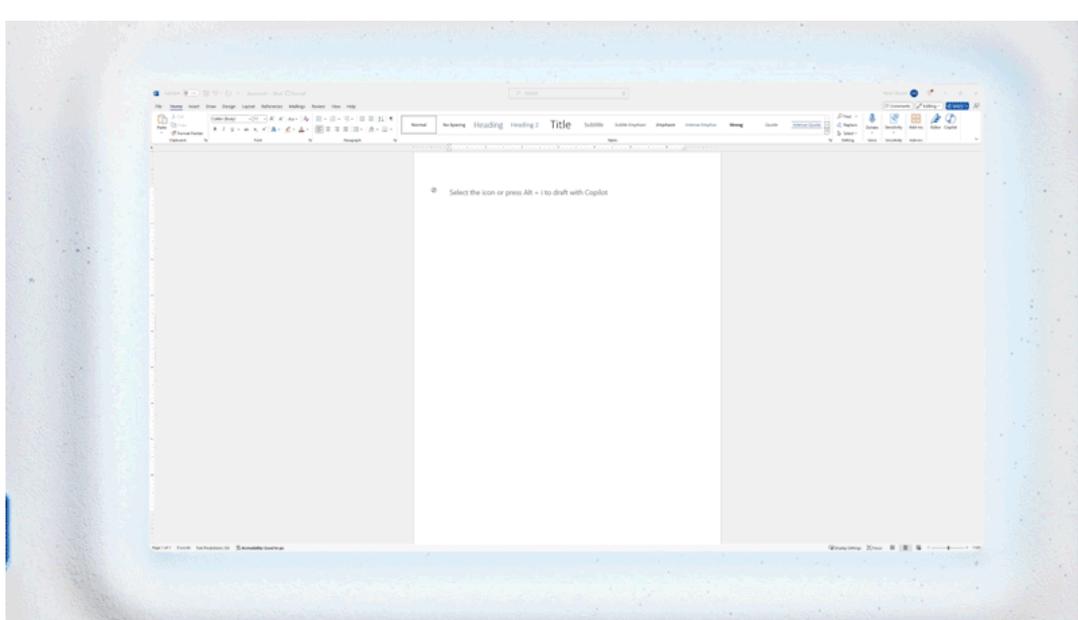


Ejemplos de indicaciones de Microsoft 365 Copilot para marketing :

- ✓ ¿Puedes analizar el rendimiento de nuestra última campaña de marketing y destacar las métricas clave: ROI, tasas de participación y tasas de conversión?
- ✓ Copilot, genera un calendario de contenido de redes sociales para el próximo mes. Incluye fechas clave, temas y ejemplos de contenido para nuestras publicaciones.
- ✓ Haz un informe de análisis competitivo, que incluya las últimas estrategias y campañas de marketing para nuestros principales competidores.



Recursos humanos



Ejemplos de indicaciones de Microsoft 365 Copilot para RR. HH.:

- ✓ ¿Puedes resumir los resultados de la encuesta actual sobre el compromiso de los empleados, destacando las áreas clave de preocupación y las posibles acciones?
- ✓ ¿Puedes crear un programa de capacitación para el próximo trimestre? Incluye una capacitación obligatoria en cumplimiento normativo y oportunidades de desarrollo profesional.
- ✓ Copilot, genera un informe sobre el estado de los esfuerzos de reclutamiento, incluidos los puestos vacantes, la cartera de candidatos y las métricas de tiempo de contratación.



Los gerentes de RR. HH. en empresas en etapa de crecimiento a menudo tienen la tarea de manejar la contratación, la orientación de los empleados, la gestión de la nómina y los beneficios, brindar capacitación y orientación, y resolver disputas. También deben apoyar al personal actual para obtener mayores tasas de retención de empleados. Copilot ayuda a su equipo de RR. HH. al brindar un acceso simplificado a los datos, impulsar la calidad del talento, aumentar la satisfacción de los empleados y mejorar los indicadores clave de rendimiento.

Reduzca el tiempo de orientación de empleados

Acorte la curva de aprendizaje de los nuevos empleados utilizando Copilot para generar guías de capacitación, mejorar los manuales de la empresa y enviar comprobaciones periódicas.

Aumente el soporte gestionado por los agentes

Reduzca la cantidad de tiempo que los empleados de RR. HH. dedican a responder a los tickets de soporte y las preguntas comunes mediante la creación de opciones de autoservicio con Copilot.

Mejore el tiempo de resolución de problemas

Copilot permite a los gerentes de RR. HH. responder a los problemas más rápido, mejorando los índices de satisfacción de los empleados y manteniéndolos enfocados en su trabajo.

Aumente la retención de empleados

Reduzca las complejidades de las tareas cotidianas y mejore las comunicaciones internas para fomentar una cultura empresarial sólida que respalde la retención de empleados.

Resultado

Mejora del tiempo de contratación y de la retención de empleados

Servicio al cliente

Ofrecer un servicio de atención al cliente de alta calidad es esencial para las empresas en crecimiento que buscan fidelizar a sus clientes. Esto comienza con que los representantes de servicio al cliente tengan una herramienta simple que les brinde acceso a la información del cliente, el producto y el servicio que necesitan. Sin embargo, el 43 % de los representantes de servicio al cliente informan estar abrumados por la cantidad de sistemas y herramientas necesarios para completar su trabajo.⁴

Con Copilot integrado directamente en los escritorios de los representantes de servicio al cliente, pueden dedicar menos tiempo a buscar respuestas y más tiempo a colaborar entre departamentos.

Reduzca el tiempo promedio de resolución

Los representantes de servicio al cliente pueden usar agentes en Copilot Chat para encontrar rápidamente respuestas, extraer información de los clientes y redactar respuestas, lo que reduce el tiempo que se tarda en resolver problemas y, a su vez, mejora los índices de satisfacción del cliente.

Optimice el número de llamadas atendidas por los agentes humanos

Desarrolle agentes de autoservicio para clientes mediante sistemas de búsqueda en lenguaje natural o de llamadas automatizadas. Estas soluciones pueden disminuir el número de llamadas que requieren un agente humano.

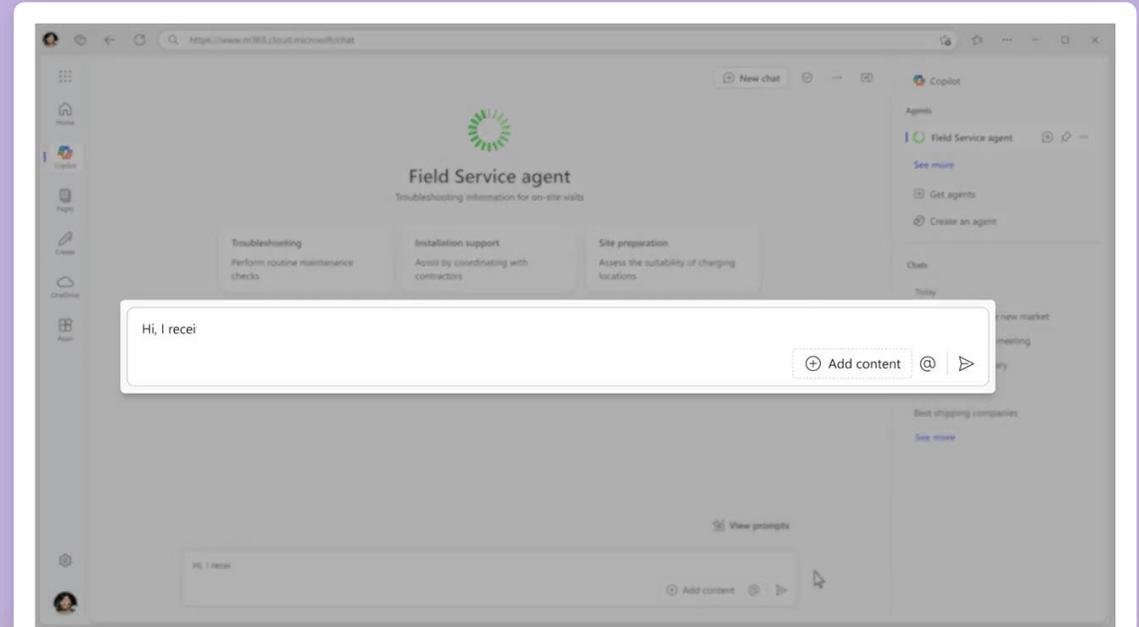
Mejore la calidad del servicio y las puntuaciones de satisfacción del cliente

Aumente la satisfacción del cliente mediante el uso de Copilot para proporcionar asistencia de IA en tiempo real con una resolución de problemas más rápida, generar respuestas personalizadas por correo electrónico basadas en datos e interacciones anteriores con los clientes, analizar los comentarios de los clientes y permitir que los representantes se centren en ofrecer interacciones de alta calidad.

4. [“The Connected Rep. Deliver better customer service by enabling reps with technology”](#), Gartner, 2023. GARTNER es una marca comercial registrada y una marca de servicio de Gartner, Inc. y/o sus filiales en EE. UU. y en otros países, y se utiliza aquí con permiso. Todos los derechos reservados.

Resultado

Simplificación de las experiencias de los clientes y empleados



Ejemplos de indicaciones de Microsoft 365 Copilot para servicio al cliente:

- ✓ Copilot, ¿puedes ayudarme a encontrar la documentación correcta y proporcionar una guía paso a paso para resolver el problema del cliente en función de su consulta?
- ✓ Redacta una respuesta de correo electrónico que incluya los detalles del caso del CRM y envía una invitación a una reunión para diagnosticar el problema del cliente.
- ✓ Revisa todas las respuestas de la encuesta sobre satisfacción del servicio de esta semana y haz un resumen que incluya un análisis de las opiniones, las puntuaciones promedio y los problemas más comunes que mencionaron los clientes.



[profile.logo;size:63x38;type:dark;bc:#F0E3DD]

La IA tiene el potencial de aportar un nuevo nivel de valor a toda su empresa.

Podemos unificar sus datos y preparar su empresa para la IA para que pueda sacar el máximo partido a sus inversiones en todos sus segmentos de negocio. Microsoft 365 Copilot y Copilot Chat están integrados en las aplicaciones que su equipo utiliza a diario y combinan los modelos de IA más avanzados con los datos de su negocio para ofrecer un soporte inteligente en tiempo real a través de agentes. Como resultado, puede aumentar la eficiencia empresarial y mejorar la productividad y la creatividad de los empleados para impulsar impactos comerciales significativos.

Comience su recorrido de transformación de la IA aprovechando nuestra experiencia hoy mismo.

<http://www.kenpei.com.mx> +528331406022 ecarbone@kenpei.com.mx

