



Microsoft 365
Copilot

Agentes de IA

Tu ventaja competitiva en la era digital

E-book



Índice

1

La era de los agentes: transforma tus operaciones empresariales

Imagina equipos que nunca se detienen, que no dejan pasar ni el más mínimo detalle y que siempre están buscando nuevas formas de mejorar cómo se hace el trabajo: una plantilla digital siempre activa que no solo responde a las consultas de los usuarios, sino que impulsa de manera autónoma las metas y los objetivos compartidos.

Los agentes son esa fuerza de trabajo: analizan, automatizan y aceleran incansablemente las operaciones de formas que antes se creían imposibles. No solo ayudan; actúan. Sin esperar órdenes, toman la iniciativa, se encargan de las tareas, toman decisiones y ofrecen resultados cuantificables.

Mientras los asistentes de IA generativa han empoderado a los individuos, los agentes están revolucionando la forma en que organizaciones enteras trabajan a gran escala.

Los agentes transforman la manera en que se lleva a cabo el trabajo en todos los departamentos: desde servicio al cliente y TI hasta ventas, jurídico, marketing y otros.



En este e-book, descubrirás cómo los agentes están transformando la forma en que operan las empresas. Aprende a liberar a los equipos de las tareas laboriosas y rutinarias para que puedan centrarse en la innovación. Descubre conocimientos

transformadores sepultados en tus datos que serían imposibles de encontrar sin ayuda. Resuelve desafíos empresariales sencillos y complejos con una velocidad y precisión increíbles.

¿Listo para llevar el impacto de la IA más allá de la productividad individual y transformarlo en un cambio en toda la organización? Los agentes son la clave para alcanzar tu próximo nivel de excelencia operativa. Te mostraremos cómo llegar allí.



2

Los multiplicadores de la eficiencia

Los agentes pueden ayudarte a hacer más cosas, más rápido. Se ocupan de tareas repetitivas, conectan sistemas y mantienen los flujos de trabajo en movimiento para que tú no tengas que hacerlo. Ya sea actualizando registros, analizando datos o coordinándose entre herramientas, los agentes trabajan entre bastidores para simplificar tu jornada laboral.

No solo son útiles: son proactivos. Los agentes automatizan los procesos complejos, reducen los retrasos y facilitan que los equipos se centren en el trabajo que genera resultados. Al integrar a los agentes en las operaciones cotidianas, las organizaciones están desbloqueando nuevos niveles de velocidad, eficiencia e innovación.

Ten en cuenta la oportunidad que los agentes representan para tu organización:

«Si solo tuviera más tiempo para pensar...».

Convierte el tiempo dedicado a tareas repetitivas y de poco valor en innovación

Las tareas rutinarias pero esenciales, como la introducción de datos, la programación y la presentación de informes, ahora pueden ser gestionadas por los agentes, reduciendo los errores y dando a los empleados más tiempo para tareas creativas y de alto impacto. Imagina poder transformar las horas que dedicas al mantenimiento de hojas de cálculo en tiempo para desarrollar nuevas ideas e innovaciones que impulsen tu negocio.

«Tiene que haber una forma mejor».

Resuelve los cuellos de botella de procesos problemáticos para aumentar la eficiencia

Los agentes optimizan los flujos de trabajo complejos y fragmentados automatizando los informes, verificando los datos y detectando errores antes de que causen retrasos. ¿El resultado? Menos cuellos de botella, menor riesgo y operaciones más fluidas en flujos de trabajo interconectados.

«No tenemos un problema con los datos; tenemos un problema de perspectiva».

Transforma la sobrecarga de datos en conocimientos claros y prácticos

Tu organización tiene multitud de datos, pero tiempo limitado para darles sentido. Los agentes procesan rápidamente flujos de datos complejos, descubriendo oportunidades ocultas que tus equipos podrían pasar por alto mientras gestionan el aluvión diario de información.



«Si lo hubiéramos detectado antes...».

Evita las incoherencias y los errores antes de que causen costosos retrasos

Cuando las discrepancias en los datos y los detalles pasados por alto descarrilan los proyectos, los costes aumentan rápidamente. Los agentes pueden validar proactivamente la información, identificar incoherencias y garantizar el cumplimiento antes de que pequeños errores se conviertan en grandes contratiempos. ¿El resultado? Menos sorpresas, flujos de trabajo más fluidos y resultados más fiables.

«No tenemos tantos recursos».

Resuelve las limitaciones de escalabilidad y recursos

Cuando los recursos limitados sobrecargan a tus equipos, el agotamiento y la ineficiencia son inevitables. Los agentes te ayudan a escalar las operaciones automatizando las tareas rutinarias y optimizando los flujos de trabajo, lo que deja un tiempo valioso para las prioridades estratégicas. Con los agentes, puedes ampliar la capacidad sin sobrecargar a tu plantilla.

«Esto está tardando una eternidad en arrancar».

Acelera la toma de decisiones y mejora la capacidad de respuesta

Las decisiones se estancan cuando los líderes no cuentan con información oportuna y pertinente. Los agentes pueden ofrecer datos y recomendaciones en tiempo real que aceleren la toma de decisiones. Olvídate de esperar a los informes: toma decisiones rápidas y bien fundamentadas para avanzar con confianza.

Los agentes no son solo herramientas. Son eficaces catalizadores empresariales que trabajan sin descanso para eliminar obstáculos en toda la organización.

Copilot + agentes: IA que trabaja en conjunto

¿Son Copilot y los agentes lo mismo? No exactamente. Ambos están impulsados por la IA y mejoran la productividad, pero funcionan en diferentes niveles, trabajando juntos para transformar la forma en que se realiza el trabajo.

Copilot mejora la productividad individual ayudando a los empleados con tareas como la redacción de correos electrónicos, el análisis de hojas de cálculo y el resumen de documentos, todo ello dentro de aplicaciones familiares de Microsoft 365.

Los **agentes** llevan la IA más lejos. No solo pueden trabajar en nombre de las personas, sino que también pueden automatizar los flujos de trabajo de toda la empresa. Los agentes conectan sistemas, administran procesos de varios pasos y se ejecutan continuamente, gestionando el trabajo repetitivo entre bastidores. No solo ayudan, ejecutan. Conectan sistemas, administran procesos de varios pasos y operan continuamente; se encargan de las tareas incluso cuando nadie está observando.

Mientras Copilot responde a tus solicitudes, los agentes actúan de forma independiente, ejecutando continuamente las tareas y mejorando los resultados de toda la organización. Juntos, crean un potente ecosistema de IA que aumenta la concentración individual y amplifica el impacto en toda la empresa.

Los agentes, creados y administrados en Copilot Studio —la plataforma nativa de agentes de IA de Copilot—, están basados en datos empresariales, se gestionan con precisión y están diseñados para integrarse perfectamente en todo el ecosistema.



3

Entender cómo funcionan los agentes: desde recuperar información hasta actuar por cuenta propia

Los agentes realizan acciones en nombre de tu organización y van más allá de responder preguntas ayudando a sacar el trabajo adelante. Analizan los datos empresariales de forma autónoma, aplican tu lógica empresarial y ejecutan tareas, lo que libera a los equipos de la supervisión manual y acelera los resultados.

Funcionan continuamente gestionándolo todo, desde tareas rutinarias hasta procesos muy complejos sin necesidad de una supervisión continua.

Lo que hace que los agentes sean tan potentes es la forma en que conectan tus sistemas y datos. Al conectarlos a tus aplicaciones de línea de negocio (desde plataformas CRM hasta sistemas financieros y soluciones de productividad), pueden crear y ejecutar flujos de trabajo fluidos que abarcan toda la organización.

Los agentes operan en un amplio espectro de capacidades:

Reactivos y receptivos

Proactivos y autodirigidos

Simple

Agentes de recuperación

Recuperar información, razonar, resumir y responder a las preguntas de los usuarios.

¿Cómo puedo usar las últimas macros de hojas de cálculo?

¿Dónde puedo obtener más información sobre nuestro nuevo proceso de revisión del rendimiento?

¿Qué presupuesto queda para el Proyecto X este año?

Agentes de tareas

Realizar acciones cuando se les pide, automatizar flujos de trabajo y sustituir las tareas repetitivas para los usuarios.

Solicita un nuevo portátil para el nuevo empleado de nuestro departamento.

Revisa e informa sobre los pedidos de compra pendientes y abiertos para preparar la próxima planificación financiera.

Resume el progreso de mi departamento hasta la fecha en relación con los objetivos de desempeño trimestrales.

Agentes autónomos

Operar de forma independiente, planificar dinámicamente, organizar a otros agentes, aprender y escalar.

El agente de clientes potenciales ha identificado e investigado a 15 nuevos clientes potenciales para que los revise.

El agente de soporte al cliente ha identificado 75 nuevos problemas de soporte, ha respondido a 43 de ellos directamente y ha remitido el resto a otros agentes.

El agente de presupuestos ha señalado varias variables nuevas que influyen en los informes de pérdidas y ganancias del cuarto trimestre.

Avanzados

4

Los agentes preconfigurados ya están listos para trabajar

Como hemos visto, los agentes son soluciones prácticas que responden a oportunidades empresariales reales. Pero ¿qué pueden hacer por ti? Hay decenas de agentes preconfigurados listos para usar en Microsoft 365 Copilot, y cada día se crean más.



Microsoft 365 Copilot

Aborda la investigación en varios pasos con el agente Investigador

El agente Investigador te ayuda a realizar fácilmente investigaciones complejas en varios pasos. El agente Investigador puede crear una estrategia de comercialización detallada basada en el contexto de todos tus datos de trabajo y en datos de la competencia más amplios de Internet; identificar oportunidades de mercado para un nuevo producto en función de las tendencias emergentes y los datos internos; o crear un informe trimestral completo para una revisión del cliente en el que se detallen los trabajos realizados hasta la fecha junto con los últimos análisis del mercado. Además, el agente Investigador puede usar los datos de terceros a través de conectores para mejorar sus capacidades y proporcionar conocimientos más completos. Incluso puede extraer datos a través de otros agentes.

Descubre cómo funciona el agente Investigador

Aborda consultas de datos complejas con el agente Analista

El agente Analista piensa como un científico de datos cualificado, por lo que puede convertir tus datos brutos en conocimientos en cuestión de minutos. Optimizado para realizar análisis avanzados de datos en el trabajo, el agente Analista utiliza el razonamiento paso a paso para abordar los problemas de manera iterativa, dando tantos pasos como sea necesario para perfeccionar su razonamiento y proporcionar respuestas de alta calidad que reflejan el pensamiento analítico humano. Puede ejecutar Python para realizar las consultas de datos más complejas, y puedes ver el código que está ejecutando en tiempo real y comprobar su trabajo. Por ejemplo, puedes usar el agente Analista para convertir los datos sin procesar distribuidos en varias hojas de cálculo en una previsión de la demanda de un nuevo producto, una visualización de los patrones de compra de los clientes o una previsión de los ingresos.

Descubre cómo funciona el agente Analista



5

Crea agentes personalizados para tus necesidades empresariales

Microsoft Copilot Studio no es solo un lugar para crear agentes, sino que es la plataforma nativa de agentes de IA para Copilot, diseñada para ayudarte a dar forma al futuro de tu empresa. Basado en Microsoft y conectado a todo, multiplica la capacidad al integrarse perfectamente con tus datos, herramientas y sistemas para que los agentes puedan trabajar en tu nombre.

Tanto si estás resolviendo desafíos específicos del departamento como llevando la transformación a toda la empresa, Copilot Studio te permite:

- Crear cualquier agente, desde simple hasta sofisticado, para ofrecer resultados utilizando el lenguaje natural y seleccionando entre los modelos, conocimientos, herramientas y canales de tu elección.
- Multiplicar la capacidad conectando agentes a tus sistemas empresariales, datos y herramientas a través de más de 1500 conectores preconfigurados.
- Garantizar el cumplimiento con gobierno, seguridad y visibilidad de nivel empresarial en todas las capas, desde la administración del acceso a los datos hasta el control de la proliferación de agentes.
- Escalar con confianza desde casos de uso funcionales hasta la implementación en toda la empresa, con análisis en tiempo real y disponibilidad administrada para agentes críticos.

Aprovecha todo el potencial de Copilot. Crea agentes. Mantén el control.



Descubre agentes en la Tienda de agentes

La **Tienda de agentes**, a la que se puede acceder a través de la aplicación Microsoft 365 Copilot, es la puerta de entrada de tu organización para descubrir e implementar agentes de Microsoft, partners y equipos internos. Tanto si vas a lanzar agentes en toda la organización como explorar otros nuevos para transformar los flujos de trabajo, su experiencia inmersiva y personalizada facilita la tarea de encontrar agentes y aumenta la productividad. Comparte agentes fácilmente a través de Copilot Chat u otros puntos de conexión de Microsoft 365 para mejorar la colaboración. Cada agente cumple con estándares de funcionalidad, seguridad y cumplimiento de nivel empresarial, con lo que el departamento de TI mantiene la visibilidad y el control completos.



¿Buscas un punto de partida para empezar? Aquí tienes algunas ideas para inspirarte: agentes personalizados que podrías crear para tu organización hoy mismo:

Recursos humanos

Simplificar el recorrido de los empleados

El agente Compañero de incorporación

Un agente de incorporación puede transformar la experiencia de los nuevos empleados, además de reducir las cargas administrativas de tu equipo de recursos humanos. Este agente guía a los nuevos empleados a lo largo del proceso de incorporación, programa automáticamente las sesiones de formación necesarias, responde preguntas comunes sobre las políticas, recopila la documentación necesaria y realiza comprobaciones con los nuevos empleados en momentos clave.

Finanzas

Optimizar las operaciones financieras

El agente Conciliación financiera

Un agente financiero puede automatizar y optimizar las tareas de conciliación financiera, lo que reduce el esfuerzo manual a la vez que mejora la precisión y el rendimiento. Este agente supervisa las transacciones entre cuentas para detectar discrepancias, empareja facturas, órdenes de compra y pagos, señala anomalías para reducir los errores y fraudes, genera informes que resumen los problemas pendientes e incluso notifica al personal de las aprobaciones pendientes o de la falta de documentos.

Ventas

Acelerar las oportunidades de ingresos

El agente Calificación de clientes potenciales

Un agente de ventas puede supervisar continuamente tu proceso de ventas para identificar clientes potenciales prometedores y garantizar un seguimiento oportuno. Este agente analiza los nuevos clientes potenciales en función del perfil del cliente, prioriza las oportunidades en función de señales de compra clave, recopila información pertinente antes de las reuniones de ventas, realiza contactos personalizados en función de los intereses de los clientes potenciales e incluso realiza un seguimiento de las actividades posteriores e informa al personal de ventas cuando sea necesario.

Marketing

Optimizar el rendimiento de las campañas

El agente Administración de campañas

Este agente de marketing puede encargarse de la optimización de las campañas mientras el personal de marketing se centra en la estrategia creativa. Realiza un seguimiento del rendimiento en todos los canales, identifica tendencias y oportunidades, redistribuye el presupuesto a activos de mayor rendimiento, ofrece informes de análisis y alerta a los equipos sobre elementos de bajo rendimiento que necesitan atención.

Servicio al cliente

Proporcionar un servicio más rápido y personalizado

El agente Administración del tráfico

Este agente puede administrar las solicitudes recibidas para que los equipos de soporte puedan ofrecer un mejor servicio. El agente evalúa, prioriza y asigna los tickets en función de la urgencia y la experiencia requerida. Sugiere soluciones a representantes, ofrece opciones de autoservicio para problemas sencillos y analiza patrones para ayudar a optimizar tus operaciones de soporte.

Jurídico

Mejorar la gestión de contratos

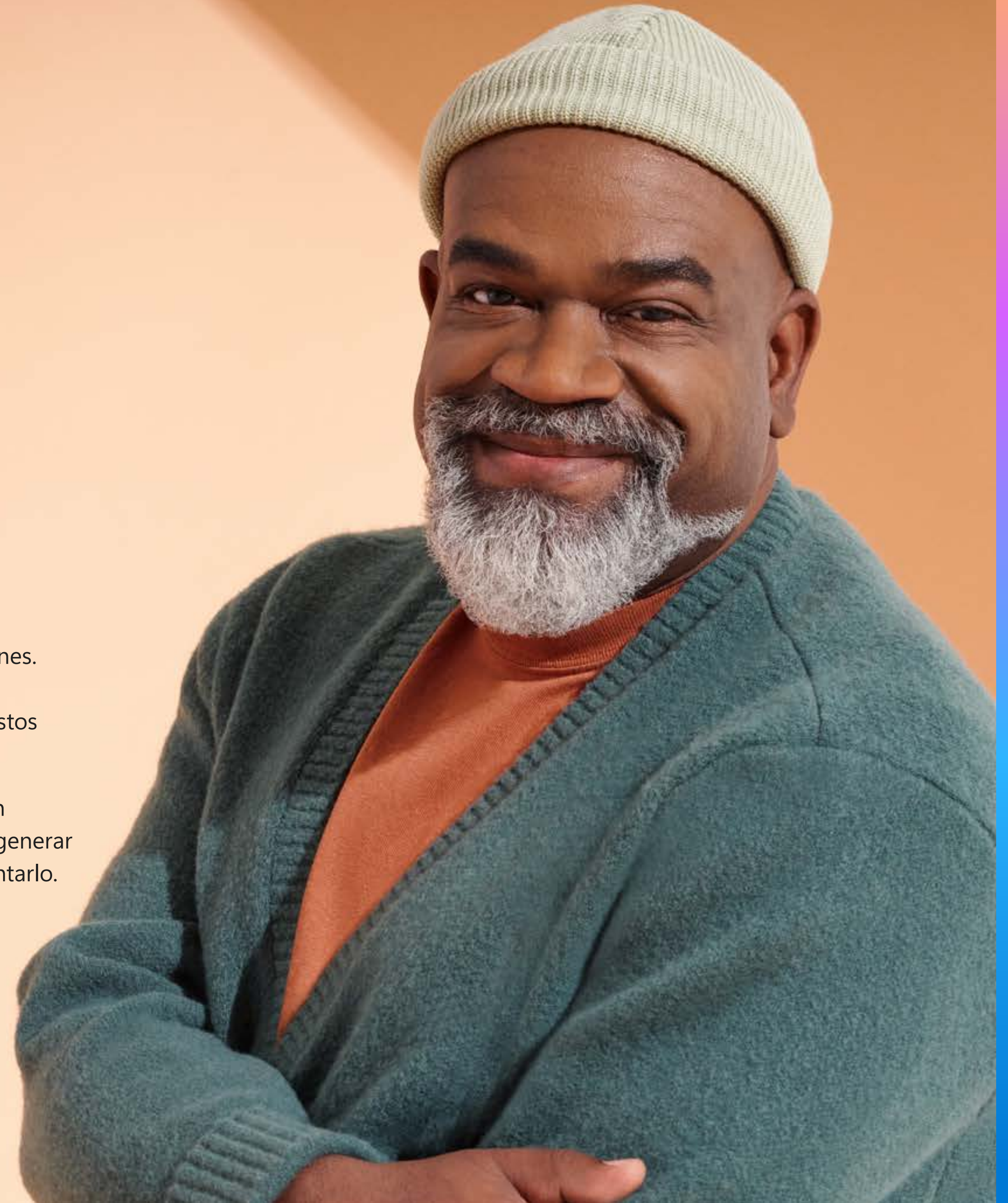
El agente Revisión de contratos

Tu equipo jurídico puede centrarse en el trabajo de mayor prioridad mientras este agente automatiza la revisión de documentos. Analiza los acuerdos en busca de términos y riesgos clave, señala las discrepancias, resume los puntos críticos, realiza un seguimiento de los plazos y las obligaciones, y envía notificaciones cuando es necesario actuar.

Tu ruta hacia la transformación de la IA agéntica

Los agentes de IA ya no son solo un concepto: están generando resultados medibles y transformando las empresas en la actualidad. Llevan la IA más allá de las herramientas de productividad individuales, transformándola en sistemas de toda la empresa que trabajan continuamente para optimizar las operaciones. Desde agentes de recuperación que muestran al instante información crítica, hasta agentes de tareas que agilizan los flujos de trabajo y agentes autónomos que resuelven proactivamente problemas complejos, estos trabajadores digitales transforman la forma en que se llevan a cabo los negocios.

Al incorporar Microsoft 365 Copilot y los agentes en tu organización, estás invirtiendo en algo más que en herramientas de productividad: estás creando un ecosistema inteligente que trabaja continuamente para generar valor empresarial. El futuro del trabajo ya está aquí. Y con los agentes, tu organización está lista para afrontarlo.



Lee Índice de tendencias laborales 2025 para obtener información sobre la aparición de la Empresa Pionera, basada en la inteligencia a petición, los equipos de agentes humanos y un cambio generacional en la forma en que trabajamos.

2025:

El año en que nace la
la empresa pionera

