



Microsoft 365
Copilot

Saluda a la IA

Una guía práctica para usar Copilot Chat entre departamentos

E-book





Índice

01

La nueva realidad
en el trabajo

02

IA que escala con
tu negocio

Departamentos

03 Servicio al Cliente

04 Finanzas

05 Recursos Humanos

06 TI

07 Departamento Legal

08 Marketing

09 Ventas

10

Un catalizador para
la transformación
empresarial

01

La nueva realidad en el trabajo

A medida que aumenta el ritmo de los negocios, surgen nuevas oportunidades de innovación, agilidad e impacto. Mientras el trabajo se vuelve más dinámico, los empleados de todas las funciones responden para cumplir expectativas y prioridades en constante evolución. Pero para aprovechar al máximo todo su potencial, necesitan ayuda para superar la complejidad, agilizando las tareas rutinarias, manteniéndose centrados ante constantes aportaciones y pasando de la ejecución reactiva a la estratégica.

La IA está surgiendo como un elemento fundamental que ayuda a las personas a centrarse en el trabajo de mayor valor, acelerar la toma de decisiones y mejorar la experiencia de los empleados. De hecho, según el índice de tendencias laborales de 2025 de Microsoft, el **82 %** de los líderes afirman que están seguros de que usarán la mano de obra digital para ampliar la capacidad del personal en los próximos 12 a 18 meses, no para sustituir a las personas, sino para apoyarlas con herramientas que reduzcan la fricción, aumenten la concentración y amplíen su impacto.¹

Este e-book muestra cómo Microsoft 365 Copilot Chat y los agentes pueden ayudar a los equipos de toda la organización a trabajar de forma más inteligente, avanzar más rápido y centrarse en lo que más importa, con ejemplos reales y orientación práctica para acelerar el trabajo estratégico de cada equipo **Transformación de la IA.**

02

IA que escala con tu negocio

Copilot Chat es un asistente seguro de IA potenciado por los últimos modelos e integrado en la web, que proporciona una forma accesible de llevar la IA a tu organización. Al estar incluido con las suscripciones para empresas y grandes corporaciones de Microsoft 365, ayuda a los empleados a aumentar la productividad con indicaciones sencillas: redacción de contenido, respuestas a preguntas, generación de ideas e incluso creación de agentes personalizados con la versión ligera de Copilot Studio para automatizar las tareas repetitivas. Es una forma segura y fácil de usar de explorar la IA, aumentar la confianza y optimizar las tareas cotidianas.

Microsoft 365 Copilot lleva esto un paso más allá con funcionalidades de IA más avanzadas e integración perfecta de Copilot Chat en Teams y aplicaciones de Microsoft 365. Con esta actualización, Copilot Chat se conecta más allá de la web a los datos de tu organización de forma segura y conforme a las normativas, con lo que se obtiene automatización avanzada, conocimientos personalizados y una colaboración fluida a escala. También desbloquea aún más capacidades de Copilot Studio, lo que permite a las organizaciones conectar sus agentes con el conocimiento empresarial, acelerando la innovación y manteniendo el control.

Desde el departamento de TI y recursos humanos hasta los de marketing, ventas, finanzas, legal y el servicio al cliente, Copilot Chat permite a los equipos pasar de ser reactivos a ser estratégicos, para dejar de estar desbordados y pasar a ser innovadores. No se trata solo de trabajar más rápido, sino de sacar partido de un nuevo potencial entre los equipos de tu organización.

Vamos a echar un vistazo más de cerca a las funciones clave que están transformando la forma en que los equipos de toda la organización pueden trabajar.

Copilot Chat en Servicio al cliente

Los equipos de servicio al cliente se esfuerzan para administrar grandes volúmenes de consultas, pero el ritmo y la complejidad pueden hacer que sea difícil responder de manera rápida y coherente.

Ejemplo

Un agente de soporte podría dedicar entre 10 y 15 minutos en generar una respuesta elaborada para un solo cliente, dejando muchos tickets sin resolver.

Cambio

Copilot Chat puede habilitar un servicio al cliente más rápido y personalizado mediante el análisis de consultas y la generación de respuestas. Mejora el tiempo de respuesta y la calidad del servicio al generar respuestas rápidas y personalizadas e identificar problemas recurrentes.

Funcionalidades clave

- Analiza y prioriza las consultas entrantes
- Redacta respuestas personalizadas al instante
- Identifica tendencias y problemas recurrentes

Resultados

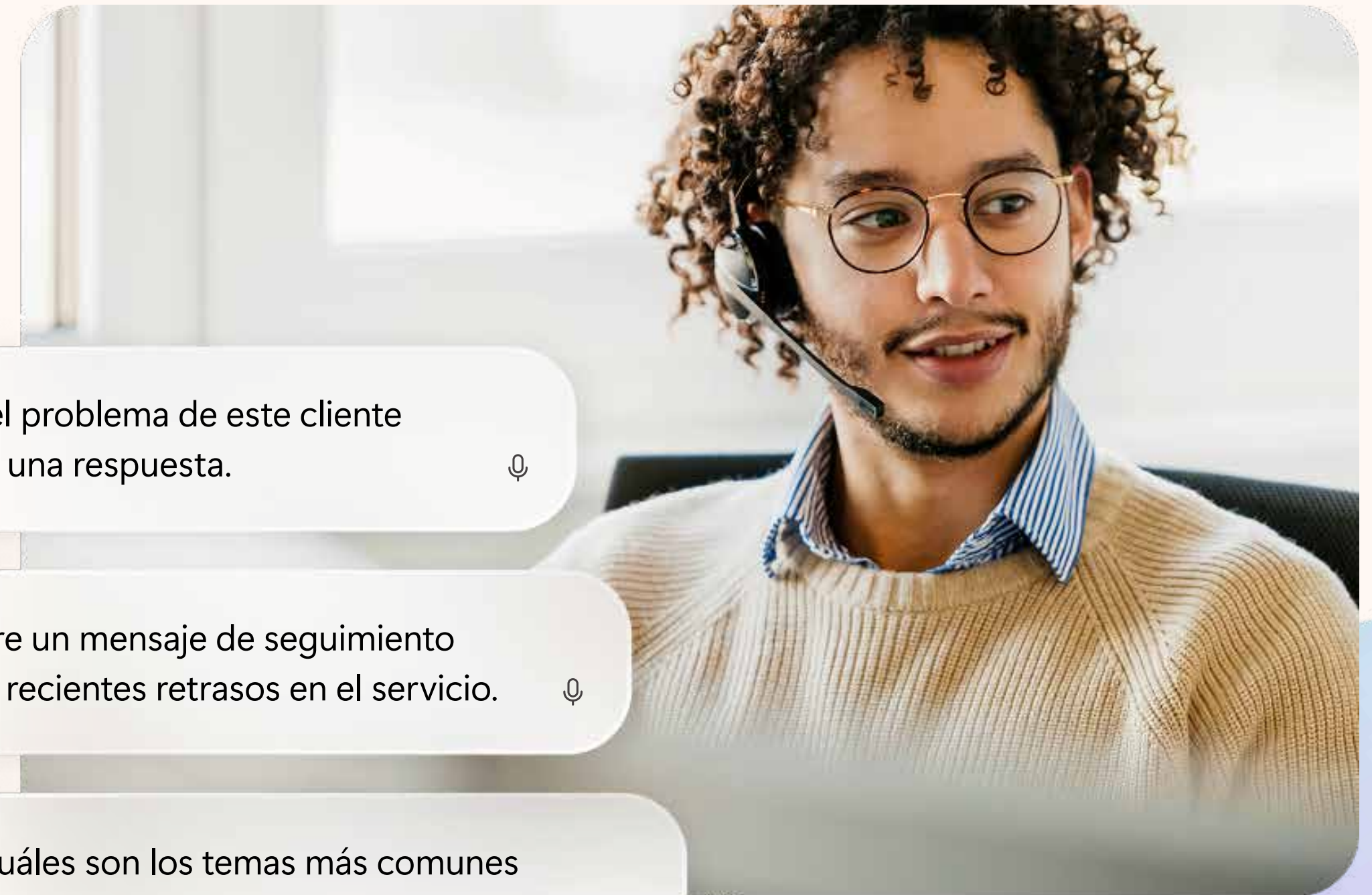
Cuando se gestionan tareas repetitivas, los equipos de servicio al cliente pueden centrarse en prestar un servicio excepcional y crear relaciones más sólidas.

Los equipos de servicio al cliente pueden usar mensajes como:

+ Resume el problema de este cliente y redacta una respuesta. 

+ Sugiere un mensaje de seguimiento de los recientes retrasos en el servicio. 

+ ¿Cuáles son los temas más comunes de los mensajes entrantes de hoy? 



Copilot Chat en Finanzas

Los equipos de Finanzas gestionan responsabilidades complejas como la generación de informes y la planificación presupuestaria, pero la naturaleza repetitiva de estas tareas puede ralentizar la toma de decisiones y limitar el tiempo para el análisis con miras al futuro.

Ejemplo

Un analista financiero podría dedicar horas a compilar datos y verificar de nuevo unos cálculos para una revisión del presupuesto.

Cambio

Copilot Chat puede automatizar los procesos financieros y proporcionar conocimientos en tiempo real. Puede analizar datos financieros y generar informes, lo que ahorra tiempo para la planificación financiera estratégica.

Funcionalidades clave

- Automatiza la generación de informes y la planificación presupuestaria
- Analiza los datos financieros e identifica conocimientos
- Redacta resúmenes, previsiones y presentaciones

Resultados

Al automatizar tareas repetitivas, los equipos de Finanzas pueden centrarse en el trabajo de alto impacto, como la planificación de escenarios y las decisiones de inversión estratégicas.

Los equipos de Finanzas pueden usar indicaciones como:

+ Genera un resumen de nuestro rendimiento financiero del segundo trimestre.

+ ¿Cuáles son las principales desviaciones en el presupuesto de este mes en comparación con los resultados reales?

+ Elabora una previsión para el próximo trimestre basada en las tendencias actuales.



Copilot Chat en Recursos Humanos

Los profesionales de RR. HH. gestionan una amplia gama de responsabilidades esenciales, como la revisión de currículos y la generación de informes, lo que puede hacer difícil priorizar iniciativas estratégicas como el desarrollo del talento y la creación de cultura.

Ejemplo

Un gerente de RR. HH. podría dedicar horas a recopilar datos de rendimiento y comentarios con los que prepararse para una revisión de talentos.

Cambio

Copilot Chat puede ayudar a los profesionales de RR. HH. a automatizar la documentación y a obtener datos relevantes rápidamente. Puede ofrecer respuestas contextuales de correos electrónicos, notas de reuniones y formularios de comentarios, lo que ayuda a los equipos de RR. HH. a centrarse en prioridades estratégicas.

Funcionalidades clave

- Automatiza la documentación y los informes
- Analiza los comentarios de los empleados y los datos de rendimiento
- Redacta comunicaciones de RR. HH. y planes de desarrollo

Resultados

Gracias a la gestión eficiente de tareas rutinarias, el Departamento de Recursos Humanos puede centrarse en el desarrollo de los empleados, la cultura y la toma de decisiones estratégicas.

Los equipos de Recursos Humanos pueden usar indicaciones como:

+

Resume las principales conclusiones de la reunión del comité de contratación de la semana pasada.



+

¿Cuáles son los temas más comunes en los comentarios recientes de los empleados?



+

Elabora un plan de desarrollo para un empleado de alto potencial según las revisiones recientes.



Copilot Chat en TI

Los equipos de TI se encargan de tareas críticas como la gestión de infraestructuras, soporte y documentación, un trabajo que es fundamental pero que a menudo deja poco margen para innovar y planificar a largo plazo.

Ejemplo

Un administrador de TI podría dedicar horas a compilar informes de rendimiento del sistema o responder a consultas rutinarias de usuarios.

Cambio

Copilot Chat puede optimizar los flujos de trabajo de TI proporcionando conocimientos contextuales en tiempo real. Puede consolidar datos de correos electrónicos, tickets y registros del sistema para proporcionar conocimientos de gran utilidad.

Funcionalidades clave

- Resume los informes técnicos y los registros de incidentes
- Automatiza la documentación y el seguimiento del cumplimiento
- Ayuda con la planificación de proyectos y la comunicación con los interesados

Resultados

Los equipos de TI pueden pasar del soporte reactivo a la innovación proactiva, centrándose en iniciativas estratégicas como la ciberseguridad y la transformación digital.

Los equipos de TI pueden usar indicaciones como:

+

Resume los principales problemas de los informes de incidentes de la semana pasada.



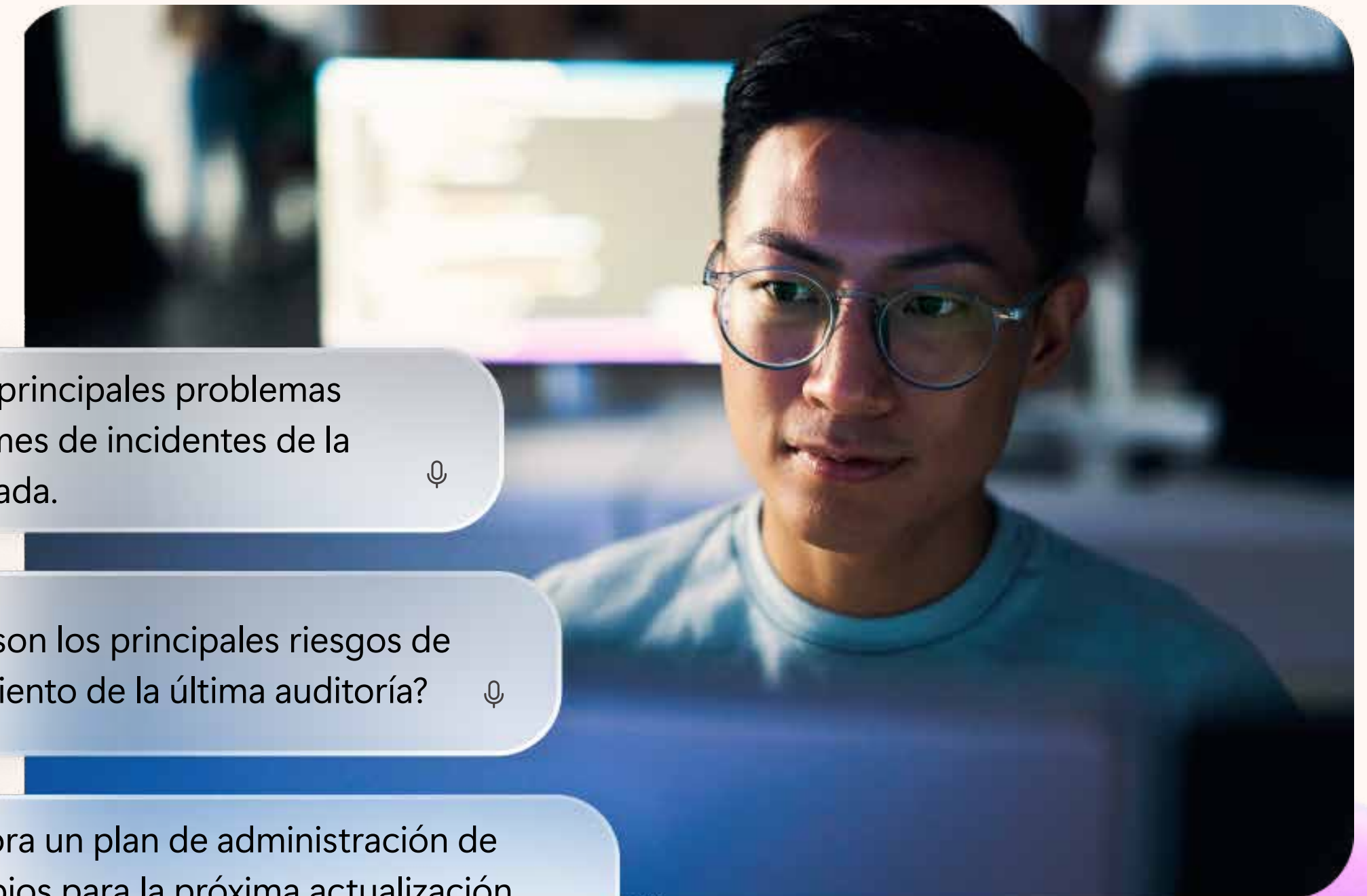
+

¿Cuáles son los principales riesgos de cumplimiento de la última auditoría?



+

Elabora un plan de administración de cambios para la próxima actualización del sistema.



Copilot Chat en Departamento Legal

Los equipos del Departamento Legal gestionan un gran volumen de revisión de documentos y análisis de contratos, lo que puede hacer difícil priorizar la administración proactiva de riesgos y el asesoramiento estratégico.

Ejemplo

Un abogado podría dedicar horas a realizar referencias cruzadas de cláusulas contractuales en lugar de asesorar sobre implicaciones empresariales más amplias.

Cambio

Copilot Chat puede simplificar los flujos de trabajo legales resumiendo documentos complejos y ofreciendo recomendaciones prácticas. Puede ofrecer resúmenes rápidos y precisos que permitan a los profesionales jurídicos centrarse en un trabajo de mayor valor.

Funcionalidades clave

- Revisa y resume contratos y documentos legales
- Destaca los principales riesgos y obligaciones
- Redacta notas legales y resúmenes de cumplimiento

Resultados

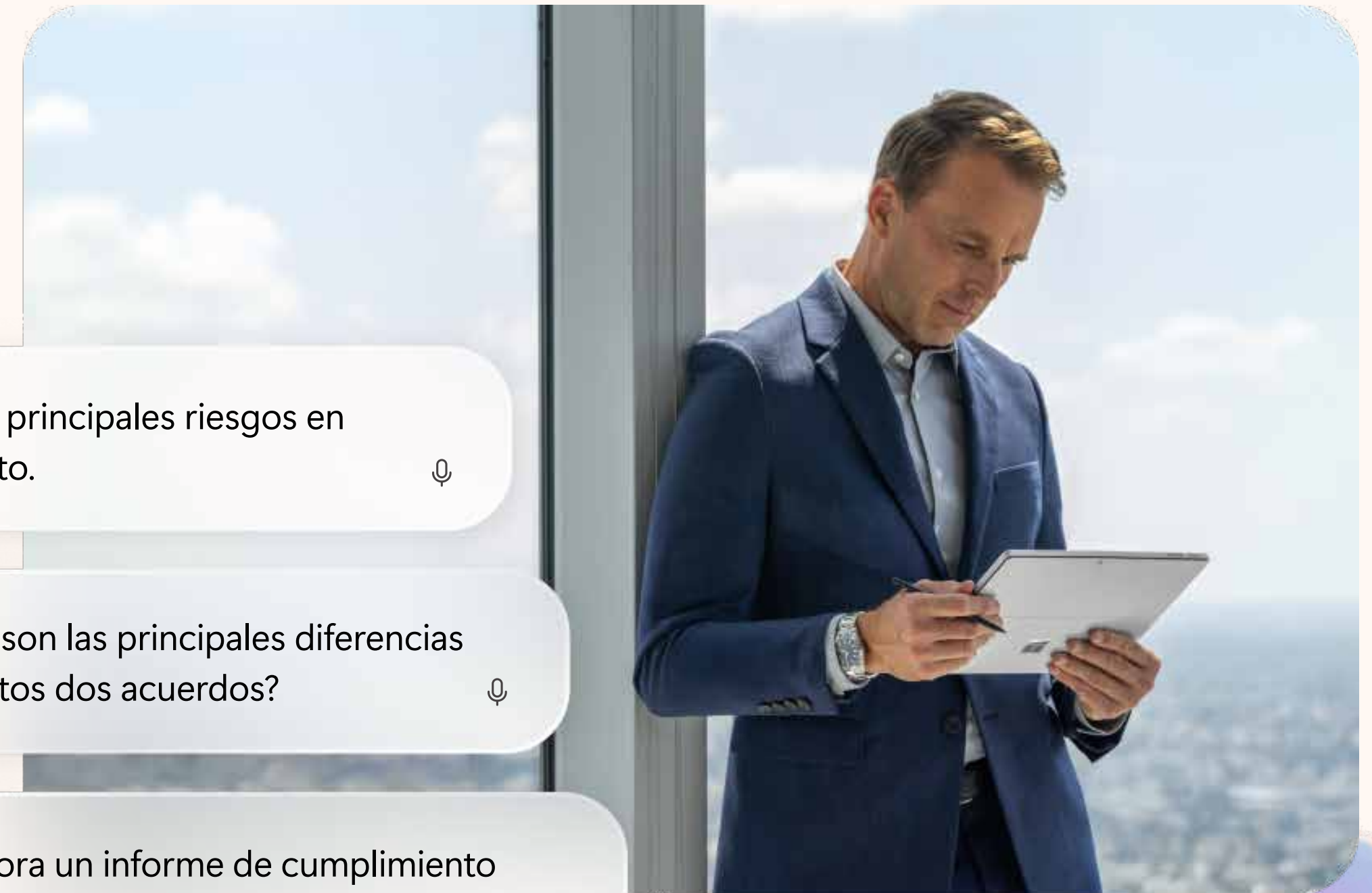
Al automatizar tareas rutinarias, los equipos del Departamento Legal pueden centrarse en proporcionar asesoramiento estratégico y mitigar los riesgos de forma más proactiva.

Los equipos del Departamento Legal pueden usar indicaciones como:

+ Resume los principales riesgos en este contrato. 

+ ¿Cuáles son las principales diferencias entre estos dos acuerdos? 

+ Elabora un informe de cumplimiento para este conjunto de documentos. 



Copilot Chat en Marketing

Los equipos de Marketing mantienen el equilibrio en una combinación de trabajo creativo y analítico, con frecuencia basándose en herramientas fragmentadas y datos dispersos. Sin una visión unificada, es difícil obtener conocimientos o centrarse completamente en la estrategia creativa.

Ejemplo

Un profesional de marketing que está preparando una revisión del rendimiento de una campaña dedica horas a obtener métricas y formatear diapositivas antes incluso de pensar en nuevas ideas.

Cambio

Copilot Chat puede optimizar los flujos de trabajo actuando como un asistente en tiempo real que recupera datos y genera contenido. Analiza documentos, correos electrónicos, conversaciones de Teams e informes para proporcionar conocimientos rápidos y precisos. También puede perfeccionar los mensajes, generar resúmenes creativos y plantear optimizaciones basadas en datos.

Funcionalidades clave

- Resume el rendimiento de las campañas y la investigación de mercado
- Analiza la interacción con los clientes en tiempo real
- Redacta contenido, informes y presentaciones

Resultados

Copilot Chat puede ahorrar tiempo y mejorar la creatividad al poner al alcance la información correcta, lo que permite a los equipos centrarse en la estrategia y en campañas impactantes.

Los equipos de Marketing pueden usar indicaciones como:

+ Resume el rendimiento de nuestra última campaña por correo electrónico. 🗣️

+ ¿Cuáles son los activos con mejor rendimiento del primer trimestre? 🗣️

+ Elabora una diapositiva de presentación con las conclusiones clave de nuestro último análisis del mercado. 🗣️



Copilot Chat en Ventas

Los equipos de Ventas suelen estar atrapados en un trabajo administrativo que lleva mucho tiempo, al tener que recopilar manualmente datos de CRM, correos electrónicos e informes, lo que supone una visibilidad limitada y menos tiempo para una planificación estratégica o una interacción más profunda con los clientes.

Ejemplo

Un director de Ventas podría pasar horas recopilando interacciones anteriores y el historial de ventas para prepararse para una reunión con un cliente.

Cambio

Copilot Chat puede consolidar datos de varios orígenes para ofrecer conocimientos al instante. Genera informes, redacta correos electrónicos y ofrece recomendaciones basadas en la opinión del cliente o las tendencias de ventas.

Funcionalidades clave

- Resume las interacciones y los comentarios de los clientes
- Analiza los datos de ventas e identifica tendencias
- Redacta correos electrónicos o propuestas personalizados

Resultados

Copilot Chat puede ayudar a los equipos de Ventas a ser más estratégicos, ya que proporciona conocimientos y deja más tiempo para interactuar de forma significativa con los clientes y negociar.

Los profesionales de ventas pueden usar indicaciones como:

+ ¿Cuáles fueron los puntos clave de mi última reunión con este cliente? 

+ Resume los comentarios recientes de los clientes sobre nuestra propuesta del segundo trimestre. 

+ ¿Qué tendencias están surgiendo en nuestros datos de ventas del primer trimestre? 



Un catalizador para la transformación empresarial

Fuente:

¹"2025: El año en que nació la empresa pionera", informe anual de Índice de tendencias laborales de Microsoft, 23 de abril de 2025.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

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.

En todos los equipos (Marketing, Ventas, RR. HH., Finanzas, IT, Legal y servicio al cliente), Microsoft 365 Copilot Chat puede redefinir cómo se realiza el trabajo. Al agilizar tareas repetitivas, obtener conocimientos relevantes y hacer posible interacciones en lenguaje natural con los datos de tu organización, Copilot Chat puede ayudar a los empleados a avanzar más rápido, a pensar con una visión más global y a operar de un modo más estratégico.

Es más que una herramienta de productividad: es un catalizador del cambio organizativo. Independientemente de si optimizas las campañas, te preparas para reuniones clave o analizas el rendimiento financiero, Copilot Chat pone al alcance de tu mano el poder de la IA, de forma segura, responsable e integrada perfectamente en el flujo de trabajo.

Con Copilot Chat, no solo te mantienes al día del ritmo de cambio, sino que lo lideras.

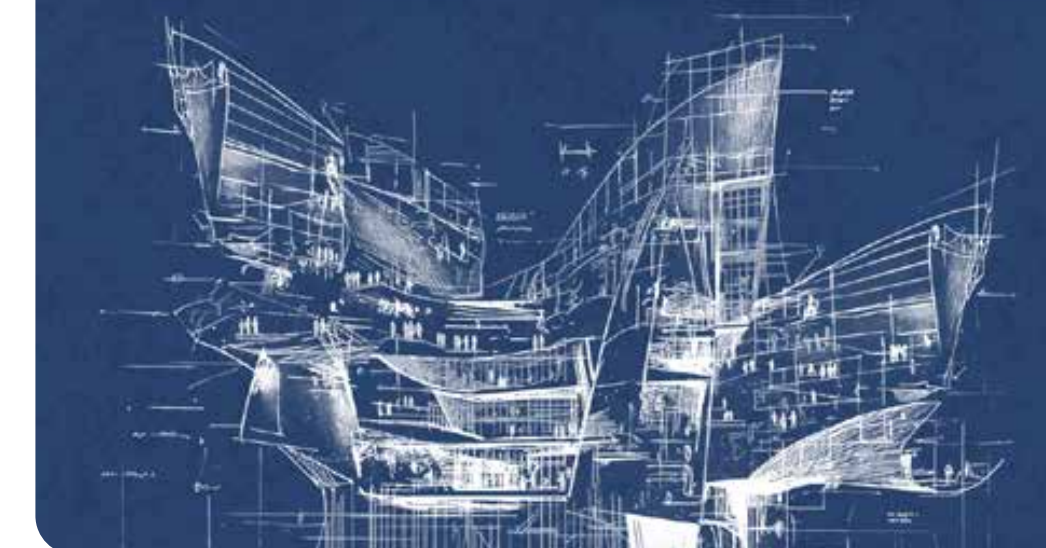


Transforma tu organización: **empieza hoy mismo.**

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
empresa pionera



Lee el informe

Visita la Biblioteca de escenarios de Microsoft para descubrir una colección de escenarios de Copilot y agentes en diferentes roles, funciones y sectores creados para acelerar la transformación con la IA en tu organización: [Biblioteca de escenarios de Microsoft: adopción de Microsoft.](#)

