

Aegon impulsa un modelo de trabajo basado en IA para mejorar productividad, eficiencia e innovación



Cliente

Aegon es una compañía de referencia en el sector asegurador en España, con una amplia red de agentes y mediadores, y una marcada vocación por ofrecer servicios de salud y vida de máxima calidad. Con un firme compromiso por evolucionar hacia modelos de digitalización responsables, colaborativos y sostenibles, Aegon avanza en su proceso de transformación que integra tecnologías emergentes para reforzar su eficiencia operativa y mejorar la experiencia de sus profesionales y clientes.

NTT DATA lidera el programa de modernización del puesto de trabajo digital en Aegon, impulsando la adopción de M365 Copilot y el desarrollo de agentes inteligentes como habilitadores claves para integrar la IA generativa en los procesos corporativos, potenciando la productividad, la eficiencia operativa y la innovación.

La modernización del entorno de trabajo se ha consolidado como un pilar fundamental para transformar la experiencia del profesional, mejorar los tiempos de respuesta y fortalecer la capacidad de análisis. Con esta iniciativa, Aegon optimiza sus procesos, estandariza flujos de trabajo y accede a la información corporativa de forma más ágil, segura y consistente.

Aegon se encontraba en un punto decisivo para evolucionar hacia un modelo operativo más ágil, centrado en el valor y orientado a la automatización, la estandarización y el uso seguro y responsable de la IA generativa. Para abordar este reto, Aegon confió en NTT DATA, que diseñó e implementó un programa integral de consultoría, formación especializada y gestión del cambio orientado a incorporar la IA generativa en la operativa diaria, acompañando a equipos multidisciplinares en una transición progresiva hacia nuevas formas de trabajar habilitadas por la IA.



La adopción de Copilot ha sido un éxito, impulsada por la clara apuesta de la organización por la IA generativa. Pero lo más relevante ha sido comprobar cómo un enfoque progresivo ha permitido escalar el impacto: comenzamos mejorando la productividad individual y hoy ya vemos a los equipos diseñar y utilizar agentes que encajan de forma natural en su día a día.”

Leticia Mohedano, *Talent & Organizational Transformation Manager en NTT DATA*

91%

Profesionales en Aegon extrañaría su licencia de M365 Copilot

98%

Casos de uso identificados en áreas clave

60%

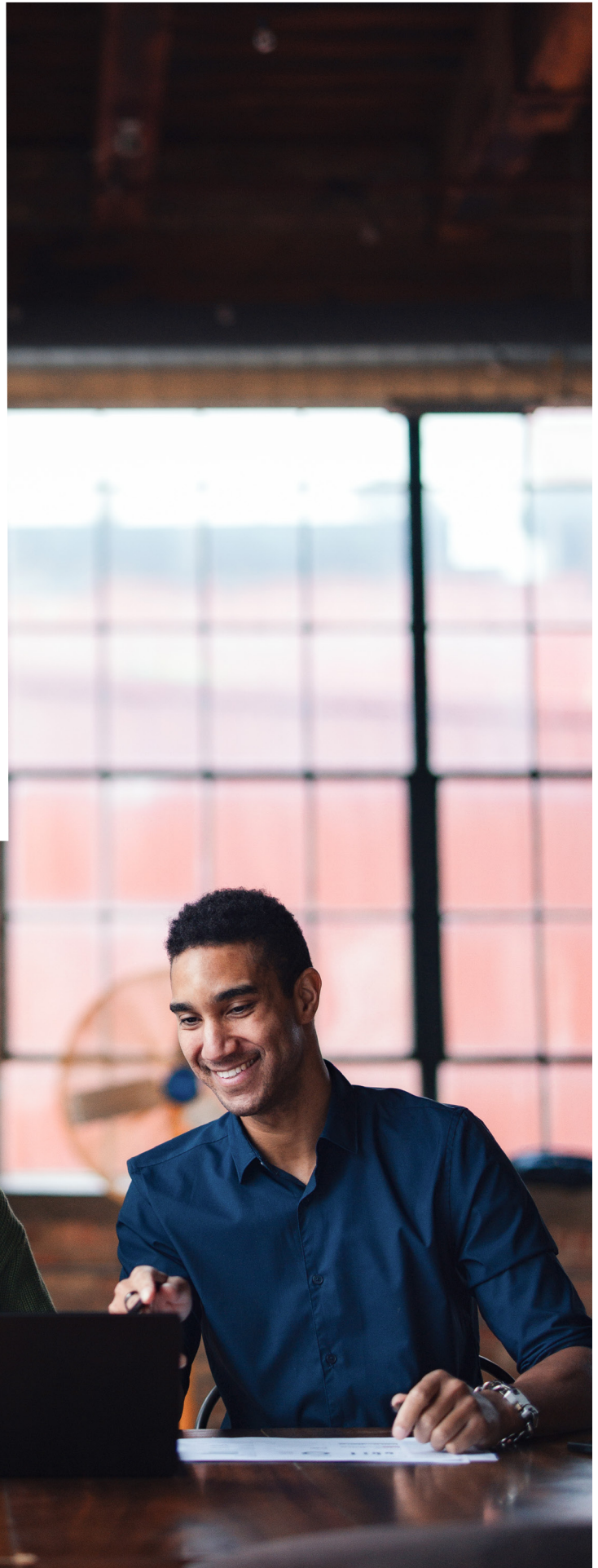
NPS en sesiones de formación con agentes de M365 Copilot

Necesidad de negocio

Aegon inició su camino hacia la digitalización con un programa de adopción de M365 Copilot, que permitió incorporar nuevas formas de trabajo basadas en IA en el día a día de los profesionales. Tras el piloto inicial con M365 Copilot, la compañía identificó la necesidad de escalar la adopción y extenderla a un mayor número de profesionales, garantizando un uso homogéneo, seguro y consistente de la tecnología.

El reto iba más allá de incorporar una nueva tecnología, consistía en impulsar un cambio cultural que integrara la IA generativa en la operativa diaria, apoyado en formación práctica, acompañamiento experto y criterios claros de uso responsable.

Además de ampliar la adopción de Copilot, Aegon buscaba evolucionar hacia soluciones más avanzadas basadas en agentes inteligentes, capaces de automatizar tareas, conectar información corporativa y proporcionar asistencia en actividades recurrentes. Este avance requería un socio tecnológico que guiara la adopción, ayudara a identificar oportunidades de uso reales y acompañara a los equipos en la creación de capacidades internas, consolidando nuevas formas de trabajar en IA.



Solución

Para dar respuesta a esta necesidad, NTT DATA realizó un proyecto que combinó consultoría, formación especializada, acompañamiento continuo y gestión del cambio, con el objetivo de asegurar una adopción sólida, medible y orientada al negocio.

La iniciativa se articuló a través de una ruta progresiva, que permitió a los profesionales incorporar nuevas dinámicas de trabajo potenciadas por IA.

Capacidades clave de la solución desarrollada:

1. Ampliación de la adopción de M365 Copilot

NTT DATA impulsó la incorporación de la IA generativa en el día a día de los profesionales mediante:

- Formación práctica orientada a integrar la IA generativa en tareas reales del día a día.
- *Workshops* especializados en productividad, análisis, generación de contenido y búsqueda de información.
- Sensibilización y guía sobre un uso responsable, seguro de la tecnología.
- Identificación de casos de uso alineados con las necesidades del negocio y cuantificar su impacto.
- Construcción de una comunidad activa de “copilotistas” que fomenta el aprendizaje continuo y consolida una base sólida para evolucionar hacia usos más avanzados de la tecnología.

2. Capacitación avanzada en agentes de Copilot

Una vez afianzada la adopción de Copilot, Aegon avanzó hacia un uso más estratégico de la IA mediante agentes inteligentes diseñados para automatizar tareas, conectar información corporativa y acelerar procesos. El enfoque incluyó:

- Formación en diseño, creación y evaluación de agentes basados en IA generativa.
- Uso de herramientas como *Copilot Studio Full* y *Copilot Studio Lite* para construir soluciones específicas apoyadas en contenido corporativo.
- Metodología colaborativa para que los equipos identifiquen y prioricen sus propios casos de uso de forma escalable.
- Levantamiento de 98 casos de uso en áreas clave como Operaciones, IT, Legal o Estrategia & Digitalización.
- Acompañamiento para desarrollar los primeros agentes corporativos integrados en los procesos de la compañía.

3. Enfoque de cambio cultural y adopción sostenible

Para garantizar el impacto del programa, NTT DATA implementó un marco de adopción estructurado basado en:

- Programa estructurado con modelos de aprendizaje homogéneos para toda la organización.
- Criterios de adopción basados en seguridad, responsabilidad y eficiencia.
- Evaluación continua del impacto mediante métricas como el NPS en sesiones y talleres.
- Guía estratégica orientada a transformar la IA generativa en un activo corporativo, y no solo en una herramienta, plenamente alineada con los objetivos del negocio.



NTT DATA diseñó e implementó para Aegon un ecosistema de trabajo potenciado por IA generativa, basado en M365 Copilot y Agentes de M365 Copilot, que habilita nuevas dinámicas de productividad y automatización, permitiendo a los equipos trabajar de manera más eficiente, ágil y orientada al valor.



Resultados

La adopción progresiva de M365 Copilot y la evolución hacia agentes inteligentes permitieron a Aegon obtener beneficios medibles y significativos en productividad y eficiencia.

Gracias al acompañamiento de NTT DATA, la organización ha consolidado nuevas formas de trabajo basadas en IA generativa con impacto directo en su operativa:

- **Alta satisfacción en la adopción de Copilot**, con más de un 60% de NPS (*Net Promoter Score*) en sesiones teóricas y talleres prácticos, mostrando el valor real de la IA generativa en la productividad diaria.
- **91% de los profesionales declararían echar de menos la licencia de M365 Copilot**, confirmando una adopción sólida y una experiencia transformadora.
- **98 casos de uso identificados en áreas clave** como Operaciones, IT, Legal y Estrategia & Digitalización, orientados reducir cargas operativas y optimizar procesos.
- **87% de NPS en los talleres de identificación de casos de uso**, reflejando la relevancia y aplicabilidad de las iniciativas basadas en IA.
- **Desarrollo de los primeros agentes corporativos**, conectados a contenidos internos y diseñados para resolver necesidades concretas de productividad y automatización.
- **Creación de una comunidad activa de usuarios y diseñadores de soluciones**, que impulsa nuevas dinámicas de trabajo y fomenta la experimentación continua.
- **Consolidación de un modelo de trabajo más ágil**, con mayor foco en tareas de valor y procesos apoyados en IA.
- **Progreso hacia un uso estratégico y responsable de la IA generativa**, reforzando un modelo de trabajo más ágil y orientado al valor gracias a nuevas capacidades habilitadas por IA generativa.

El éxito del programa ha sido posible gracias al impulso de nuevas capacidades digitales identificadas por NTT DATA y a la estrecha colaboración entre los equipos de NTT DATA y Aegon, que han trabajado conjuntamente en el diseño, adopción y puesta en marcha de soluciones innovadoras basadas en IA generativa.

Tras los resultados obtenidos, Aegon se posiciona no solo como una organización que adopta tecnología, sino como una organización que modela el futuro del trabajo asegurador, anticipando tendencias y apostando por un uso estratégico, responsable y humano de la IA generativa.

Próximos pasos

Aegon seguirá avanzando hacia un modelo organizativo donde la IA generativa actúe como catalizador de innovación y eficiencia y nuevas dinámicas de colaboración. Con el acompañamiento tecnológico de NTT DATA, la compañía continuará explorando nuevos casos de uso, ampliando el alcance de M365 Copilot y fortaleciendo su ecosistema de agentes inteligentes para maximizar el retorno organizativo.

“

Gracias al programa de adopción de Copilot en el que hemos invertido un total de 51 horas de formación, siendo la media de asistentes por sesión de 150 y por taller de 10 personas, hemos logrado guiar a la organización en su implementación para el uso diario en situaciones concretas. Copilot se ha convertido en un aliado estratégico, lo que nos permite tener más datos y más estructurados para la toma de decisiones, anticiparnos y liberar tiempo para lo verdaderamente importante, las personas y las conversaciones con sentido.

La adopción de M365 Copilot ha impulsado nuestra productividad y capacidad de respuesta, convirtiendo la tecnología en una ventaja competitiva real, gestionado como un programa de cambio cultural en el que debemos seguir trabajando.”

Smara Conde, directora de RRHH y RSE en Aegon

