

Nuevas capacidades para el lugar de trabajo

NTT DATA y Microsoft colaboran en las innovaciones de agentic IA y Microsoft Copilot

En esta guía, exploramos cómo NTT DATA y Microsoft utilizan la agentic IA y la tecnología de Microsoft Copilot para crear lugares de trabajo digitales inteligentes y escalables para empresas de todos los sec-

Agentic IA, Microsoft Copilot y el futuro de los espacios de trabajo digitales

En esta era de la inteligencia artificial (IA) agéntica, se espera que los asistentes inteligentes transformen aún más los lugares de trabajo.

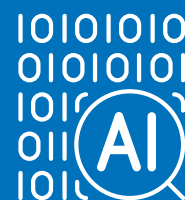
Un ejemplo muy representativo de este cambio son las tecnologías de Microsoft Copilot. Estos asistentes digitales, equipados con IA generativa y modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM), son capaces de entender el contexto y se integran con facilidad en las operaciones diarias de la organización.

Las empresas están demostrando un gran interés

Los analistas del sector prevén una explosión de la automatización basada en IA: en 2028, el 33 % de las aplicaciones de software empresarial tendrán funciones de agentic IA incorporadas, un porcentaje mucho mayor al 1 % que las incluía en 2024. Como consecuencia, el 15 % de las decisiones diarias en una empresa se podrán tomar de forma autónoma. Asimismo, está previsto que el gasto global en servicios de IA alcance los 609.000 millones de dólares en 2028.

El equipo de Digital Workplace Services (DWS) de NTT DATA y Microsoft están implementando soluciones de agentic IA y Microsoft 365 Copilot que impulsan la productividad y la innovación para crear un valor empresarial tangible.

En esta guía, analizaremos la adopción interna de Microsoft 365 Copilot en NTT DATA (el “cliente cero”), así como otros casos de éxito en diferentes sectores. También veremos cuáles han sido los resultados de estas implementaciones (en cuanto a aumento de la productividad, retorno de la inversión, etc.) para entender por qué apostar por ellas es una inversión lógica en cualquier empresa moderna.



La agentic IA hace referencia a aquellos “agentes” de IA cuyas funciones van más allá de la automatización tradicional: son capaces de entender de forma autónoma las necesidades de los usuarios, interactuar con naturalidad, gestionar tareas complejas y tomar decisiones.

Macrotendencias que definirán el futuro de la IA y el trabajo digital

Podemos observar varias tendencias generalizadas que marcarán la evolución de los lugares de trabajo durante los próximos años.

El trabajo híbrido es la nueva norma

La transición hacia modelos de trabajo híbridos se está consolidando a nivel global.

En 2025, el porcentaje de empleados que trabajan de forma totalmente presencial es bastante inferior al 50 %, ya que se está imponiendo un modelo de horario más flexible: el “3-2” (tres días en la oficina, dos de teletrabajo).² Esta normalización del trabajo híbrido aumenta la demanda de herramientas colaborativas y de IA para sortear los obstáculos propios de la distancia física y garantizar la productividad de los equipos, aunque estén distribuidos.

IA empresarial a escala

Las organizaciones están escalando las implementaciones de IA a todas sus operaciones, pasando de los proyectos piloto a un uso generalizado de los agentes de IA.

Los analistas prevén un crecimiento exponencial del software de agent IA: para 2028, aproximadamente un tercio de las aplicaciones empresariales tendrán algún tipo de agente de IA incorporado, mientras que en 2024 las que utilizaban este tipo de tecnología eran casi inexistentes.³

IA responsable y gobierno corporativo

Para lograr un éxito sostenido en el tiempo, se deben desarrollar herramientas de IA en las que empleados y clientes puedan confiar.

El rápido desarrollo de la IA obliga a poner el foco en los aspectos éticos, los riesgos y el cumplimiento de la normativa. Garantizar el uso responsable de la IA es ahora mismo una de las grandes prioridades de los líderes empresariales, y las organizaciones están definiendo marcos de gobernanza específicos para abordar cuestiones como los sesgos, la transparencia y la seguridad de los sistemas de IA.

Al mismo tiempo, están surgiendo nuevas normativas nacionales e internacionales que obligan a las empresas a supervisar debidamente la IA para garantizar la transparencia y fiabilidad en su utilización.

En nuestro blog: [Responsabilidad sobre la IA: los líderes ejecutivos deben actuar ahora](#)

Capacitación del personal

Más que como un sustituto de los trabajadores humanos, la IA se ha revelado como una fuerza capaz de ampliar sus capacidades.

Así surge el concepto de “lugar de trabajo híbrido”, donde las personas y la IA trabajan juntas: esta última se encarga de las tareas repetitivas, mientras que los humanos pueden dedicarse a las tareas que más valor generan.⁴ Para llegar a este punto, las empresas están invirtiendo en la capacitación de sus equipos.

Aquellas con mayor visión de futuro están poniendo en marcha planes de formación en IA y gestión del cambio, creando puestos especializados (coach de IA, ingeniero de prompts) para ampliar las habilidades de su plantilla. Durante los próximos años, la capacidad de una empresa para combinar la experiencia humana con las posibilidades de la IA será un diferenciador clave en el entorno digital.



² Owl Labs Staff. [2025 Predictions: The Hybrid Work Revolution Continues](#). Owl Labs. 13 de enero de 2025.

³ NTT DATA. [NTT DATA Launches Agentic AI Services for Hyperscaler AI Technologies](#). Nota de prensa. 20 de marzo de 2025.

⁴ Darren Hollander. [The Rise of the Hybrid Workforce – Humans and AI Working Together](#). 6 de marzo de 2025.

Agentic IA y Microsoft Copilot: espacios de trabajo con contexto

Los sistemas de agentic IA son asistentes capaces de entender el contexto, responder de forma dinámica a entradas de información complejas y tomar decisiones en función de la situación. La tecnología de Microsoft Copilot transforma estos principios en herramientas prácticas.

A diferencia de los scripts y los bots de automatización robótica de procesos (RPA), que son más rígidos, la agentic IA comprende las necesidades del usuario, conversa con él de forma natural, toma decisiones y gestiona inter-acciones complejas, lo que permite a las organizaciones escalar sus procesos basados en IA con más seguridad.

Microsoft 365 Copilot es un asistente de IA que se integra en la suite de Microsoft Office 365 y proporciona ayuda inteligente en tiempo real a los usuarios de todas sus herramientas (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Teams, etc.).

Microsoft Copilot utiliza modelos de lenguaje avanzados (a través de Azure OpenAI Service) que se combinan con los datos internos de cada organización (accesibles por medio de Microsoft Graph) para generar respuestas relevantes según el contexto, de forma segura y dentro del ecosistema empresarial. La herramienta obtiene información de los documentos, emails, calendarios y conversaciones de los usuarios, así como de otras fuentes empresariales, para ofrecerles ayuda personalizada.⁵

El proceso se lleva a cabo de conformidad con los estándares de cumplimiento y seguridad de Microsoft: los datos del usuario nunca salen de los límites del servicio de Microsoft 365, respetando la privacidad, la seguridad y los controles de acceso de la organización.⁶

Microsoft Copilot es un aliado digital que está siempre a disposición del usuario para elaborar borradores, analizar hojas de cálculo, resumir reuniones o responder preguntas, entre otras tareas.

Por ejemplo, en Microsoft Teams, Microsoft Copilot puede analizar las agendas del equipo y sugerir el mejor horario para una reunión, o generar un resumen con los principales puntos tratados y medidas acordadas. Los usuarios pueden hacer preguntas como “¿Qué decisiones se tomaron en la reunión a la que no pude asistir?” y recibir al instante un resumen de la transcripción de la misma elaborado por Microsoft Copilot. En Outlook, Microsoft Copilot puede redactar borradores de respuesta con base en hilos de correos anteriores y, en Excel, puede explicar tendencias en los datos o crear gráficos de visualización en un momento.

En nuestro blog: [Beyond the basics: dive into GenAI with Microsoft Copilot for Microsoft 365 and Microsoft Copilot Studio](#)

Microsoft Copilot **amplía las capacidades humanas con IA**, y permite al personal centrarse en aquellas tareas que más valor generan, mientras que las operaciones rutinarias o que implican grandes cantidades de datos se realizan en cuestión de segundos.

Los primeros estudios sobre Microsoft Copilot⁷ señalan que ofrece importantes beneficios:

- El 70 % de los usuarios afirman que Microsoft Copilot ha mejorado su productividad y la calidad de su trabajo. La herramienta les ha ayudado a completar ciertas tareas un 29 % más rápido de media.
- Un dato más revelador si cabe es que el 77 % de los usuarios que han probado Microsoft Copilot ya no quieren trabajar sin él, lo cual avala su efectividad como asistente inteligente y adaptable al contexto.



⁵ pwndps, Copper Contributor. Copilot for Microsoft 365: Architecture and Key Concepts. Microsoft. 7 de marzo de 2024.

⁶ Microsoft Microsoft 365 Copilot: arquitectura y cómo funciona. 28 de enero de 2025.

⁷ Microsoft Informe especial de Work Trend Index What Can Copilot's Earliest Users Teach Us About Generative AI at Work? A first look at the impact on productivity, creativity, and time. 15 de noviembre de 2023.

Liderando con el ejemplo: NTT DATA implementa Microsoft Copilot para uso interno

Para asesorar a nuestros clientes con conocimiento de causa, nuestro equipo de DWS decidió empezar con la implementación de Microsoft 365 Copilot en NTT DATA para transformar las operaciones.

La propia NTT DATA fue, por lo tanto, el primer “cliente” en recibir estos servicios de integración de Microsoft Copilot. El despliegue comenzó con una prueba piloto en ciertos departamentos y puestos, y la iniciativa estuvo liderada por un comité directivo de IA generativa y un riguroso programa de gestión del cambio.

El equipo DWS identificó perfiles de usuario clave, les proporcionó los datos y prerequisites de acceso necesarios e implementó un plan de adopción integral. Este incluía el respaldo de la directiva, medidas de comunicación para concienciar al equipo, sesiones de formación y guías introductorias para capacitar al personal. También se puso en marcha una línea de ayuda interna para resolver las dudas de los usuarios.

Al abordar de forma proactiva la preparación de los usuarios y ofrecerles apoyo continuo, NTT DATA logró una mayor aceptación y adopción de las nuevas herramientas de IA.

Resultados notables en apenas unos meses

Al cabo de unos pocos meses utilizando Microsoft Copilot internamente, la opinión de los empleados era abrumadoramente positiva:

- En una encuesta interna de satisfacción, los usuarios **dieron a Microsoft 365 Copilot una calificación de 5 estrellas sobre 5.**
- Dos tercios de los empleados observaron un aumento significativo de su productividad.
- El 62 % de ellos aseguraron que Microsoft Copilot los había ayudado a ser más creativos en su trabajo.
- El ahorro de tiempo fue notable. De media, los usuarios se ahorraron unas **20 horas de trabajo al mes** delegando las tareas más tediosas en Microsoft Copilot. Uno de los participantes señaló que trabajar con Microsoft Copilot **había supuesto un ahorro de 6,5 horas de trabajo en una semana**, ya que agilizó tareas que antes requerían mucho más tiempo.

Gracias a los esfuerzos de capacitación del equipo de DWS, la tasa de adopción entre los usuarios objetivo fue aproximadamente del 92 %. Estos utilizaron Microsoft Copilot con regularidad, e indicaron que la herramienta se había integrado de forma natural en sus flujos de trabajo. De hecho, Microsoft Copilot resultó tan eficaz a la hora de eliminar tareas pesadas (toma de notas en reuniones, redacción de borradores, etc.) que muchos usuarios llegaron a bromear con que pagarían la licencia de su propio bolsillo si fuera necesario.

Los ejecutivos de NTT DATA confirman su impacto.

“

En pocos meses, Microsoft 365 Copilot Chat se ha convertido en un recurso de valor incalculable. Como estoy implicado en muchos proyectos y conversaciones de la empresa, uso Microsoft Copilot para obtener resúmenes rápidos de las conversaciones previas con mis compañeros y extraer información relevante de emails, chats y archivos. Cuanto más exploro sus funcionalidades, más tiempo ahorro y más eficiente soy en mi trabajo”.

Noel Hara, CTO de Sector Público en NTT DATA

Estos testimonios demuestran la efectividad de Microsoft Copilot como asistente cognitivo a la hora de reducir la sobrecarga de información a la que están sometidos los líderes empresariales y ahorrar costes de cambios de contexto.

Una solución testada internamente y de eficacia demostrada

La implementación gradual en NTT DATA (que empezó por un grupo piloto y recopiló opiniones para después escalar) garantizó una transición ágil para sus más de 150.000 empleados. Al empezar por adoptar el software a nivel interno, el equipo de DWS no solo mejoró su eficiencia, sino que además obtuvo experiencia real y pudo definir una serie de buenas prácticas que ahora aplica al trabajar con otros clientes.

El éxito del proyecto de implementación en NTT DATA avala el poder transformador de Microsoft Copilot y genera confianza en nuestros clientes, que saben que estas soluciones han sido probadas en entornos reales a escala empresarial.

Las soluciones de NTT DATA

Servicios de agentic IA para las tecnologías de IA de hiperescala

Tras el éxito de la implementación interna, NTT DATA lanzó sus Servicios de agentic IA para tecnologías de IA de hiperescala, una suite completa de servicios de consultoría y nube gestionada que permite a las empresas adoptar y gestionar agentes de IA a escala. Con el foco puesto inicialmente en el ecosistema de Microsoft, NTT DATA utiliza herramientas como Azure OpenAI, Azure AI Foundry y Microsoft Copilot Studio para diseñar y orquestar agentes de IA personalizados para sus clientes.⁸

Productivity Cockpit

Microsoft Copilot Studio es un kit de herramientas para crear copilotos (agentes) a medida, y NTT DATA amplía sus capacidades con Productivity Cockpit, un marco que integra Microsoft Copilot Studio con otras herramientas y plantillas prediseñadas de agentes. En esencia, NTT DATA proporciona a las empresas una plataforma "lista para usar" en la que pueden crear sus propios agentes, adaptados a roles o sectores específicos, sin tener que empezar de cero.⁹

Estos son algunos de los agentes disponibles:

Onboarding Agent

Un agente diseñado para ayudar a los nuevos empleados que proporciona recursos esenciales, responde preguntas frecuentes sobre RR. HH. y guía durante la formación inicial para acelerar el proceso de incorporación del personal.



Copiloto Prompt-as-a-Service

Un agente que prepara informes rutinarios y resúmenes de datos con antelación, para que los directivos y el personal dispongan de la información que necesitan sin tener que recopilarla manualmente. Por ejemplo, todos los lunes por la mañana puede generar el panel de control de un proyecto basándose en los datos de la semana anterior.



Growth Agent

Un agente de front-office que trabaja con sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM). Puede extraer los leads y oportunidades de venta con mayor prioridad de sistemas como Microsoft Dynamics 365, y presentarlos acompañados de sugerencias de actuación para que los equipos de ventas se centren en los clientes con mayor valor potencial.

Ask Me Agent

Un bot de gestión del conocimiento al que los empleados puedan pedir información.



Puede indexar documentos internos, contenido de la intranet y tickets anteriores para ofrecer respuestas instantáneas a las preguntas del personal (por ejemplo, "¿Cómo actualizo mis prestaciones?" o "¿Dónde está la presentación de la propuesta XYZ?"). En esencia, proporciona información bajo demanda, lo que mejora la productividad y la calidad de la atención al cliente.



Service Agent

Se ocupa de tareas del back-office como la suscripción de riesgos en el sector de los seguros o el procesamiento de reclamaciones. También puede rellenar formularios y realizar validaciones y verificaciones cruzadas. Aligera el trabajo de los especialistas humanos, pues se ocupa de la introducción de datos y los análisis iniciales.



Fix IT Agent

Un agente de soporte técnico que soluciona problemas de IT. Puede recibir quejas de los usuarios (por chat o llamada), guiarlos durante el diagnóstico y resolver problemas comunes (resetear contraseñas, desbloquear cuentas, etc.). Los problemas más complejos se derivan a los técnicos humanos, acompañados de un resumen de las medidas con las que se ha intentado resolverlos. Gracias a este agente, se reduce el tiempo de resolución de incidencias y de inactividad.

Microsoft Copilot Swarming

Un agente que asiste con la gestión de conocimiento en los servicios de asistencia técnica. Monitoriza los problemas persistentes, ayuda a agregar soluciones e incluso crea bases de conocimiento con artículos de referencia para su consulta en el futuro. Recibe el nombre de Swarming (del inglés, "enjambre") porque coordina múltiples agentes (humanos o de IA) para resolver problemas complicados y registra los aprendizajes.

Obtén la infografía: [NTT DATA and Microsoft: Transforming industries with GenAI](#)

Gracias a su experiencia interna y a su colaboración con Microsoft, el equipo de DWS de NTT DATA ha comenzado a implementar soluciones de agentic IA y Microsoft Copilot para clientes de todo el mundo.

Hemos puesto en marcha proyectos en múltiples sectores, desde el bancario hasta el sanitario, pasando por el manufacturero o el del retail. Estas implementaciones demuestran que los agentes de IA que entienden el contexto pueden redefinir la productividad de los empleados y la experiencia del cliente en cualquier ámbito.

⁸ NTT DATA. NTT DATA Launches Agentic AI Services for Hyperscaler AI Technologies. Nota de prensa. 20 de marzo de 2025.

⁹ NTT DATA. NTT DATA Productivity Cockpit, Powered by Microsoft Copilot Studio.

Aquí, el marco de NTT DATA para agentic IA en el lugar de trabajo desempeña un papel fundamental. Nuestra suite de agentes modulares y sectoriales, desarrollados junto con Microsoft Copilot Studio, puede integrarse en los entornos de nuestros clientes para optimizar los flujos de trabajo y abordar desafíos comunes. Estos agentes, ofrecidos como servicio, se actualizan continuamente y pueden personalizarse en función de las necesidades de cada organización.

Servicios financieros

Productividad y experiencia del cliente (CX) mejoradas
En la banca, NTT DATA ha ayudado a distintas entidades a adoptar agentes de Microsoft Copilot para crear nuevos estándares de productividad y calidad de la atención al cliente.

Un banco internacional implementó el Growth Agent de nuestro Productivity Cockpit, que identifica los leads prioritarios de su sistema de CRM y facilita el trabajo diario de los equipos, indicándoles cuáles son las oportunidades con mayor valor potencial. En esta misma entidad, los empleados que trabajan de cara al público utilizan nuestro Ask Me Agent para responder al instante a las consultas de los clientes sobre productos y pólizas, ofreciéndoles información coherente y precisa.

En las sucursales, los asistentes de Microsoft Copilot pueden contestar preguntas rutinarias, como “¿Cuál es el tipo de interés de las cuentas de ahorro premium?”, y preparar informes diarios para los directores de las sucursales. Gracias al copiloto Prompt-as-a-Service, tendrán la información clave siempre a mano. Una vez que se automatizan estas tareas, los empleados de la banca pierden menos tiempo buscando información y pueden dedicarse a lo más importante: el asesoramiento y la relación con los clientes.

Los consumidores también pueden disfrutar de las ventajas de integrar agentes de IA en el centro de contacto. Se reducen los tiempos de espera, ya que los agentes de IA pueden resolver las dudas más frecuentes en conversaciones naturales. Cuando las consultas son más complejas, se derivan a un agente humano que recibe toda la información contextual que pueda necesitar. El resultado es una atención al cliente más rápida y una experiencia más personalizada. Gracias a estas soluciones de Microsoft Copilot, una importante institución bancaria ha reducido los tiempos de resolución de su centro de contacto y ha mejorado el índice de satisfacción de sus clientes, ya que las dudas rutinarias se resuelven al momento y los agentes humanos están más preparados para las interacciones de valor.

Servicios de IT y RR.HH.

Agentes de atención al cliente siempre disponibles
En todos los sectores, los equipos internos de asistencia y soporte de RR.HH. están aprovechando las ventajas de la agentic IA. NTT DATA ha ayudado a muchas empresas a implementar copilotos de soporte técnico, capaces de gestionar tareas de nivel 1 por chat o conversación de voz.

Un fabricante de automóviles europeo comenzó a utilizar nuestro Fix IT Agent para resolver los problemas técnicos más habituales de los empleados. Este agente puede restablecer contraseñas, desbloquear cuentas de usuario e indicar a los trabajadores qué pasos deben seguir para solucionar un problema, tareas que antes requerían la intervención de un técnico humano. El agente está integrado en el sistema de gestión de servicios de IT (ITSM) de la empresa, por lo que puede crear tickets para aquellas consultas que no se resuelvan y derivarlas al equipo de IT correspondiente acompañadas de un registro completo de la conversación. Este agente ha recortado los tiempos de resolución de problemas y los periodos de inactividad de los empleados, y permite a los técnicos de IT centrarse en los proyectos más complejos.

Una multinacional de bienes de consumo implementó el Onboarding Agent en su departamento de RR.HH. con la ayuda de NTT DATA. Este es un “compañero virtual” que ayuda a los nuevos empleados: les ofrece información, resuelve dudas frecuentes sobre las políticas de la empresa y les da acceso a todos los recursos que necesitan desde el primer día. El equipo de RR.HH. ha observado que, desde que este agente se ocupa de las consultas habituales, el proceso de incorporación de los empleados se ha acelerado en un 25 % y el equipo humano puede centrarse más en las interacciones personalizadas.

Retail y hostelería

Atención al cliente mejorada y a escala
En el sector del retail, las empresas que utilizan agentic IA han mejorado la capacidad de respuesta en todos sus canales de atención al cliente

Una importante compañía de retail asiática colaboró con NTT DATA para implementar un agente de Microsoft Copilot en su plataforma de chat para clientes. Actualmente, este agente de IA gestiona miles de consultas diarias de los consumidores. Gracias al lenguaje natural, puede resolver dudas acerca de los horarios de las tiendas, la disponibilidad de existencias o los programas de fidelización, por ejemplo. Con esta herramienta, que filtra y resuelve las consultas más comunes, se han reducido drásticamente los tiempos de espera, y ahora los agentes humanos pueden dedicar su atención a las solicitudes más complejas. Los gerentes de los establecimientos han observado que los dependientes pierden menos tiempo al teléfono, puesto que la IA se ocupa de resolver las consultas rutinarias online. Otro ejemplo destacado es el de una aerolínea que implementó un asistente de viaje con IA (creado con Microsoft Copilot Studio) en su página web y su centro de contacto. Este ayuda a los pasajeros a gestionar el check-in por sí mismos, les ofrece información sobre su vuelo y el equipaje permitido, y los ayuda a cambiar sus billetes si surge algún imprevisto. Esta IA coordina a los departamentos de atención al cliente y operaciones para asegurarse de que los viajeros reciben información precisa y actualizada, y deriva los casos más complejos (por ejemplo, cuando un pasajero tiene requisitos especiales) a un agente humano, acompañados de un resumen de la consulta. Tras la implementación, la aerolínea observó un incremento de la satisfacción del cliente y un ahorro en los gastos operativos, ya que la automatización redujo notablemente la carga de trabajo del centro de contacto.

Beneficios en todos los sectores

Estos ejemplos son solo la punta del iceberg. La suite de agentes de Microsoft Copilot que ofrece NTT DATA puede adaptarse a multitud de casos de uso. En todos ellos, la agentic IA es una manera escalable de ofrecer asistencia e información a empleados y clientes con un toque humano.

Además, estas soluciones están creadas en plataformas fiables, como son las de Microsoft, por lo que los empleados pueden implementarlas con la tranquilidad de saber que satisfacen todos los estándares de seguridad, cumplimiento y gestión.

En NTT DATA, complementamos estas funcionalidades con sólidas capacidades de gobernanza y soporte. Monitorizamos el rendimiento de los agentes, reentrenamos los modelos cuando es necesario y nos aseguramos de que la IA está alineada en todo momento con los objetivos y políticas de la empresa.

Gracias a las capacidades globales de entrega de Microsoft y NTT DATA, que cuenta con equipos en más de 50 países, una vez que una solución demuestra su eficacia en una región (por ejemplo, un copiloto de Microsoft para un proveedor estadounidense de atención médica), se realizan las adaptaciones lingüísticas y normativas pertinentes para que pueda usarse en otros puntos geográficos.

Resultados empresariales y ROI

En última instancia, las empresas buscan que sus inversiones en IA y tecnología de Microsoft Copilot se traduzcan en un valor tangible. Tanto NTT DATA como Microsoft han encargado estudios para cuantificar los beneficios de sus soluciones, y los resultados son muy positivos.

Principales beneficios de adoptar Microsoft 365 Copilot

Según un análisis de Forrester Consulting, el retorno de la inversión (ROI) a tres años para las empresas que implementan Microsoft 365 Copilot es de entre el 132 % y el 353 %.¹⁰ Esto se debe a factores como el menor tiempo de comercialización de nuevos productos, el ahorro de costes por el aumento de la eficiencia o la mayor retención de clientes, entre otros.

Basándonos en lo observado en nuestros clientes, las tecnologías de agentic IA de Microsoft —como sus copilotos y agentes— están transformando los servicios del lugar de trabajo digital porque ofrecen un ROI cuantificable, automatizan las tareas rutinarias de IT, aumentan las capacidades de autoservicio de los empleados.

De media, las organizaciones que han implementado Microsoft Copilot con nosotros han visto cómo el número de tickets de soporte básico se reducía en un 40 % y los tiempos de resolución de consultas complejas disminuían en un 35 %.

Nuestro asistente de agentic IA mejora notablemente la experiencia digital de los empleados, ya que les ofrece asesoramiento instantáneo para resolver problemas, agiliza la implementación de nuevas aplicaciones y facilita la colaboración fluida entre equipos distribuidos. Al incorporar la IA en los ecosistemas tecnológicos del lugar de trabajo, Microsoft Copilot convierte lo que tradicionalmente eran áreas no productivas en puntos estratégicos de creación de valor, con mejoras demostrables en cuanto a productividad, eficiencia operativa de las IT y aceleración de las iniciativas de transformación digital.

Productividad y bienestar del empleado

Al margen de lo financiero, la introducción de la agentic IA y de Microsoft Copilot aporta otros beneficios que son cruciales para el éxito a largo plazo.

La experiencia del empleado mejora gracias a la ayuda de la IA y la eliminación de las tareas rutinarias. Tras la implementación interna en NTT DATA, por ejemplo, el 66 % de los empleados se sentían más productivos, y la mayoría de ellos aseguraban que podían permitirse ser más creativos después de que Microsoft Copilot aliviara su carga de trabajo.

Estas opiniones ratifican la idea de que Microsoft Copilot permite a los trabajadores dedicar más tiempo a tareas estratégicas y creativas. En un estudio de Work Trend Index, el 85 % de los usuarios afirmaron que Microsoft Copilot los ayudaba a crear borradores eficaces y trabajar más rápido, y el 75 % indicaron que les ahorra tiempo a la hora de buscar información en documentos.¹¹ Además, Microsoft Copilot reduce el estrés, el cansancio y la desmotivación, ya que alivia la sobrecarga de información a la que se enfrentan los empleados (por ejemplo, puede resumir sus correos no leídos o sus conversaciones de chat). Un estudio independiente concluyó que, en las pequeñas y medianas empresas que utilizan Microsoft Copilot, la satisfacción del empleado aumenta de media un 18 %, mientras que la tasa de rotación se reduce entre un 11 y un 20 %.¹²

¹⁰ Brenna Robinson. Estudio: Microsoft 365 Copilot generó hasta un 353 % de ROI para pequeñas y medianas empresas. Microsoft. 17 de octubre de 2024.

¹¹ Microsoft. Informe especial de Work Trend Index: What Can Copilot's Earliest Users Teach Us About Generative AI at Work? A first look at the impact on productivity, creativity, and time. 15 de noviembre de 2023.

¹² Brenna Robinson. Estudio: Microsoft 365 Copilot generó hasta un 353 % de ROI para pequeñas y medianas empresas. Microsoft. 17 de octubre de 2024.



En un ecosistema marcado por la escasez de profesionales especializados, potenciar el compromiso del empleado y la retención es tan importante como aumentar la productividad”.

Mejoras en la atención al cliente

Desde el punto de vista de la experiencia del cliente, la **agentic IA puede mejorar notablemente la calidad del servicio, lo que se traduce en un mejor NPS y una mayor fidelización.**

Aspectos como el menor tiempo de respuesta, la disponibilidad las 24 horas y la personalización de las interacciones (gracias a que la IA analiza el contexto en tiempo real) mejoran la percepción del cliente. Por ejemplo, después de implementar agentes de IA en sus centros de contacto, un cliente de NTT DATA del sector de las telecomunicaciones observó un incremento de dos dígitos en la satisfacción de sus clientes, que ya estos no tenían que esperar a que un agente atendiera sus llamadas para resolver consultas simples. Además, los clientes reciben una respuesta coherente en todos los canales. Este caso concreto concuerda con una tendencia global: la IA mejora la capacidad de respuesta de los servicios de asistencia. Además, la IA de Microsoft Copilot ofrece información útil sobre tendencias de venta, puntos de fricción de los clientes y otros indicadores clave a partir de datos no estructurados, lo que abre la puerta a nuevas oportunidades de ingresos.

Seguridad y cumplimiento normativo

Cabe señalar que todos estos beneficios pueden lograrse sin comprometer la seguridad, el cumplimiento normativo y el control.

La seguridad empresarial es uno de los pilares de Microsoft Copilot, que respeta siempre los permisos concedidos y no expone los datos a usuarios no autorizados.¹³ Por su parte, NTT DATA se adhiere también a las directrices y prácticas éticas más estrictas de gobernanza de la IA.

Para saber más: [NTT DATA and Microsoft Accelerate Business Innovation with AI-Driven Solutions](#)

Todas nuestras implementaciones de agentes de IA están monitorizadas y supervisadas por personas, y contamos con mecanismos para gestionar las excepciones o derivar cualquier problema a un agente humano si es necesario. Por ejemplo, la función **Swarming** de Microsoft Copilot recurre a expertos humanos para resolver ciertas consultas y convierte las interacciones con la IA en nuevos artículos de referencia para su base de conocimiento.

Con este enfoque híbrido, las empresas pueden beneficiarse de la eficiencia de la IA sin renunciar al criterio humano cuando es necesario. El ROI retorno de la inversión no es algo puntual, sino una constante sostenible, ya que las organizaciones pueden seguir optimizando sus procesos y redefiniendo sus modelos de negocio a medida que desarrollen nuevas capacidades de IA.

Un vistazo al futuro

Los próximos avances de Microsoft Copilot

El ecosistema Microsoft Copilot está preparado para desarrollar mejoras significativas que potenciarán su inteligencia y su usabilidad.

Capacidad multimodal

Un desarrollo clave será la capacidad multimodal, es decir, la capacidad de Microsoft Copilot para procesar y generar contenido en otros formatos aparte del texto. Se espera que las próximas versiones de Microsoft 365 Copilot permitan la interacción por voz (y, posiblemente, el uso de inputs visuales), lo que significa que los usuarios podrán hablar con la IA o mostrarle una imagen y recibir asistencia adaptada al contexto.¹⁴



A efectos prácticos, Microsoft Copilot se está convirtiendo en un aliado digital integrado en los flujos de trabajo diarios, donde la voz conversacional y el lenguaje natural son la principal interfaz para trabajar”.

¹³ pwndps, Brass Contributor. [Copilot for Microsoft 365: Architecture and Key Concepts](#). Microsoft. 7 de marzo de 2024.

¹⁴ Vespa Nopanen. [Microsoft's Vision for Copilot: A New Era of AI Companionship](#). Future Work Blog. 4 de octubre de 2024.

Comportamiento autónomo

Otro avance importante será el comportamiento autónomo de los agentes en Microsoft Copilot. Actualmente, Microsoft Copilot solo responde a las consultas de los usuarios, pero el Microsoft Copilot del mañana será una herramienta pro-activa que reaccionará a ciertos eventos y señales desencadenantes. Microsoft ha introducido agentes autónomos en Microsoft Copilot Studio. Estos bots pueden identificar eventos en tiempo real e iniciar flujos de trabajo en nombre de los usuarios.¹⁵ Por ejemplo, Microsoft Copilot podrá monitorizar una cuenta de correo electrónico y redactar borradores de respuesta, o estar pendiente de cuándo se actualiza una base de datos para avisar a las personas implicadas o iniciar un proceso de aprobación. Además de estas funciones prediseñadas, las empresas podrán definir flujos de trabajo basados en eventos y acciones para que Microsoft Copilot pueda ocuparse de estos procesos con múltiples pasos de forma autónoma.

Integración en todas las aplicaciones

Microsoft Copilot también estará más integrado en los sistemas empresariales. La hoja de ruta de Microsoft tiene prevista la integración de Copilot en todas las aplicaciones empresariales, lo que le permitirá recuperar y actualizar datos de múltiples fuentes —como los sistemas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de planificación de recursos empresariales (ERP) y de gestión de servicios de IT ITSM—, no solo de Microsoft 365. Por medio de nuevos conectores y de Microsoft Graph, Microsoft Copilot puede ampliarse con conocimientos personalizados y acciones basadas en API que integren sistemas externos en tiempo real.¹⁶

Capacidades de personalización para desarrolladores

En paralelo, Microsoft está desarrollando las capacidades de personalización para desarrolladores en Microsoft Copilot. Herramientas como Microsoft Copilot Studio o los servicios de IA de Microsoft Azure permiten a los desarrolladores personalizar el comportamiento de la IA e incorporar modelos especializados. Así, las empresas podrán hacer ajustes en Microsoft Copilot (o incorporar LLM específicos de sus respectivos sectores) para adaptarlo a sus necesidades.¹⁷ Esta arquitectura extensible garantiza que, a medida que aumenten las capacidades de Microsoft Copilot, las empresas podrán personalizar sus funciones, o incluso crear para funciones específicas copilotos propios que estén integrados en el núcleo de seguridad y orquestación de la IA de Microsoft.

Hoja de ruta estratégica de NTT DATA para la agentic IA

El equipo de Digital Workplace Services de NTT DATA se ha embarcado, junto con Microsoft, en un ambicioso proyecto para llevar la agentic IA a las empresas con escalabilidad y gobernanza.

Agentes con diseño modular

Uno de los pilares de la estrategia de NTT DATA es el diseño modular de los agentes, un enfoque al que llamamos “copi-loto de copilotos”. Cada uno de los agentes de IA de nuestra suite está diseñado para encargarse de una tarea especializada: clasificar leads de ventas, ofrecer soporte de IT, facilitar la incorporación, etc. Y todos pueden combinarse o personalizarse según las necesidades de los clientes. Al construir los asistentes de IA con módulos intercambiables, podemos configurar rápidamente soluciones específicas para cada ámbito.

Estos agentes de IA se entregan al cliente con un modelo de “copiloto como servicio”: se gestionan y actualizan constantemente para que nuestros clientes disfruten de las últimas capacidades de IA generativa sin tener que encargarse por sí mismos de la creación o el mantenimiento de las herramientas. Además, continuamos desarrollando nuevos casos de uso y mejoras que permiten a nuestros agentes de IA evolucionar al ritmo de la empresa.

Una IA para cada área de negocio

La hoja de ruta de NTT DATA tiene también en cuenta aplicaciones específicas para cada área de negocio. Basándonos en nuestra amplia experiencia con empresas de todos los sectores, desarrollamos agentes de IA para diversas funciones empresariales: desde la automatización de consultas de atención al cliente y tareas de asistencia técnica hasta los flujos de trabajo del sector sanitario y los análisis financieros.

Estos agentes están diseñados para integrarse fácilmente en procesos empresariales y ecosistemas de datos ya existentes. En la actualidad, nuestras soluciones de agentic IA pueden ocuparse de tareas como el soporte al consumidor, la facturación, la incorporación de los empleados o la gestión de riesgos en todos los sectores. Los copilotos para áreas específicas de negocio potencian la productividad en su contexto, pues son aliados inteligentes que conocen las particularidades de cada campo.

IA responsable e innovación

Todo esto viene respaldado por nuestro compromiso con la gobernanza corporativa y la IA responsable. NTT DATA aplica rigurosos protocolos éticos, de seguridad y de cumplimiento en toda su cartera de soluciones de IA, garantizando que estas se ajusten a la normativa aplicable sobre privacidad y uso de los datos. Todos nuestros agentes cumplen con nuestro compromiso de uso responsable de la IA, que garantiza la mejora continua y una supervisión estricta de sus resultados y posibles sesgos.

¹⁵ Scott Frappier. [Microsoft Copilot New Features: What You Can Expect in 2025](#). Stoneridge Software. 5 de febrero de 2025.

¹⁶ Microsoft. [Your Extensibility Options for Microsoft 365 Copilot](#). 18 de febrero de 2025.

¹⁷ Nopanen. [Microsoft's Vision for Copilot: A New Era of AI Companionship](#).

Coinnovación, la base de los nuevos avances en el lugar de trabajo digital

Es importante señalar que estos avances se han desarrollado conjuntamente con Microsoft. Nuestros proyectos de coinnovación, que son el resultado de combinar las herramientas de Microsoft Azure OpenAI y Microsoft Copilot con la experiencia en integración de IA de NTT DATA, están dando forma a las soluciones del futuro.

Tal y como señala Maziar Zolghadr, de Microsoft, cuando se combinan las tecnologías de IA de Microsoft con los conocimientos de creación de agentes de NTT DATA, las empresas pueden diseñar experiencias más inteligentes de IA, tanto para sus empleados como para sus clientes.¹⁸ Es más, juntos, NTT DATA y Microsoft están “desarrollando nuevas maneras de (...) revolucionar el modo en que las organizaciones trabajan con la IA”¹⁹, asegurándose de que la hoja de ruta de agentic IA de NTT DATA esté alineada con la evolución de Microsoft Copilot. Esta sinergia posiciona a NTT DATA como un proveedor experto en implementación de innovaciones de agentic IA y Microsoft Copilot, que ofrece a sus clientes las funcionalidades más punteras que permite esta tecnología.

La colaboración entre NTT DATA y Microsoft no solo permite crear lugares de trabajo más flexibles que incorporan la IA, sino también garantizar que esta tecnología se escala de manera responsable. Por medio de la coinnovación continua, el equipo de DWS de NTT DATA y Microsoft están construyendo un futuro en el que la agentic IA y las tecnologías de Microsoft Copilot estarán totalmente integradas en nuestros flujos de trabajo, potenciando la productividad y la creatividad humanas de forma segura, ética y transformadora.

Las primeras organizaciones en abrir la puerta a estas innovaciones y colaboraciones serán las que lideren un futuro en el que los lugares de trabajo digitales sean la norma.

¹⁸ Nota de prensa de NTT DATA de marzo de 2023: [NTT DATA Announces AI Services for Hyperscaler AI Technologies](#).

¹⁹ [Business Wire](#): [Transforming the Future of the Digital Workplace with Generative AI and Copilot for Microsoft 365](#). 16 de noviembre de 2023.



Sobre NTT DATA y Microsoft

Según el informe NTT DATA Global Partnership de 2023, “NTT DATA está reconocida como una de las principales empresas integradoras de sistemas globales (GSI) de Microsoft, y ofrece soluciones seguras para entornos de trabajo digitales en más de 50 países”.

NTT DATA y Microsoft son partners estratégicos globales desde hace años, y trabajan juntos para ayudar a las empresas a modernizar sus entornos de IT y obtener resultados en menos tiempo. Los servicios que ofrecemos combinan las plataformas líderes de seguridad y nube de Microsoft con nuestros conocimientos expertos y capacidades globales, que nos permiten ofrecer soluciones de transformación digital fiables y end-to-end.

NTT DATA cuenta con décadas de experiencia en el diseño, la implementación y la gestión de ecosistemas de Microsoft en entornos con gran complejidad y mucha regulación. Desde la implementación de Microsoft Intune y Defender en toda la empresa hasta la activación segura de Microsoft 365 Copilot y la gobernanza de puntos finales con Microsoft Purview, NTT DATA garantiza un proceso de modernización alineado con la seguridad, el cumplimiento y la estrategia empresarial a largo plazo.

Juntos, NTT DATA y Microsoft ofrecen experiencia, tecnología y escala operativa para construir lugares de trabajo digitales seguros, inteligentes y productivos, diseñados para las necesidades de hoy y preparados para el crecimiento del mañana.

Más información sobre NTT DATA

Visita nttdata.com

Somos un innovador global para servicios empresariales y tecnológicos. Nuestro objetivo es ayudar a nuestros clientes en sus procesos de innovación, optimización y transformación para que puedan conseguir el éxito en sus proyectos. Somos Global Top Employer, y contamos con expertos en más de 50 países, además de un sólido ecosistema de partners. NTT DATA forma parte del Grupo NTT.

