

Liderazgo en la era de la IA

Cómo potenciar a los
trabajadores para el futuro



Índice

Destinatarios:

Líderes empresariales y de TI que supervisan el uso de la CRM y ERP en sus organizaciones y necesitan estrategias para navegar por la adopción de la IA.

Tiempo de lectura estimado:

19 minutos

03

Capítulo 1

Navegar por la IA en la CRM y ERP

05

Capítulo 2

El imperativo estratégico: IA para líderes empresariales

07

Capítulo 3

Estrategias prácticas para adoptar la IA

10

Capítulo 4

El rol de TI en la adopción de la IA

13

Capítulo 5

Cómo la IA ha empoderado a empleados reales

19

Capítulo 6

Continúe su recorrido hacia la IA

Capítulo 1

Navegar por la IA en la CRM y ERP

2023 fue un año decisivo para la IA, la cual se ha convertido rápidamente en un elemento integral de las operaciones empresariales diarias. En una reciente encuesta a nivel mundial de IDC sobre líderes empresariales y responsables de la toma de decisiones, el 71% de los encuestados señaló que sus organizaciones ya están usando la IA, y el 22% dijo que planea comenzar a hacerlo dentro de 12 meses.¹

La infusión de la IA en los sistemas de administración de relaciones con clientes (CRM) y de administración de recursos empresariales (ERP) permite a las organizaciones optimizar los procesos, mejorar el análisis de datos, perfeccionar la toma de decisiones y potenciar la asignación de recursos. Eso marca una gran diferencia en el resultado. De hecho, PricewaterhouseCoopers prevé que la IA podría impulsar el PIB mundial hasta en un 26% para el año 2030.³

Para tener éxito con la IA, contar con la tecnología adecuada es clave, así como tener la aceptación de los empleados. Este eBook actúa como su hoja de ruta para las estrategias prácticas que le permiten preparar y capacitar a sus trabajadores, con orientación práctica para cerrar la brecha entre el potencial de la IA y sus aplicaciones prácticas.



Capítulo 2

El imperativo estratégico: IA para líderes empresariales

La IA está marcando el inicio de una nueva era de innovación, una en la que la tecnología se vuelve más intuitiva, conversacional e inteligente, aumentando así el ingenio humano en una amplia gama de tareas y procesos. Su integración en los sistemas de CRM y ERP presenta oportunidades sin precedentes para que las empresas optimicen su funcionamiento e impulsen el crecimiento en todos los sectores.

La IA, incorporada en los sistemas de CRM, se puede utilizar para lo siguiente:

- **Obtener acceso a soporte e información en tiempo real** sobre las preferencias de los clientes, los productos y el inventario para mejorar la atención al cliente.
- Recuperar y contextualizar la información sobre los clientes necesaria para **generar y personalizar la experiencia del cliente a escala**.

- **Cerrar más negocios** con la puntuación avanzada de clientes potenciales y **desarrollar la lealtad de los clientes** con promociones y ofertas específicas.

Dentro de los sistemas de ERP, los empleados pueden usar la IA para:

- **Mejorar la toma de decisiones** y **pronosticar los ingresos** con el análisis predictivo.
- **Automatizar y optimizar los flujos de trabajo** para optimizar los procesos e impulsar la productividad.
- **Mitigar el riesgo y detectar fraudes** con análisis con tecnología de IA.

Estos son solo algunos de los beneficios que puede esperar al introducir la IA.

A medida que la IA se vuelve cada vez más esencial para llevar a cabo operaciones competitivas y eficientes, busque proveedores que infundan IA en todos sus productos para garantizar que todos puedan beneficiarse cuando aumente el uso de la IA en su organización.



Capítulo 3

Estrategias prácticas para adoptar la IA

Usted desempeña un papel vital en el desarrollo del enfoque de su organización para adoptar la IA, que involucra mucho más que solo asegurar la tecnología adecuada. También tiene que capacitar a los empleados para que usen la IA, de lo contrario, incluso la mejor solución tecnológica no tendrá ningún impacto. Aquí presentamos dos estrategias que pueden resultar útiles para alentar a los empleados a adoptar la IA:

Estrategia 1:

Desarrolle una mentalidad enfocada en el crecimiento y promueva una cultura lista para la IA.

- **Fomente una aceptación y un soporte descendentes.**

Cuando los líderes apoyan la IA, envía un mensaje poderoso. Los líderes deben destacar y recompensar la innovación de la IA dentro de los equipos para reforzar el empoderamiento de los trabajadores y establecer el estándar para el compromiso de los empleados con la IA.

- **Cree un consejo diverso de IA.**
Un consejo de IA, compuesto por defensores de TI, administración del cambio, ejecutivos y equipos de administración de riesgos, puede ayudar a definir la visión, los objetivos y la hoja de ruta para la adopción de la IA, así como supervisar la gobernanza, la ética y el cumplimiento de las soluciones de IA.
- **Priorice la privacidad, la seguridad y los estándares éticos de los datos.**
La transparencia genera confianza. Exprese con claridad cómo los sistemas de IA usan y protegen los datos y qué medidas existen para evitar su abuso o uso indebido. Establezca y comunique pautas para el uso ético y responsable de la IA. Refiérase abiertamente a lo que la IA puede y no puede hacer, y ayude a los empleados a reconocer cuándo es mejor confiar en la IA frente a la experiencia humana.
- **Respete las posturas que discrepan.**
Los empleados pueden tener distintos puntos de vista sobre las nuevas iniciativas de IA; puede que algunos sean entusiastas y otros escépticos. Ajuste su soporte, capacitación y comunicación para reconocer todas las perspectivas.



Encuentre inspiración para sus propias directivas éticas de IA en los estándares de la IA responsables de Microsoft

Estrategia 2:

Establezca un programa flexible de aprendizaje y desarrollo.

- **Cree rutas de aprendizaje personalizadas.**

Ofrezca una combinación de cursos en línea, talleres, webinars y proyectos prácticos para que los empleados puedan buscar oportunidades educativas que concuerden con sus ambiciones profesionales, preferencias de aprendizaje y horarios. Las plataformas de aprendizaje con tecnología de IA pueden ser una introducción amigable a la IA.

- **Fomente la colaboración multidisciplinaria.**

Crear equipos expertos en IA requiere una experiencia variada. Una comunidad de usuarios de IA puede apoyar la experimentación y el descubrimiento entre pares.

- **Acepte los desafíos y aprenda de los errores.**

Promueva una cultura centrada en la curiosidad y la innovación que anime a los empleados a probar cosas nuevas, hacer preguntas y aprender de los errores.

- **Mida y recompense el avance.**

Use métricas como las tasas de finalización, la adquisición de habilidades, los resultados de proyectos y la satisfacción de los empleados para evaluar la eficacia de su programa de adopción de IA e identificar áreas de mejora. Los incentivos y el reconocimiento pueden motivar la participación y la excelencia, así que muestre casos de uso de IA innovadores y de gran impacto dentro de su organización.

Una guía comprobada
para la adopción de la IA

Vea cómo el equipo de Microsoft Digital implementó Copilot para Microsoft 365.



Explore la guía

Capítulo 4

El rol de TI en la adopción de la IA

Una implementación exitosa de la IA requiere de una planificación y colaboración cautelosas en toda la organización, especialmente con el departamento de TI.

Los líderes de TI desempeñan un papel fundamental en facilitar la adopción de la IA y deben interactuar estrechamente con los empleados y los líderes durante todo el proceso. El soporte de TI inicial clave incluye lo siguiente:

- **Establecer la infraestructura necesaria** para apoyar la implementación y el funcionamiento de la IA, lo que incluye capacidades de hardware, software y red.
- **Administrar y seleccionar los datos esenciales para los sistemas de IA**, asegurándose de que sean de alta calidad, relevancia y diversidad para un entrenamiento y pruebas eficaces.
- **Desarrollar API o middleware** para permitir una comunicación fluida entre los sistemas de IA y los componentes de software existentes, como los sistemas de CRM y ERP.
- **Diseñar arquitecturas escalables** capaces de satisfacer las demandas de rendimiento actuales y futuras.

Una vez que estos elementos estén instaurados, TI también hará lo siguiente:

- **Implementar medidas de seguridad sólidas** para proteger los sistemas durante todo su ciclo de vida.
- **Supervisar y mantener los sistemas de IA** para garantizar un funcionamiento continuo sin problemas y la entrega de valor.
- **Proporcionar capacitación y soporte integrales** a los usuarios de la IA, incluida documentación clara y asistencia técnica continua.
- **Automatizar las tareas rutinarias en todos los departamentos** para mejorar la productividad y centrarse en tareas más estratégicas y de alto valor que requieren el juicio y la creatividad de los humanos.



Imagen generada con la ayuda de IA

Guía práctica para los guardianes de TI

Alinee las iniciativas de TI con objetivos empresariales más amplios, asegurándose de tener un plan de implementación claro. Antes de invertir en IA, defina el problema que aborda, su alineación estratégica y cómo se medirá el éxito.

Comience poco a poco y escale gradualmente las iniciativas para probar y ajustar las soluciones de IA en escenarios del mundo real. Impleméntelas inicialmente para flujos de trabajo específicos y, a continuación, amplíelas para abarcar aplicaciones más complejas.

Establezca directivas de gobernanza de datos sólidas. La calidad, cantidad y disponibilidad de los datos son esenciales para el rendimiento de la IA. Implemente marcos de gobernanza que definan roles, responsabilidades y reglas para la recopilación, el almacenamiento y el uso de los datos. Invierta en iniciativas para la calidad de los datos para garantizar su precisión.

Colabore estrechamente con líderes empresariales, científicos de datos y expertos en el dominio. Personalizar y optimizar la IA requiere conocimiento del dominio. Involucre a las partes interesadas para comprender las necesidades, las expectativas y la retroalimentación para asegurarse de que las soluciones de IA cumplan con los requisitos y entreguen valor.

Lista de comprobación para evaluar proveedores para los líderes de TI

Para garantizar que seleccione el proveedor de IA adecuado para su organización, considere factores como:

- ✓ **Conocimientos y experiencia.**
Elija proveedores con antecedentes y credenciales comprobados en la entrega de soluciones de IA.
- ✓ **Escalabilidad y flexibilidad.**
Las soluciones deben estar listas para satisfacer las necesidades y demandas actuales y futuras, así como para adaptarse a diferentes situaciones y contextos.
- ✓ **Compatibilidad** con la infraestructura, los sistemas y los orígenes de datos de TI existentes.
- ✓ **Rendimiento y precisión de los modelos de IA.**
La velocidad y la confiabilidad son clave para brindar los resultados esperados.
- ✓ **Privacidad y seguridad de los datos.**
Verifique que los proveedores se ciñan a los procedimientos recomendados y los estándares de cumplimiento para la protección de los datos (como RGPD, HIPAA o SOC 2) y ofrezcan un procesamiento y almacenamiento de datos transparente y responsable.

Capítulo 5

Cómo la IA ha empoderado a empleados reales

El punto de inflexión de 11 por 11

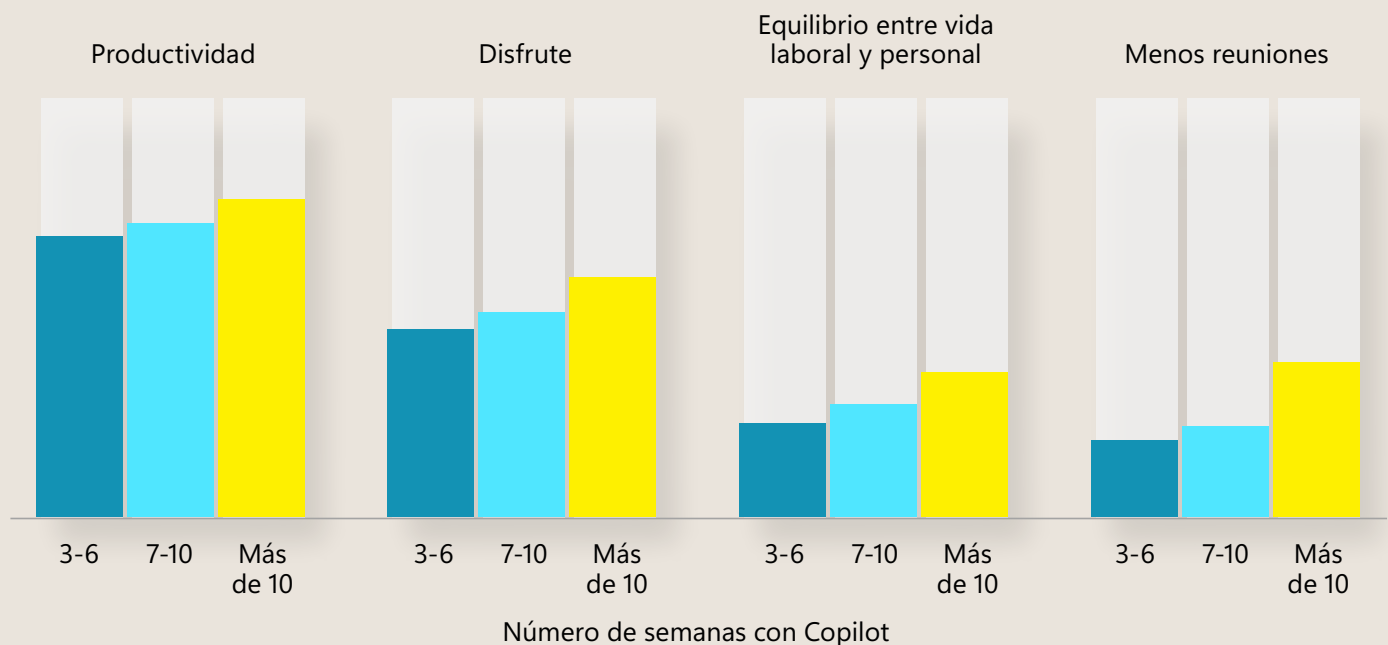
Un estudio de 1300 pioneros en adoptar Copilot para Microsoft 365 en diferentes cargos y sectores reveló cómo la IA puede impulsar la productividad y el disfrute en el trabajo en plazos sorprendentemente cortos.⁴ Copilot ayudó a las

personas con tareas como resumir documentos, redactar descripciones de trabajo y recapitular reuniones. El estudio detectó que ahorrar solo 11 minutos al día con Copilot llevó a las personas a apreciar su valor y adquirir el hábito de usarlo a menudo.

Después de usar Copilot durante 11 semanas, las personas registraron mejoras en cuatro áreas clave del trabajo: productividad, disfrute, equilibrio entre la vida laboral y personal, y menos reuniones. Este es el "punto de inflexión de 11 por 11": el momento en que los beneficios de la IA se integran profundamente en la rutina de trabajo de los empleados.

Para llegar a este punto en su propia organización, busque ganancias que la IA brinde fácilmente que ahorren 11 minutos al día y anime a los empleados a seguir usándola durante 11 semanas.

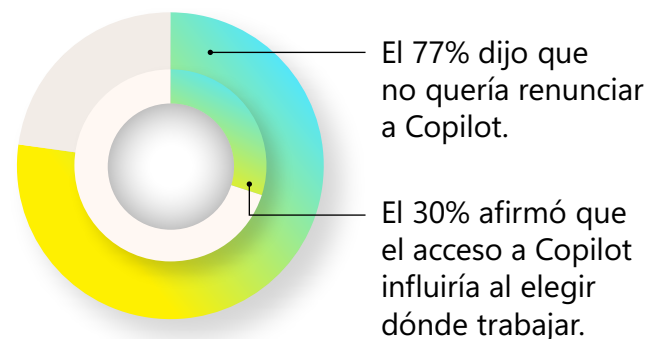
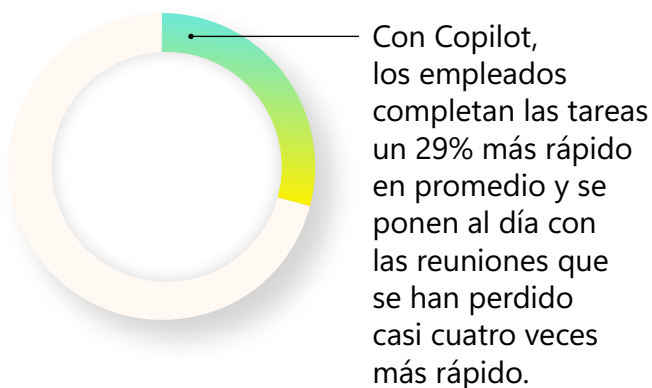
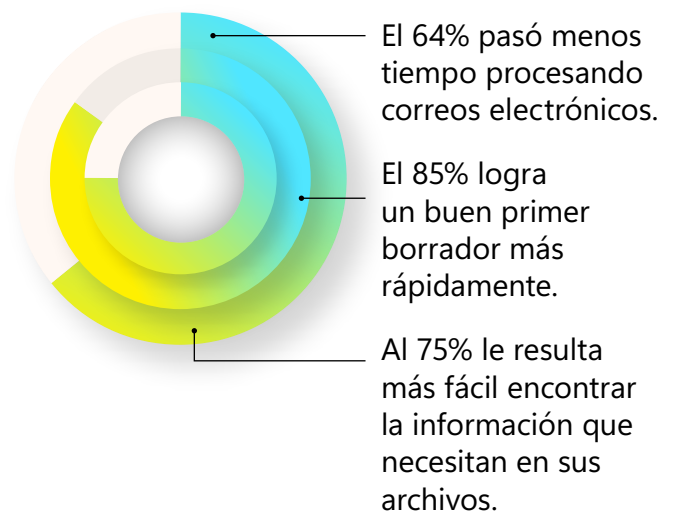
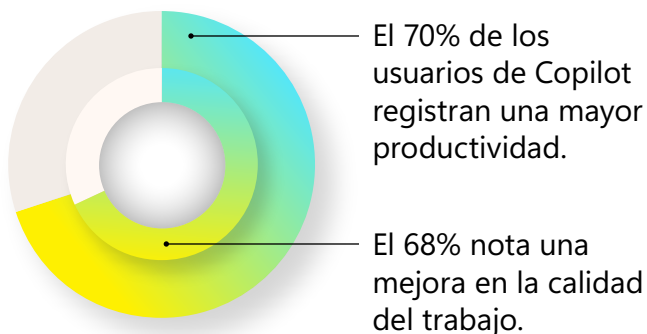
Encuestados que informaron mejoras después de usar Copilot



El impacto positivo de la IA generativa en el trabajo

Una combinación de encuestas y experimentos con los primeros usuarios de Copilot para Microsoft 365 arroja luz sobre cómo la IA generativa transforma el trabajo en cuanto a la productividad, la calidad, la creatividad y el ahorro de tiempo.

Las estadísticas clave son:



La IA generativa puede transformar los procesos de trabajo y abordar puntos débiles comunes en diferentes funciones, como encontrar información, identificar oportunidades, simplificar la generación de informes y solucionar problemas. Para aprovechar todo el potencial de Copilot, los empleados tienen que desarrollar un hábito diario y reconsiderar cómo trabajan, enfocándose en adquirir las habilidades y la experiencia necesarias para desempeñarse mejor y más rápido.



Nuestro personal está observando mejoras inmediatas en la productividad con Copilot.

Kate Johnson

Directora general,
Lumen Technologies

Una transformación de la IA con Dynamics 365

Cuando Belimo hizo la transición a Dynamics 365, marcó un cambio significativo en el compromiso de la CRM entre los empleados. Al infundir la IA en su sistema de CRM, se automatizaron las tareas manuales y se optimizaron los procesos.

El diseño intuitivo de la plataforma y los conocimientos con tecnología de IA permitieron a los empleados acceder rápidamente a la información de los clientes y ofrecer un servicio proactivo. El resultado fue una fuerza laboral que no solo era más productiva, sino que también estaba más satisfecha con su trabajo, ya que podían ver el impacto directo de sus esfuerzos en la satisfacción de los clientes y el éxito empresarial.

Dynamics 365 empoderó a los trabajadores de Belimo al:

- Automatizar tareas, dejando más tiempo para la innovación.
- Fomentar la colaboración entre los departamentos.
- Proporcionar análisis con tecnología de IA para la toma de decisiones justificadas.
- Permitir enfocarse en iniciativas de alto valor.

Dynamics 365 no solo mejoró el sistema de CRM de Belimo; remodeló la cultura de la empresa convirtiendo a cada empleado en un actor clave en el viaje hacia la excelencia y la innovación.





Hemos creado un flujo de trabajo personalizado que muestra a los empleados qué pasos son obligatorios y cuáles son opcionales en un flujo de trabajo determinado. La capacidad de visualizar sin problemas los flujos de los procesos ayuda a los empleados a tomar las medidas correctas y trabajar de manera eficaz.

Uli Fischer

Director sénior de proyectos,
Belimo Automation



Capítulo 6



Continúe su recorrido hacia la IA

Dar la bienvenida a la IA en el lugar de trabajo no se trata solo de la eficiencia. También se trata de potenciar a cada empleado para que se centre en el trabajo que realmente importa, transformando las empresas de adentro hacia afuera. Para el año 2025, más de una cuarta parte de la fuerza laboral pertenecerá a la Generación Z,⁵ una cohorte experta en tecnología que prioriza el impacto significativo sobre las tareas administrativas cotidianas, lo que convierte a la IA en un elemento indispensable para promover el trabajo de alto impacto que define a una organización.

Las estrategias de adopción que aparecen en esta guía están diseñadas para asegurar la aceptación en todos los niveles, promoviendo una cultura centrada en la IA que es la piedra angular de la ventaja competitiva. El compromiso de Microsoft de mejorar las capacidades de todas las personas y organizaciones con la IA está plasmado en Dynamics 365, que infunde IA en sistemas de CRM y ERP para ofrecer a todos los beneficios de esta tecnología. Dynamics 365 usa conocimientos integrados, inteligencia predictiva y optimización del flujo de trabajo para ayudar a ofrecer servicios inteligentes y personalizados y experiencias conectadas.

El verdadero secreto para adoptar la IA radica en empoderar a la fuerza laboral, lo que permite a los líderes y empleados por igual aprovechar todo el potencial de la IA. Dynamics 365 puede ser su socio en este viaje, brindando las herramientas y los conocimientos necesarios para prosperar en un futuro mejorado por la IA.



**Más información
sobre las capacidades
transformadoras de
la IA en Dynamics 365**

Fuente:

¹ "New Study Validates the Business Value and Opportunity of AI". Microsoft Blog, 2 de noviembre de 2023.

² Goetz, Michele. "Predictions 2024: Generative AI Transitions From Hype to Intent". Blogs de Forrester, 26 de octubre de 2023.

³ PricewaterhouseCoopers LLP. "PwC's Global Artificial Intelligence Study: Sizing the prize". PricewaterhouseCoopers LLP.

⁴ Microsoft WorkLab, "AI Data Drop: The 11 by 11 Tipping Point", Septiembre de 2023.

⁵ Bieler, Dan. "Ready Or Not, Gen Z Is Already In Your Workforce", 7 de junio de 2023.