

La transformación del puesto de trabajo moderno

El papel de la Inteligencia Artificial y los Asistentes Virtuales



Bruno

Lago Prieto

Virtual Assistants

Business Development
Manager



Enrique

García López

Workplace

Business Development
Manager

MWC 2023

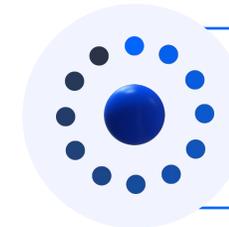
**MAKING
THINGS
HAPPEN**

EL TALENTO, LO PRIMERO

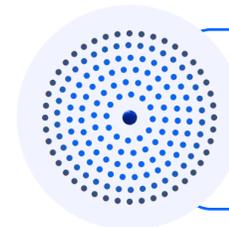


Todos los
SECTORES,
Todas las
RESPONSABILIDADES

**2 OBJETIVOS
CLAVE**



**ATRAER
TALENTO**



**QUE SE
QUIERAN
QUEDAR**

El reto de la Gran Renuncia



Datos de España 2022

Abril 2022: 5.467 abandonos

↑ **Máximo histórico** (desde 2001)

77% empleados españoles
desean cambiar de empleo

5/10 profesionales en
búsqueda activa

Profesionales entre 30 y 45
años, los más exigentes

QUÉ PIDEN HOY LOS PROFESIONALES

FLEXIBILIDAD Y CONCILIACIÓN



TELETRABAJO Y MOVILIDAD



MÁS TIEMPO PERSONAL



INVERSIÓN EN FORMACIÓN



TECNOLOGÍA Y WORKPLACE



SUELDO



DESARROLLO PROFESIONAL

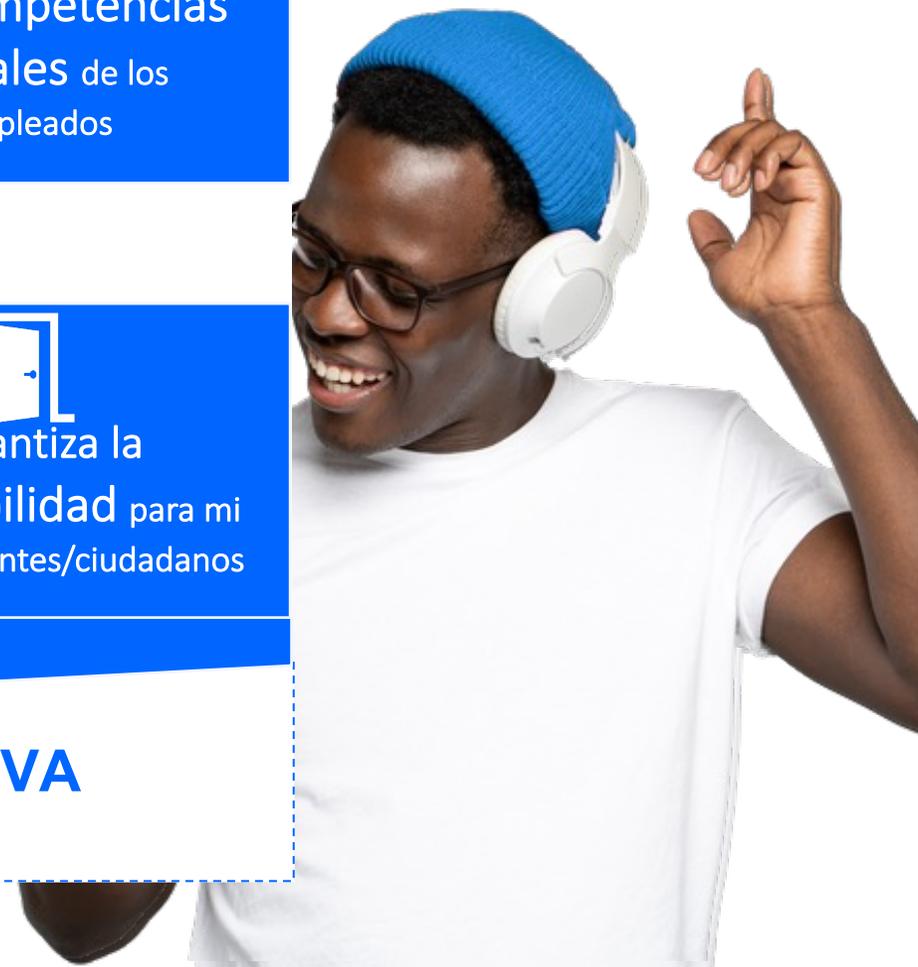


...las personas son **el auténtico motor de las compañías**, y se han reencontrado con **un enfoque más humano**.

PERO, ¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE EL PUESTO DE TRABAJO PARA LAS ORGANIZACIONES?



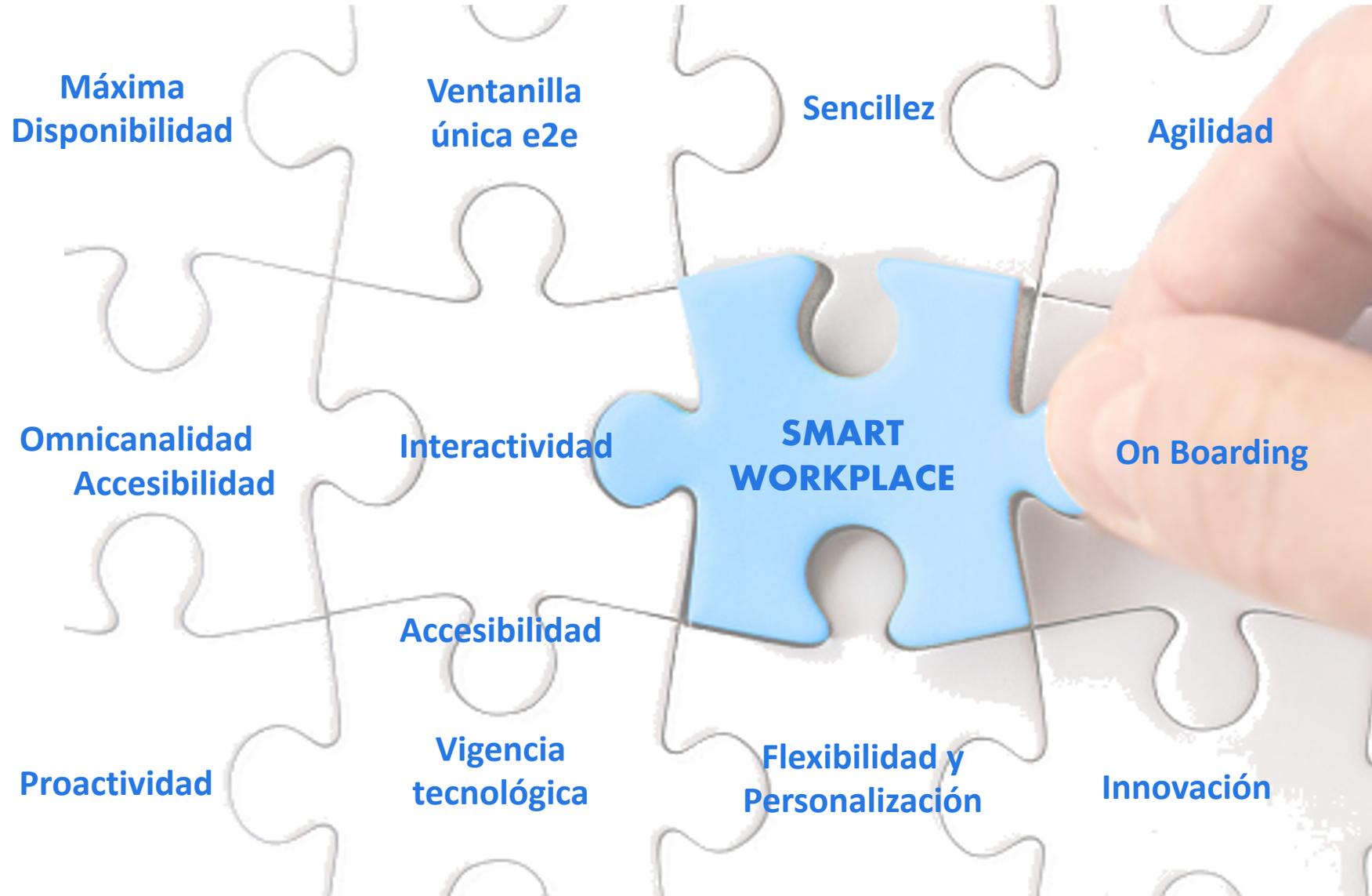
PUESTO DE TRABAJO = VENTAJA COMPETITIVA



QUE PUEDEN HACER LAS EMPRESAS

PARA SER MAS ATRACTIVAS

¿Qué piezas se requieren para construir una **mejor experiencia de usuario** en el Puesto de Trabajo?





LA EXPERIENCIA SMART WORKPLACE



Sencilla



Ventanilla única para todas las incidencias



Atención en cualquier lugar (oficina, hogar, IT corner,...)



Omnicanal



Atención al usuario a través de su **canal preferido**



Incorporación **canales innovadores** de atención



Ágil



Capacidades de autogestión para los empleados



Resolución en primer contacto para la mayoría de incidencias



Personalizada



Capacidad de elegir: SLAs, horarios, modelo de atención,...



Herramientas personalizadas a las necesidades del cliente



Proactiva



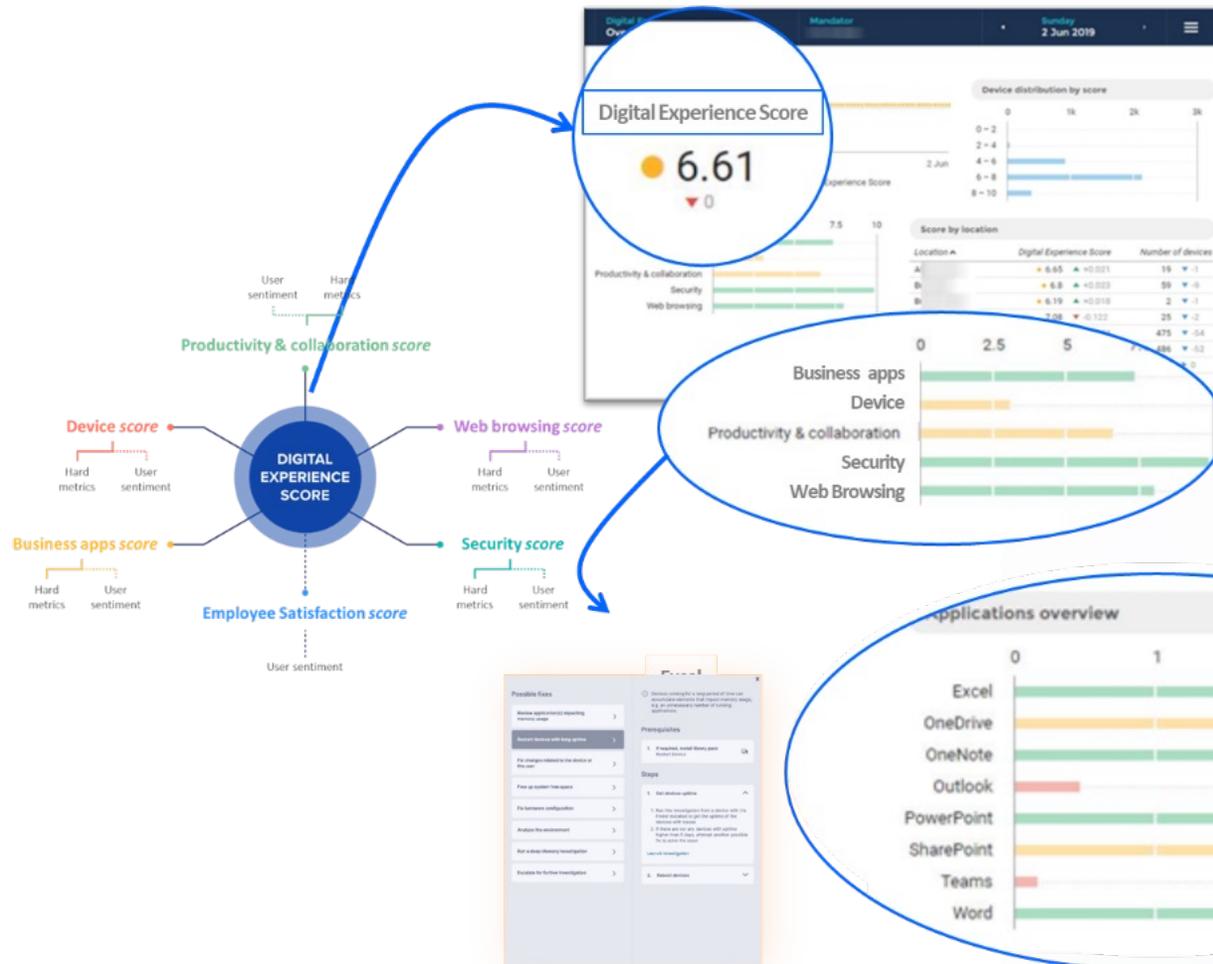
Monitorización proactiva para anticiparnos



Informes y Cuadros de mando para apoyar toma de decisiones

Y además.....**PODER MEDIR** y conocer lo que sienten: Medida objetiva de la experiencia de empleado como principal KPI

LA EXPERIENCIA SMART WORKPLACE



Proactiva



Monitorización proactiva para anticiparnos



Informes y Cuadros de mando para apoyar toma de decisiones

Y además.....**PODER MEDIR** y conocer lo que sienten: Medida objetiva de la experiencia de empleado como principal KPI

LA EXPERIENCIA SMART WORKPLACE



Sencilla



Ventanilla única para todas las incidencias



Atención en cualquier lugar (oficina, hogar, IT corner,...)



Omnicanal



Atención al usuario a través de su **canal preferido**



Incorporación **canales innovadores** de atención



Ágil



Capacidades de autogestión para los empleados



Resolución en primer contacto para la mayoría de incidencias



Personalizada



Capacidad de elegir: SLAs, horarios, modelo de atención,...



Herramientas personalizadas a las necesidades del cliente



Proactiva



Monitorización proactiva para anticiparnos



Informes y Cuadros de mando para apoyar toma de decisiones

Y además.....**PODER MEDIR** y conocer lo que sienten: Medida objetiva de la experiencia de empleado como principal KPI

Pero, ¿qué es un Asistente Virtual?



El Confidencial

España Cotizalia Opinión Salud Internacional Cultur

Tecnología

TANTO EN WEB COMO EN APP

Ya puedes guardar tus conversaciones con ChatGPT para seguir hablando más tarde

La herramienta de inteligencia artificial ha añadido nuevas funciones para facilitar el día a día de sus usuarios

LA INFORMACIÓN

MERCADOS Y BOLSAS

Cambio de paradigma

ChatGPT y la IA generativa: ¿la nueva revolución de la inversión en la bolsa?

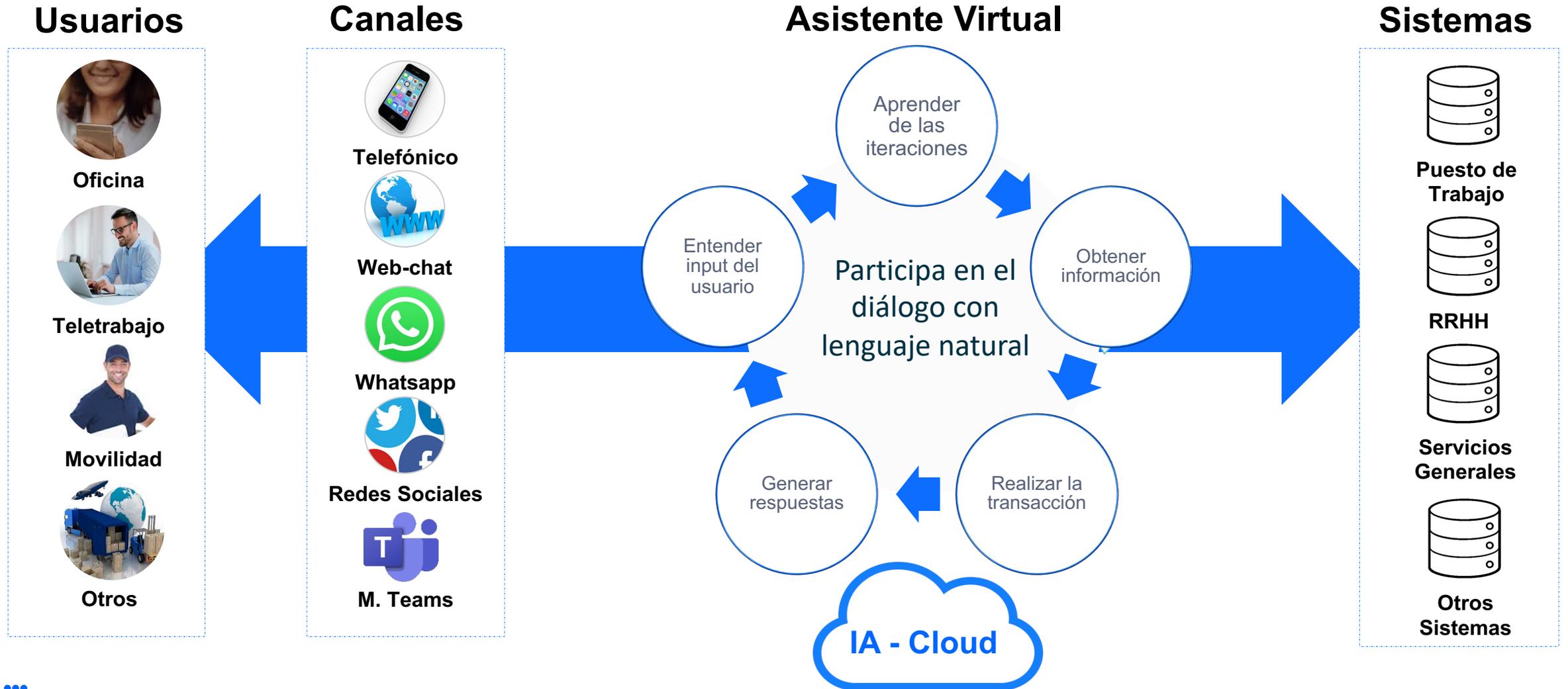
Los recientes recortes de empleo de las grandes tecnológicas y la implantación de sistemas de inteligencia artificial comienzan a generar nuevas corrientes de opinión entre los inversores sobre sus efectos.

Menú

elEconomista.es

Esta es la habilidad más demandada de 2023 por las empresas: una que no puede hacer ChatGPT

Asistentes Virtuales: simplificando el modelo de atención al empleado



¿Qué tipo de proyectos de Asistentes Virtuales desarrollamos en Telefónica?

- Cualquier tipo de **ChatBot** o **VoiceBot** diseñado para la atención al usuario
- Desplegado en cualquier canal
- Capaz de comunicarse con los usuarios en **Lenguaje Natural**
- Con capacidad de integrarse con sistemas de cliente

Resolución
autónoma

Multidispositivo

Eficiencia

Agilidad

24x7

Experiencia
de usuario

Eficacia

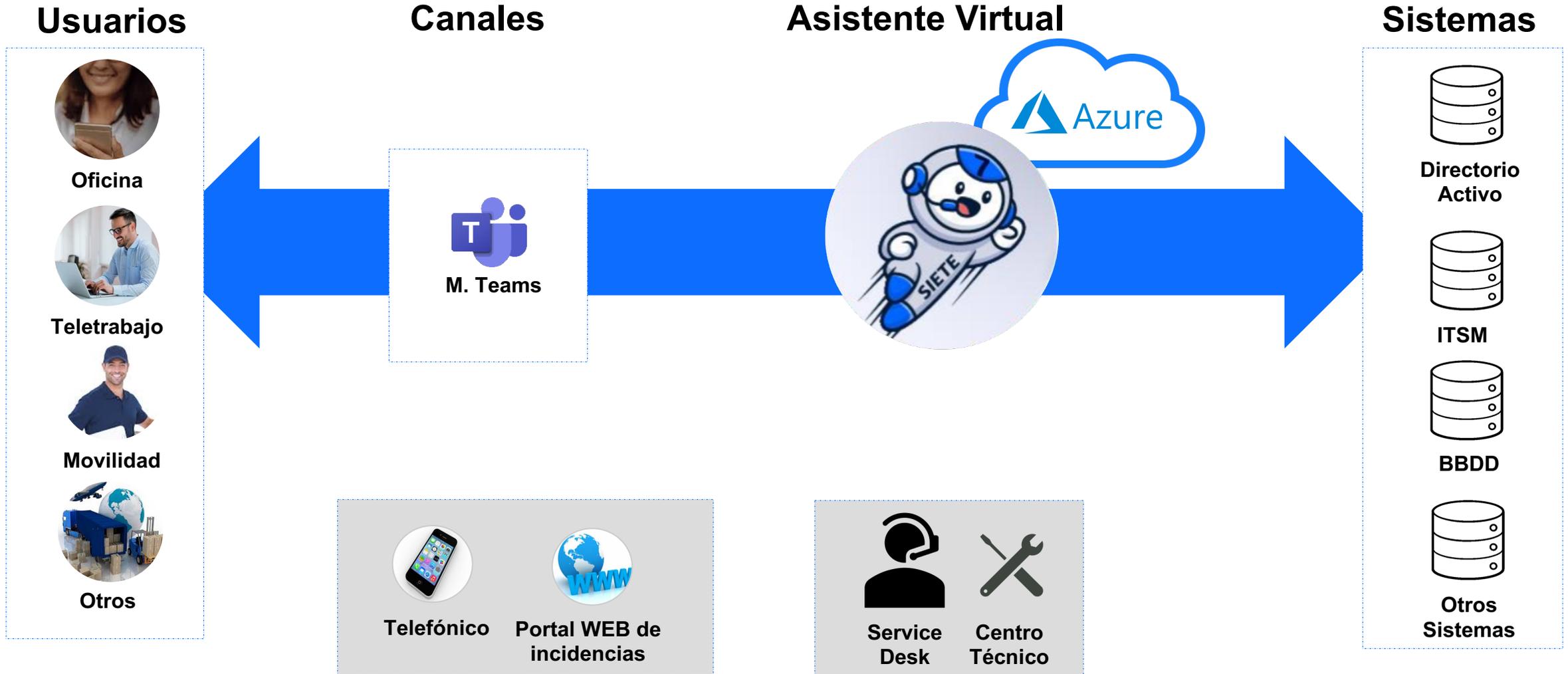
Caso de éxito: modernizando el proceso de atención al empleado de Telefónica

Antiguo proceso



Caso de éxito: SIETE, el Asistente Virtual para empleados de Telefónica

Proceso actual



Caso de éxito: SIETE, el Asistente Virtual para empleados de Telefónica



SIETE Servicio Interactivo Empleado de Telefónica

Beneficios

- ✓ Mayor capacidad de **resolución de problemas en primera instancia**
- ✓ **Elimina tiempos de espera** en llamada
- ✓ **Descargar de trabajo** de bajo valor al Service Desk
- ✓ Servicio **disponible 24/7**, sin franjas horarias de atención
- ✓ **Multidispositivo**
- ✓ Correcta **apertura y categorización** de las incidencias
- ✓ Canal de fácil acceso con reconocimiento de **lenguaje natural**
- ✓ Canal de atención alternativo totalmente **autónomo**

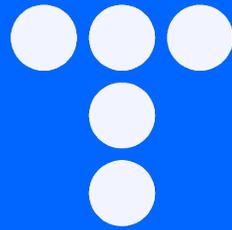
Conclusiones

Nuestro propósito

“En Telefónica ponemos a disposición de nuestros clientes todo nuestro conocimiento y experiencia, transformando la relación con sus empleados”



SENCILLO | OMNISCANAL | ÁGIL | PROACTIVO | PERSONALIZADO



Telefónica