

10:00 - 10:30

Augmented employee experience: Generative AI use cases

Belén Espejo González Head of People Business Development , Telefónica Empresas

Bruno Lago Prieto Virtual Assistants and Generative AI Business Development Manager, Telefónica Empresas

MWC2024

100 Years
Leading Change



Experiencia del Empleado aumentada

Casos de uso de IA Generativa

Belén Espejo González

Jefa Desarrollo de Negocio Personas - Telefónica

Bruno Lago Prieto

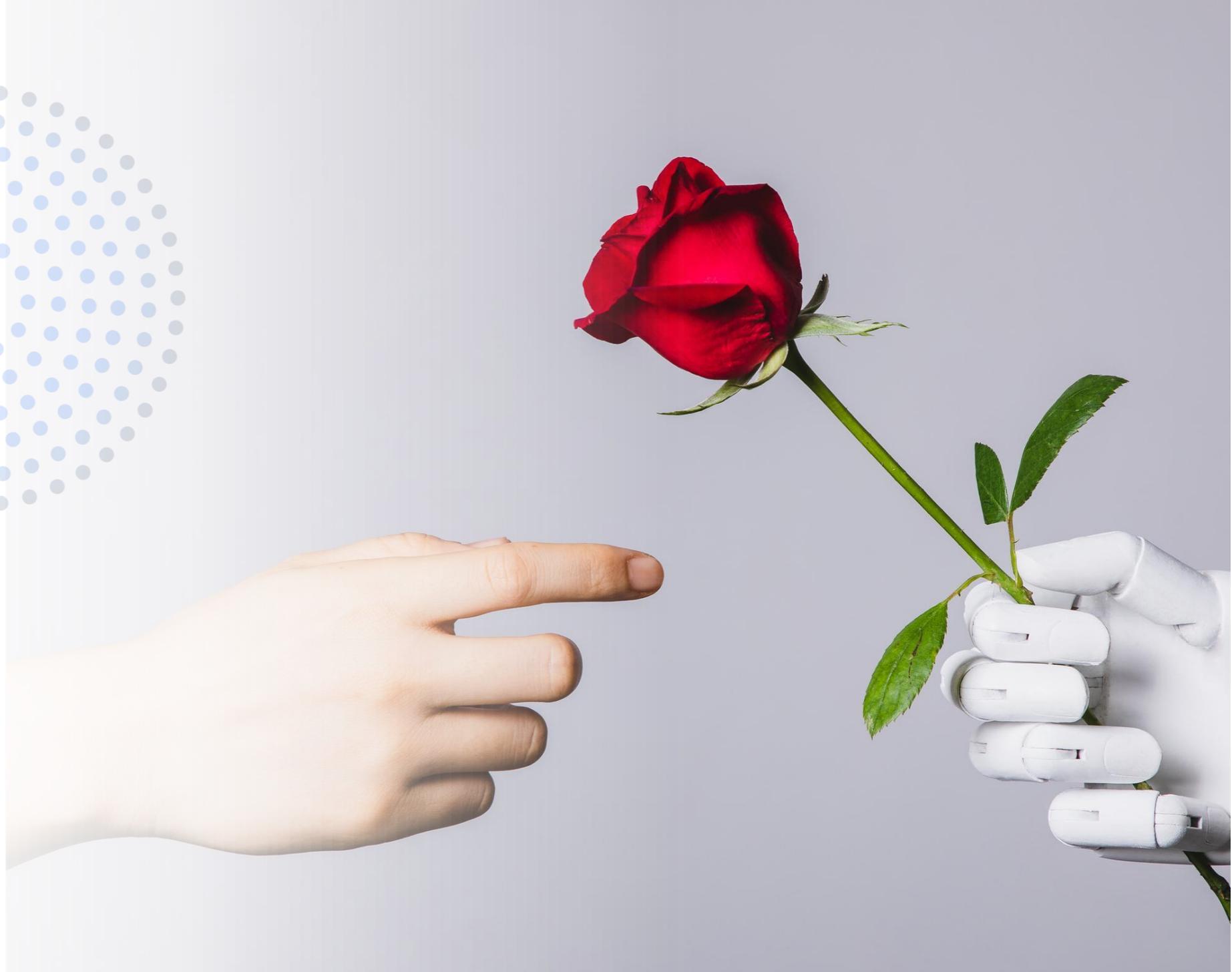
Responsable Desarrollo de Negocio AVs e IA Generativa - Telefónica

Jueves 29 de Febrero

10:00h – 10:30h



¿Qué se siente trabajando en Telefónica?



Apostar por las personas sigue siendo la mejor inversión...

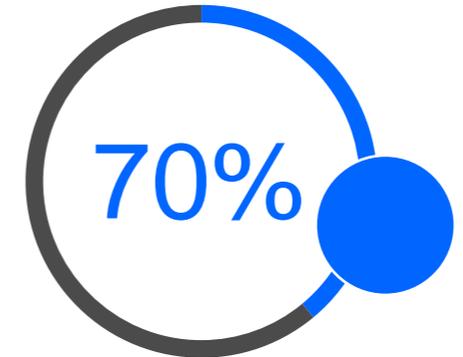
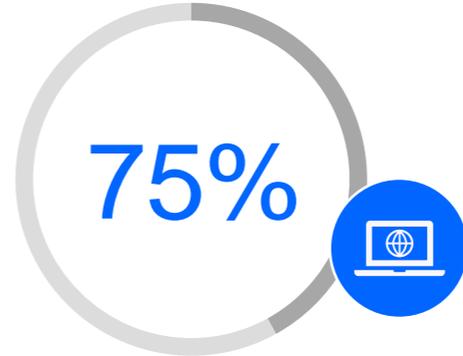


La mejora de la experiencia de empleado es una prioridad...



VALORACIÓN
EXPERIENCIA EMPLEADO

Reconoce el impacto
de la tecnología



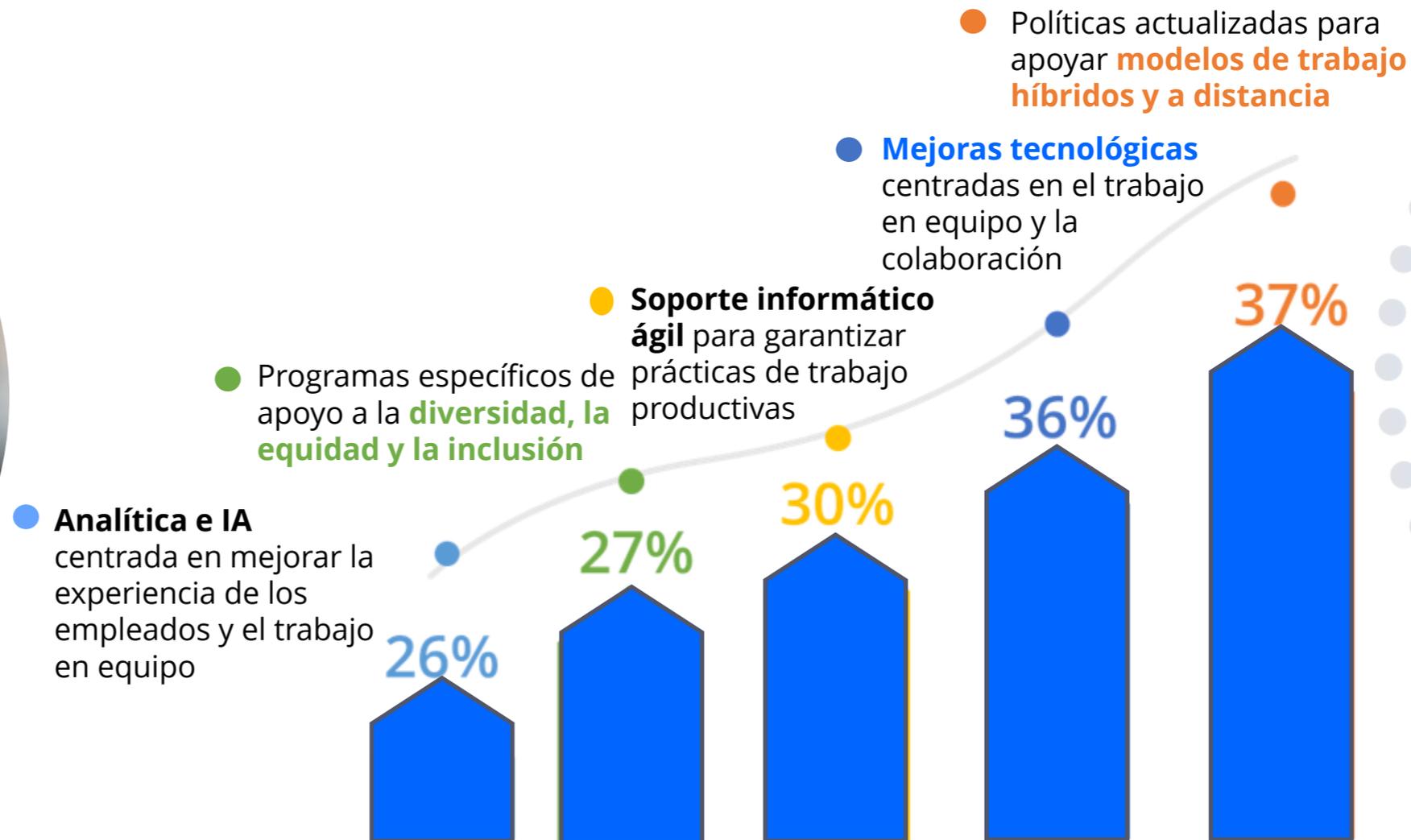
Reclama aplicaciones
adaptadas a su función



***Este documento está clasificado como PÚBLICO por TELEFÓNICA.
***This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA.

Fuente: IDC 2023 "Radiografía de la experiencia del empleado en España"

.... en el objetivo de todas las organizaciones.



La Inteligencia artificial ha irrumpido en nuestras vidas....



Inteligencia Artificial Generativa: una nueva era...

IA Tradicional



VS

IA Generativa



... que da lugar a una alianza entre la tecnología y las personas...

49%

de los empleados les preocupa que la IA **reemplace su puesto de trabajo**

70%

de los empleados utilizarán la IA para **mejorar su trabajo y descargar de ciertas tareas**

46%

de las organizaciones **ya integran la IA en sus operaciones.**

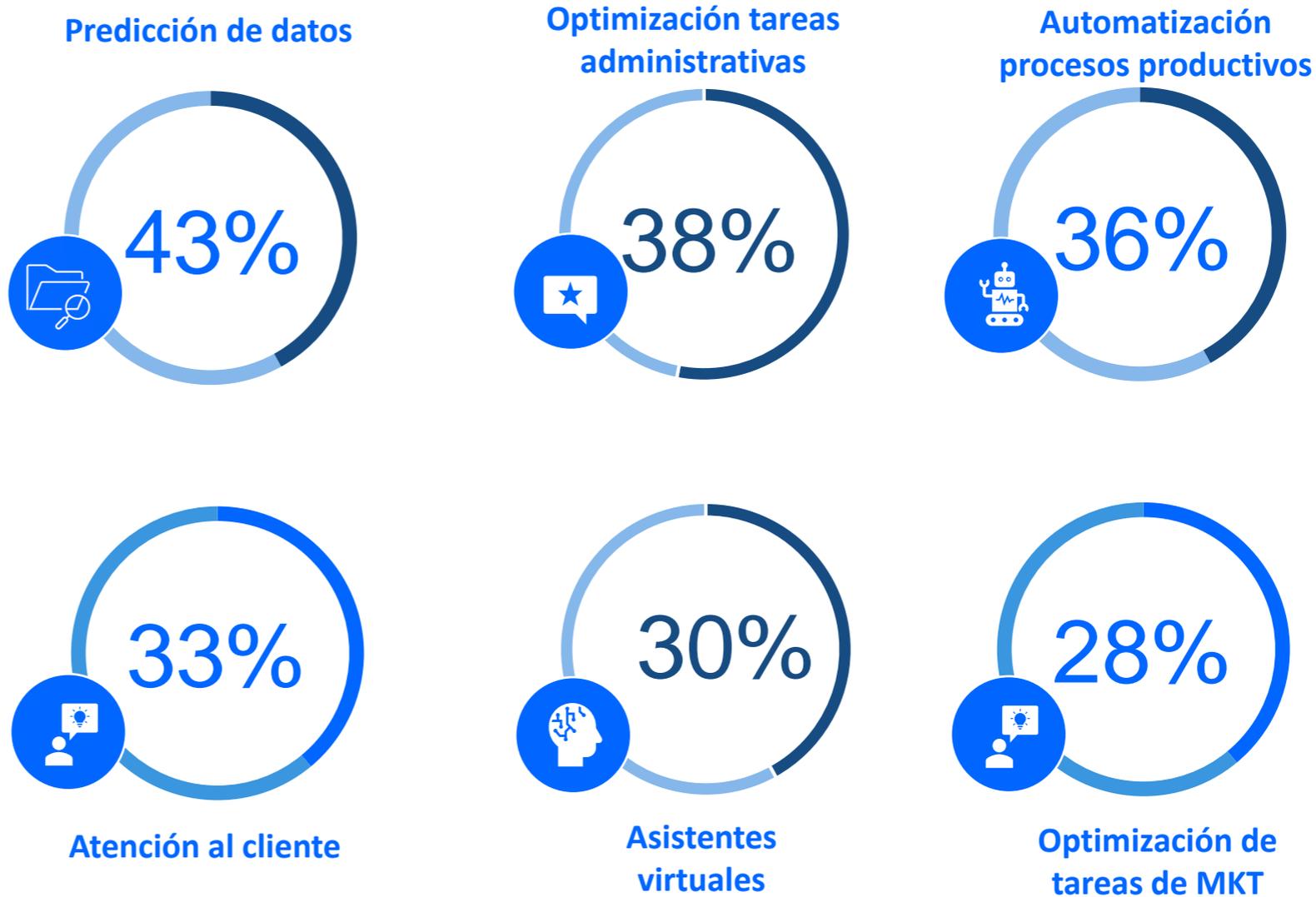


Source: 2023 Work Trend Index





¿En qué áreas se está implementando la IA?



... y es una pieza clave en la transformación del puesto de trabajo..

EXPERIENCIA EMPLEADO OPTIMIZADA



Laptop, móvil, colaboración, Virtual meetings

Trabajo flexible; laptop, smartphone, virtualización segura, Office

Tareas "AI Enabled", Experiencias inmersivas,...



EXPERIENCIA EMPLEADO ENRIQUECIDA CON IA

Entorno oficina
Desktop PC, Teléfono, Audio, Mail

TRABAJO ÁGIL

COLABORAR



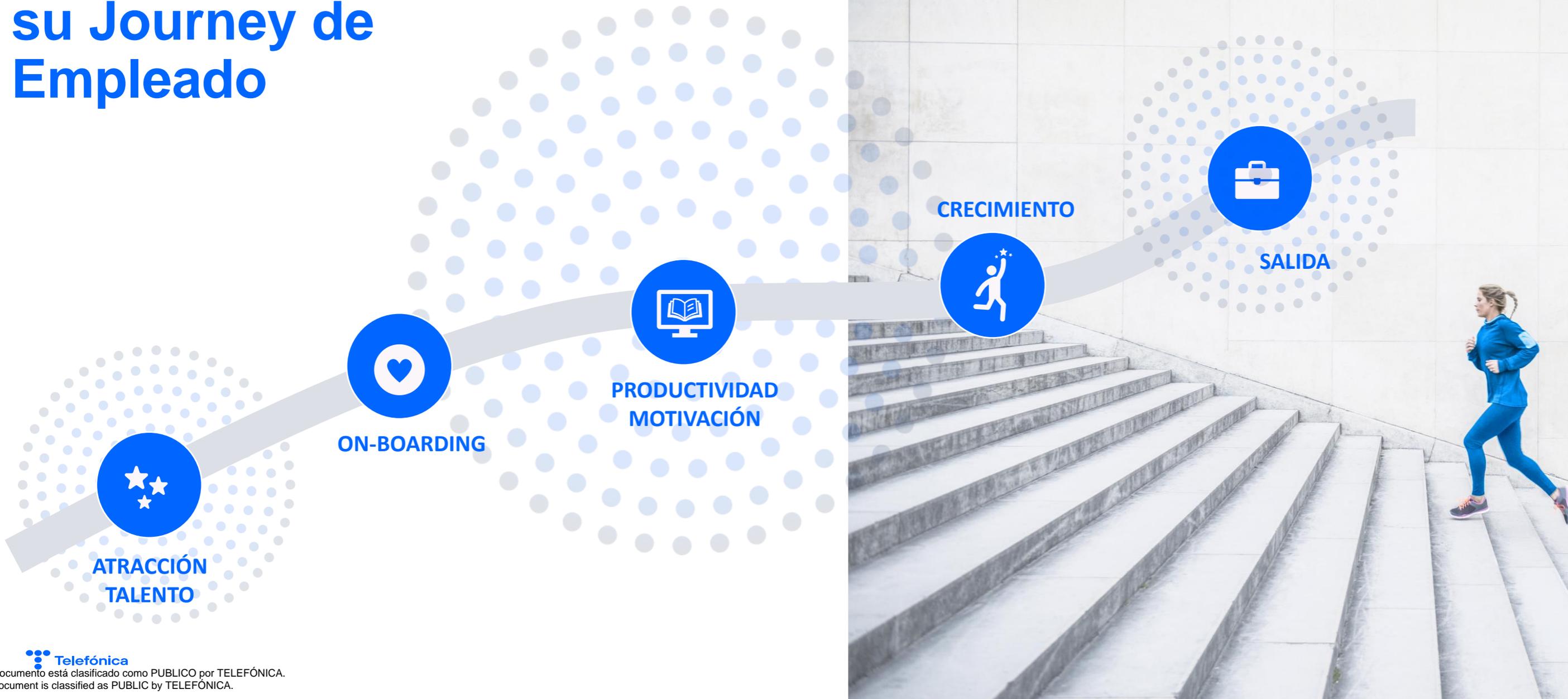
COMUNICAR
CONECTAR

FLEXIBILIDAD DEL ESPACIO DE TRABAJO

... para llevar la experiencia del empleado...



... en cada momento de su Journey de Empleado



IA Generativa aplicada en el canal de Email

Gestión del envío de **respuestas automáticas**

Detección de los datos clave en el email y los adjuntos

Discernir si un email debe ser **tratado por un agente**

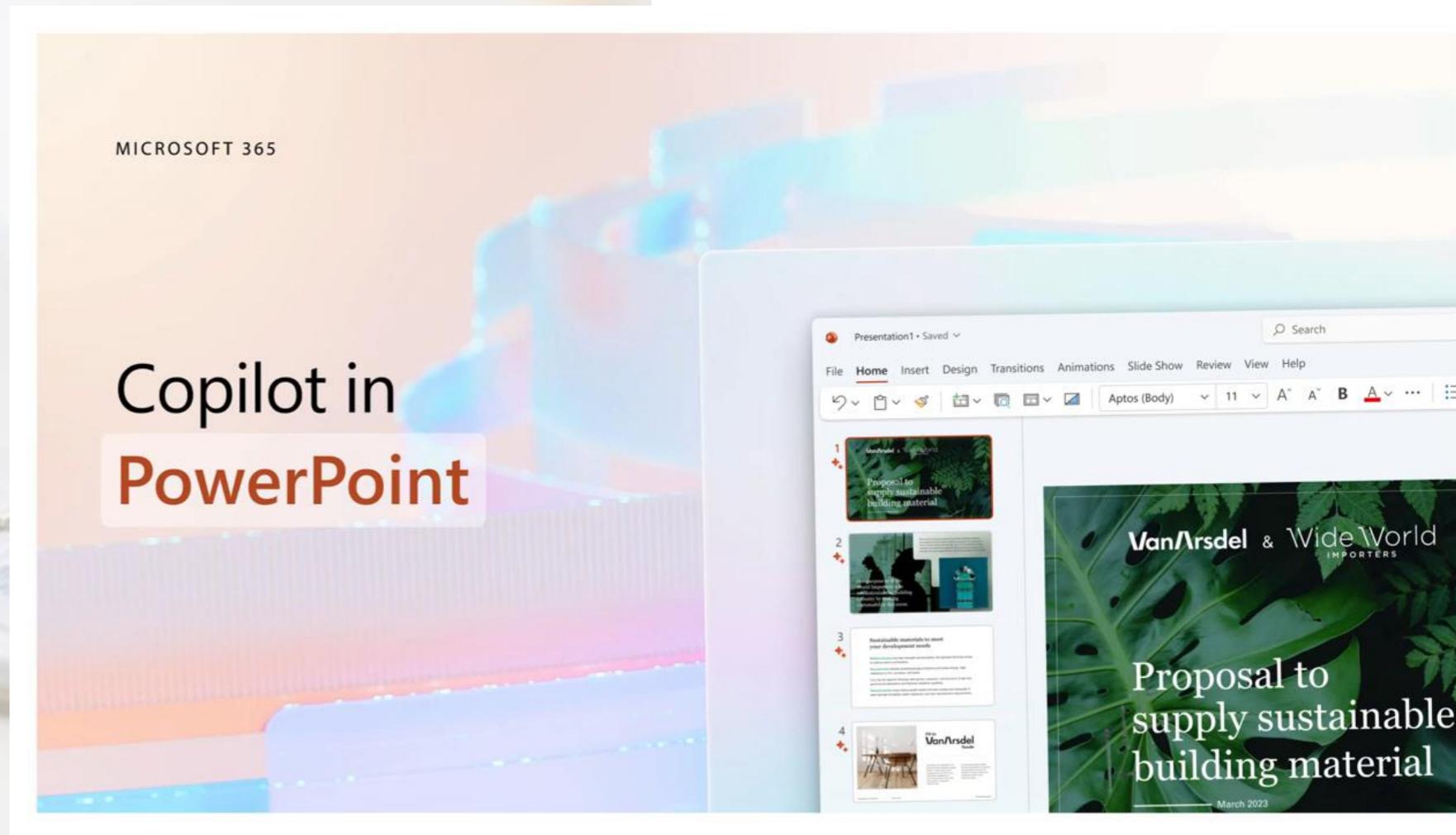
Priorización de emails en función de la criticidad o sentimiento

Reducción del tiempo de tratamiento del email

Asignar el email al **agente más adecuado**

COMPRA DE UN VIAJE
ANÁLISIS DE DATOS ADJUNTOS

IA Generativa para impulsar la productividad



IA Generativa en la atención al empleado

Asistente Virtual
para empleados

Autorresolución de
incidencias y
peticiones

Atención
homogénea en
lenguaje natural

Accesible a través
de **cualquier**
dispositivo

Integrado con
herramientas de
cliente

Disponible **24x7**

The screenshot shows the SIETE chat interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for Chat, Archivos, Novedades, and Acerca de. A sidebar on the left contains icons for various services: Siete Com..., Actividad, Chat, Equipos, Calendario, Llamadas, Archivos, and Aplicaciones. The main chat area displays a list of help topics: 'Habilitar máquina en directorio activo', 'Ayuda con Windows11', 'Ayuda con Oficina', 'Ayuda mis Gestiones', 'Ayuda con Salud', and 'Incidencias/Peticiones de Argonauta' (with sub-buttons 'Abrir Ticket' and 'Consultar mis Tickets'). A chat message from SIETE at 11:54 says: 'Muy buenas 😊. Ya sabes que puedo orientarte en muchos temas: Te puedo ayudar a **abrir y consultar incidencias**, **instalar programas**, puedo resolverte cuestiones relacionadas con software como los **navegadores**, el **Teams**, el **Outlook**, el **Office** e incluso con **CARU**. Recuerda también que aquí me tienes para cuando necesites ayuda con temas de **Hardware** o incluso para **plataformar o instalar un equipo**. Además, si quieres realizar algún trámite relacionado con el día a día en tu trabajo dime: **Ayuda con salud** o **Ayuda con oficina** o **Ayuda con mis gestiones**. Finalmente te recomiendo que eches un vistazo a la pestaña "Novedades" para que estés al tanto de nuevas funcionalidades y consejos que tengo para ti. Dime, ¿cómo puedo ayudarte?

IA Generativa para transformar la experiencia de aprendizaje



sf Página de inicio x Nueva pestaña x | +

https://performancemanager5.successfactors.eu/sf/home?bplte_company=Telefonica&_s.crb=NCbcABu2hs%252bkMyydBlIC...

Telefónica Inicio

Buscar acciones o personas

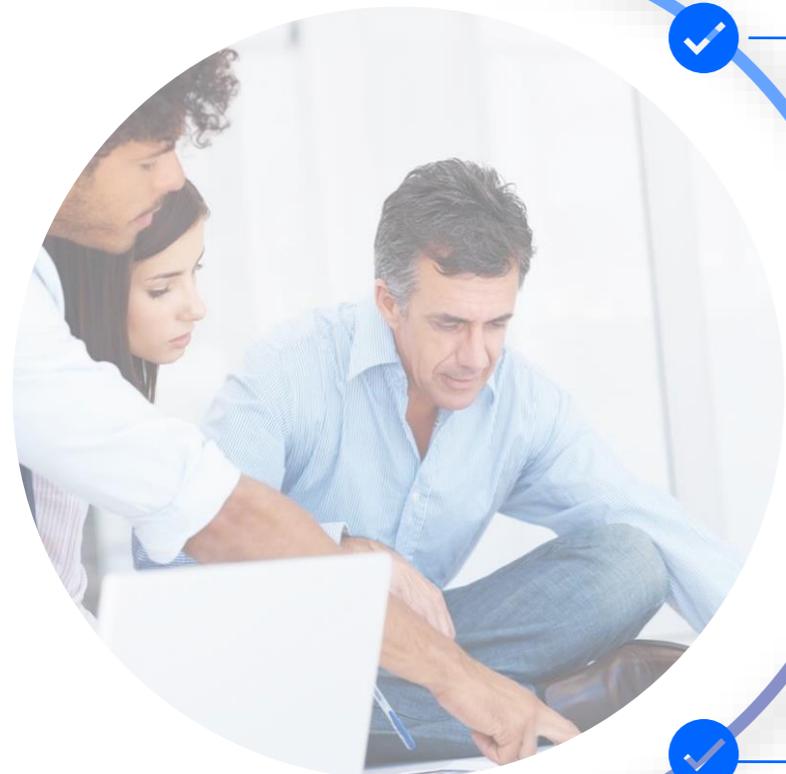
Lista de tareas

Tarea	Estado
Aprobar solicitudes	1 Solicitud
Realizar cursos	12 Cursos Por hacer en cualquier ...
Realizar encuesta	2 encuestas Todos los vencidos

News

- El reconocimiento forma parte de nuestra cultura
Descubre cómo reconocer a un compañero
- Publicado Boletín Telefónico de 15 de Junio 2022
Boletín Telefónico

La Inteligencia Artificial Generativa...



Cambiará significativamente la forma en la que las compañías **crean, aportan y captan valor.**



Requerirá que los empleados desarrollen **nuevas habilidades.**



Aumentará la **intensidad competitiva** en cada sector





Las compañías que no adopten la IA dentro de su ecosistema, correrán el riesgo de quedarse atrás en un mundo impulsado por la innovación y la eficiencia.

Es el momento de elegir entre liderar el cambio o ser víctima de él.

MWC2024

100 Years
Leading Change



Experiencia del Empleado aumentada

Casos de uso de IA Generativa

Belén Espejo González

Jefa Desarrollo de Negocio Personas - Telefónica

Bruno Lago Prieto

Responsable Desarrollo de Negocio AVs e IA Generativa - Telefónica

Jueves 29 de Febrero

10:00h – 10:30h





Telefónica
since 1924