

Convirtiendo Copilot Chat en la primera línea de soporte.

Un enfoque más inteligente para las operaciones de TI.



El problema y el contexto actual

Para los equipos de TI que dan soporte a servicios en varios departamentos, la adopción de la IA se está convirtiendo en un reto de gobernanza, flujos de trabajo y control operativo.

Los empleados ya están experimentando con la IA en toda la organización, pero sin una gobernanza clara ni control operativo, su uso suele seguir siendo informal, inconsistente y difícil de supervisar o medir por parte de TI.

Esto genera presión en organizaciones que ya gestionan entornos de servicio complejos, sistemas heredados, procesos fragmentados y distintas vías de acceso al soporte de TI. Los flujos de trabajo pueden variar según el departamento, las solicitudes de servicio pueden ser difíciles de seguir y los empleados deben utilizar rutas de soporte aprobadas, aunque estas a menudo varían entre departamentos y procesos. A medida que crece el uso de la IA, TI cuenta con una visibilidad limitada sobre cómo se utilizan las herramientas, dónde necesitan apoyo los empleados y qué casos de uso deberían guiarse primero.

Los equipos directivos piden a TI que mejore la eficiencia y la capacidad de respuesta del servicio sin aumentar la carga operativa. Al mismo tiempo, los equipos de TI deben apoyar la adopción de la IA mientras protegen los datos, mantienen el cumplimiento normativo, reducen el riesgo organizativo y garantizan que los servicios diarios funcionen de forma consistente.

Un enfoque estructurado proporciona a TI la responsabilidad del despliegue, la visibilidad y el control necesarios para operacionalizar la IA de forma segura, ayudando a la organización a pasar de una experimentación no gestionada a una adopción más consistente gobernada.



Integración de Copilot Chat

Insight ayuda a las organizaciones a convertir el acceso a Copilot Chat en una parte estructurada de las operaciones de TI.

Con el enfoque de despliegue adecuado, Copilot Chat ofrece a los equipos de TI una vía segura y gobernada para utilizar la IA a través de Microsoft 365.



En la práctica, Copilot Chat puede apoyar los momentos que suelen generar presión evitable sobre los equipos técnicos.

Pueden utilizarlo para plantear preguntas generales, resumir información técnica proporcionada, comparar soluciones de software, preparar notas de resolución de problemas y redactar comunicaciones de soporte. Esto ayuda a reducir tareas administrativas repetitivas, crear resultados técnicos más claros y fomentar una evaluación, documentación y formulación de recomendaciones más consistentes.

El papel de Insight es hacer que esa adopción sea práctica y controlada. Ayudamos a definir dónde encaja Copilot Chat en los flujos de trabajo de TI existentes, qué controles deben implementarse, quién es responsable del despliegue y cómo deben orientarse los usuarios. Insight también puede apoyar actividades adicionales, como preparación, configuración de TI, controles de seguridad, mejores prácticas de prompting, actividades de adopción, identificación de casos de uso, medición del éxito y recomendaciones sobre dónde ampliar el uso a continuación.

Con esa estructura implantada, los equipos pueden trabajar de forma más consistente en la evaluación técnica, la documentación y las comunicaciones de soporte, al tiempo que identifican patrones de servicio repetitivos. Con el tiempo, esos conocimientos pueden ayudar a mostrar dónde Microsoft 365 Copilot o los agentes podrían dar apoyo a flujos de trabajo de servicio más avanzados, basados en procedimientos internos y bases de conocimiento.

Por qué Insight

Obtener valor de Copilot Chat requiere más que simplemente habilitar el acceso. Los equipos de TI necesitan un enfoque claro para el despliegue, la gobernanza, el soporte a usuarios y la medición, de modo que la adopción de la IA pueda gestionarse de forma segura y conectarse con las prioridades diarias del servicio.

Insight ayuda a las organizaciones a ir más allá de una simple activación. Como líder en integración de soluciones, Insight combina experiencia en licenciamiento, despliegue, adopción y optimización, ayudando a los directivos tecnológicos a introducir la IA de una forma segura, práctica y alineada con las necesidades operativas.

Para las operaciones de TI, esto significa apoyo práctico en:

- ✓ Planificación de preparación y despliegue
- ✓ Configuración de TI y controles de seguridad
- ✓ Orientación para equipos de TI y mejores prácticas de prompting
- ✓ Actividades de adopción e identificación de casos de uso
- ✓ Medición del éxito y optimización continua



Un partner de Microsoft de confianza para la adopción de Copilot Chat

Como partner de Microsoft situado en el 1% de los mejores, con 7 designaciones de Solution Partner, más de 20 especializaciones avanzadas y estatus de Azure Expert Managed Service Provider, Insight aporta la escala y la experiencia especializada necesarias para ayudar a los equipos de TI a pasar del acceso a la IA a un uso estructurado y gobernado en las operaciones de TI.

Insight también ayuda a las organizaciones a decidir qué usuarios y escenarios deberían comenzar con Copilot Chat, dónde puede ser necesario Microsoft 365 Copilot y dónde los agentes podrían respaldar flujos de trabajo de servicio más avanzados con el tiempo.

Con más de **30.000 clientes de Microsoft en todo el mundo y más de 1.000 profesionales certificados en Microsoft**,

Insight ayuda a reducir la complejidad de introducir la IA en las operaciones de TI y ofrece a los directivos de TI una visibilidad más clara de dónde la IA puede mejorar la evaluación técnica, la documentación y la toma de decisiones operativas.



Próximos pasos

Copilot Chat ofrece a los equipos de TI un punto de partida práctico para introducir la IA en las operaciones diarias de TI con más estructura, gobernanza y control.

Con Insight, las organizaciones pueden identificar dónde la IA puede apoyar la comparación de soluciones, la preparación de la resolución de problemas, la documentación y procesos operativos más consistentes. Desde la preparación y los controles de TI hasta las actividades de adopción y la medición del éxito, Insight ayuda a introducir Copilot Chat de una forma que encaja con las formas de trabajo establecidas en TI.

A medida que evoluciona el uso, Insight puede ayudar a evaluar dónde Microsoft 365 Copilot o los agentes podrían dar apoyo a flujos de trabajo de servicio más

avanzados, basados en procedimientos internos y bases de conocimiento.

Para hacerlo accionable, Insight ofrece un punto de entrada estructurado a través del Servicio Express de Copilot Chat.

Este servicio ayuda a las organizaciones a pasar de la experimentación inicial a un despliegue gobernado dentro de un plazo definido, cubriendo preparación, configuración, controles de seguridad, orientación a usuarios y seguimiento inicial de la adopción.

Empieza con Copilot Chat.
Refuerza las operaciones de TI. Escala con Insight.

Habla con Insight sobre la adopción estructurada de la IA para operaciones de TI.



3

