

Inteligencia artificial generativa para impulsar la productividad en MASORANGE

NTT DATA implanta la solución Copilot de Microsoft en MASORANGE en un proyecto pionero en España que ha conseguido mejorar la gestión de las tareas diarias de sus empleados y crear una nueva cultura organizativa

El cliente

MASORANGE, surgido de la unión de las operaciones en España de Orange y MASMOVIL, es el mayor operador de telecomunicaciones del país por número de clientes, con más de 37 millones de líneas entre banda ancha y móvil.

Además de MASMOVIL y Orange cuenta con otras marcas relevantes en el mercado, tanto nacionales (Yoigo, Jazztel, Simyo, Pepephone, Lebara, Lyca o Llamaya) como regionales (Euskaltel, R, Telecable, Guuk y Embou), con las que cubre todas las necesidades de los clientes (tanto particulares, como administraciones públicas y empresas) en España.

MASORANGE dispone de más de 29 millones de hogares comercializables con su oferta de fibra óptica y cubre con su red móvil 4G al 99% de la población española y más del 84% con la nueva tecnología 5G, con la que cubre más de 2.700 municipios por toda la geografía española.

¿Por qué NTT DATA?

NTT DATA, parte del Grupo NTT, es una compañía innovadora global de servicios empresariales y de IT con sede en Tokio.

La empresa, que cuenta con más de 140.000 profesionales, ayuda a sus clientes en su proceso de transformación a través de consultoría, soluciones industriales, servicios de procesos comerciales, modernización digital y de IT, y servicios administrados.



Cada vez más, las empresas están adoptando de manera creciente herramientas basadas en inteligencia artificial generativa con el objetivo de optimizar y agilizar las tareas diarias de sus empleados. Desde la redacción de correos electrónicos o borradores de documentos hasta la generación de informes, estas soluciones ofrecen un apoyo muy valioso, permitiendo a las personas enfocarse en tareas estratégicas y creativas, al tiempo que reducen la carga de trabajo administrativo. Este enfoque innovador no solo agiliza los procesos internos, sino que también contribuye a un entorno laboral más dinámico y colaborativo, donde la inteligencia artificial se convierte en un aliado fundamental para potenciar el rendimiento y el éxito empresarial.

NTT DATA, de la mano de su partner Microsoft, inició un proyecto de integración de la solución M365 Copilot en MASMOVIL (ahora MASORANGE) para ayudar a sus empleados a trabajar de forma más inteligente y rápida con la potencia de la inteligencia artificial. Se trata de un proyecto pionero en España en el que se ha podido identificar el impacto que ha tenido en la organización: retorno de la inversión superior al 400%, ahorros destacados en el tiempo que sus empleados destinan a tareas diarias y un cambio en la manera de trabajar.



Estamos muy satisfechos del proyecto realizado por NTT DATA. La solución Copilot de Microsoft nos permite integrar la inteligencia artificial generativa en el día a día de nuestros empleados y cuantificar los beneficios a nivel de retorno de la inversión y del ahorro en horas que dedican a tareas menos productivas. Nos enorgullece ser pioneros en España en haber implantado esta solución que está cambiando la manera en la que trabajamos.

Adán Muñoz Recuero, Head of Agile Transformation and Methodologies en MASORANGE

El reto

- Implantar la solución Copilot de Microsoft, poder capacitar a los usuarios en su uso, y al mismo tiempo, identificar aquellas tareas en las que M365 Copilot aporta mayor valor, y poder medir y evaluar el impacto dentro de la organización.

La solución

- Integración de M365 Copilot, una herramienta de inteligencia artificial generativa integrada en el ecosistema de Microsoft 365, y diseñada para ayudar a mejorar la gestión de las tareas diarias como resumir correos electrónicos o elaborar una presentación.

El resultado

- Porcentaje de ahorro de tiempo medio cercano al 55%.
- Ahorro medio de tiempo por persona: 3 horas al mes.
- Retorno de la inversión superior al 100%.
- Coeficiente de adopción general entre los empleados: 80%.

El reto

En el inicio de este proyecto con MASMOVIL se establecieron los requerimientos de la compañía, que contemplaban el desarrollo de una herramienta basada en inteligencia artificial generativa que ayudara a sus empleados a ejecutar sus tareas diarias de una forma más ágil y sencilla.

El reto de este proyecto pionero era implantar la solución Copilot de Microsoft, poder capacitar a los usuarios en su uso, y al mismo tiempo, identificar aquellas tareas en las que M365 Copilot aporta mayor valor, y poder medir y evaluar el impacto dentro de la organización. El proyecto partía de los siguientes requisitos:

- Tecnología basada en inteligencia artificial generativa.
- Gestión del cambio dentro de la organización.
- Adopción fácil y rápida de la herramienta.
- Medición del impacto en la productividad de los empleados y retorno de la inversión.

La solución

La respuesta fue la integración de M365 Copilot, una herramienta de inteligencia artificial generativa integrada en el ecosistema de Microsoft 365, y diseñada para ayudar a mejorar la gestión de las tareas diarias como resumir correos electrónicos o elaborar una presentación.

Gracias a la gran experiencia de NTT DATA en proyectos de adopción tecnológica alrededor del ecosistema Microsoft, éste nos recomienda como partner estratégico para la adopción de Copilot M365.

NTT DATA realiza la capacitación y acompañamiento de Copilot, así como la medición del impacto que ha tenido entre sus usuarios:

- Capacitación en el uso de Copilot en las diferentes aplicaciones del ecosistema de Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, entre otras).
- Creación y diseño de la comunidad de M365 Copilot como punto de acceso a todos los contenidos e información relevantes del proyecto.
- Acompañamiento a 'copilotistas' y dinamización.
- Recopilación de casos de uso de negocio.
- Medición del impacto en la productividad, colaboración, eficiencia y calidad en el trabajo.

El resultado

Tras la integración de la herramienta Microsoft365 Copilot en un grupo inicial de 300 empleados de MASMOVIL, se identificaron los siguientes resultados:

- Porcentaje de ahorro de tiempo medio cercano al 55%, referente a aquellas tareas específicas en las que se ha identificado un ahorro de tiempo gracias al uso de Copilot.
- Ahorro medio de tiempo por persona: 3 horas al mes.
- Retorno de la inversión superior al 100%.
- Coeficiente de adopción general entre los empleados: 80%, siendo éste el porcentaje de usuarios que utilizan la herramienta de forma frecuente.

Por lo que se refiere a los casos de uso más realizados, estos han sido los principales ordenados de mayor a menor:

- Realización de actas de reuniones a través de Teams.
- Búsqueda y consulta de información interna / externa (M365 chat).
- Análisis de correos (Outlook).
- Análisis de documentos (Bing y Word).
- Creación de presentaciones en PowerPoint a partir de Word.
- Redacción de correos electrónicos (Outlook).
- Generación de gráficos (Excel).
- Generación de fórmulas (Excel) .
- Extracción de información en tablas (Excel, M365 chat).

También hay casos de uso específicos, aplicables a ciertos roles o áreas de la empresa, como la revisión de documentos contractuales, consulta de fórmulas, seguimiento de proyectos o modificación y traducción de textos, o creación de contenido, entre otros.

De esta manera y gracias a NTT DATA, el operador de telecomunicaciones se convertía en una de las primeras compañías en España que adoptaba Copilot y podía evaluar los principales beneficios de esta tecnología. Sin duda, una gran apuesta por la inteligencia artificial generativa para explorar su potencial y cómo puede beneficiar al negocio.



Para NTT DATA y nuestros clientes es crucial saber cómo aplicar la inteligencia artificial para que los usuarios vean el valor que tiene. Nuestra aportación en este proyecto pionero en España ha sido el de analizar y evaluar dónde esta tecnología puede aportar más valor dentro de la organización.

Noelia Vicens, Telecom Director en NTT DATA EMEAL