



2025

Agentic AI

Agenda

01. xTech POV on Agentic AI

02. What we do

03. Our work on Agentic AI

04. Use Cases for Your Company



01

xTech POV
on Agentic AI

Agentic AI

Human like



LLM, Copilot

Point solution



RPA

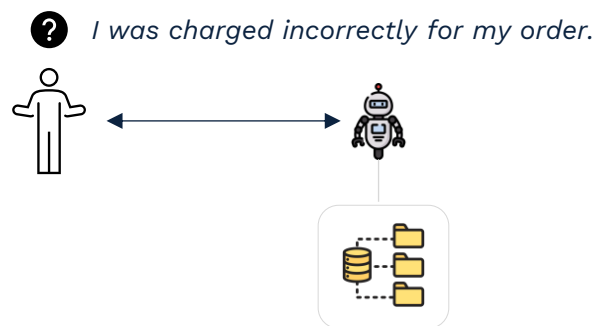
Fixed and brittle



Un Agente de IA es un sistema que utiliza un LLM para percibir el entorno y actuar con el fin de alcanzar un objetivo.

Examples of Agentic AI systems

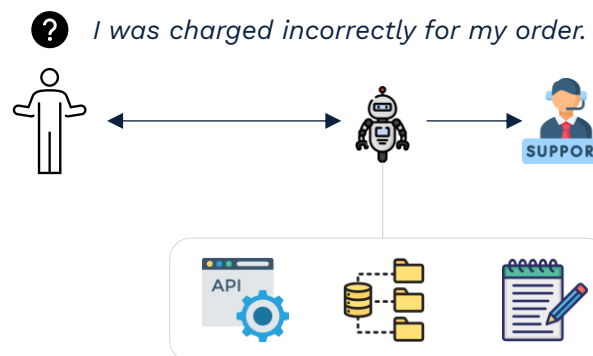
Level 1 RAG Chatbot



The agent:

1. Busca en su base de conocimiento.
2. Devuelve una respuesta generada a partir de la base de conocimiento: "Si tienes problemas con tu pedido, puedes llamar al servicio al cliente de lunes a viernes de 9:00 a 19:00."

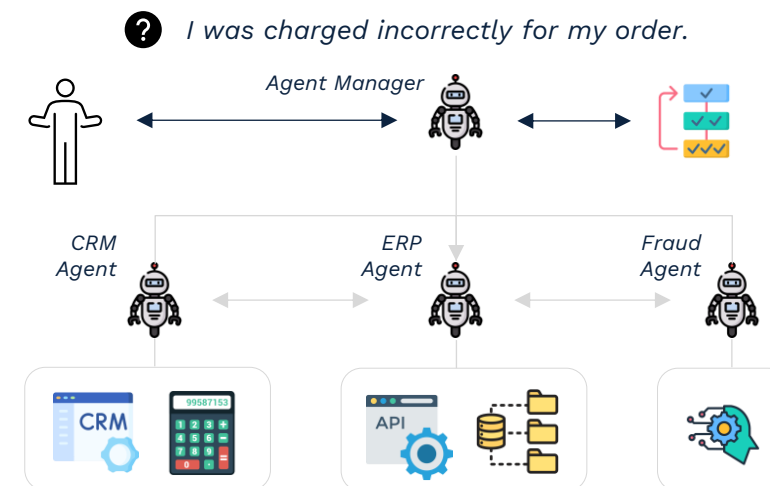
Level 2 Interactive Customer Support Agent



The agent:

1. Solicita el número de pedido.
2. Utiliza una API para verificar el estado del pedido.
3. Abre un ticket vía API y lo asigna a un operador humano con notas generadas por IA.
4. Actualiza al cliente: "He pasado tu solicitud al servicio al cliente. Un operador humano se pondrá en contacto contigo en los próximos 10 minutos."

Level 3 Autonomous Customer Support Orchestrator



The agents:

1. **Agent Manager:** Planifica cómo descomponer y ejecutar las tareas. **CRM Agent:** Retrieves order detail from CRM data.
2. **ERP Agent:** Recupera los detalles de facturación vía API y los concilia con los detalles del pedido.
3. **Fraud Agent:** Calls Llama a un modelo de ML para inferir el riesgo de fraude.
4. **Agent Manager:** Verifica la validez de la reclamación del cliente y emite un reembolso.
5. **Agent Manager:** Actualiza al cliente: "Se ha procesado un reembolso de \$50 por el cargo incorrecto."

02

What we do

What we do

Estrategia

Definimos por dónde y cómo comenzar.

Ayudamos a las organizaciones a diseñar una hoja de ruta de IA Agentic a medida, identificando casos de uso, estableciendo objetivos, evaluando la opción de desarrollar internamente o comprar, seleccionando las herramientas adecuadas y asegurando la alineación con las prioridades del negocio.

Plataforma

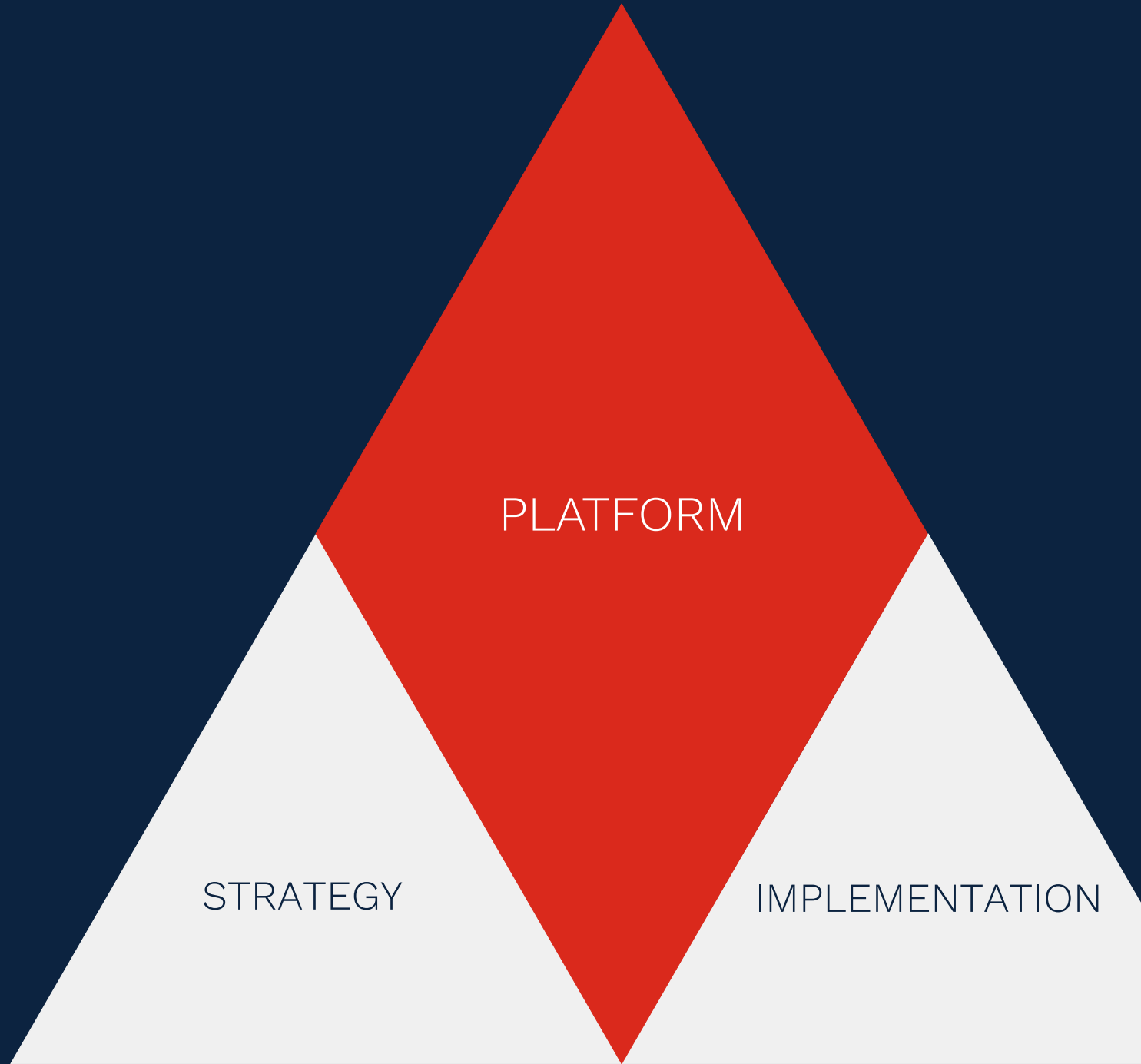
Ponemos en marcha e integramos la plataforma de agentes AI

Creamos una plataforma unificada para Agentic AI, diseñando infraestructura escalable, conectando los servicios de agentes, preparando los datos y estableciendo una base sólida para monitoreo, seguridad y cumplimiento.

Implementación

Hacemos realidad la estrategia

Desarrollamos los casos de uso en la plataforma objetivo con los frameworks seleccionados. Esto incluye crear PoCs, integrar componentes agentic y desplegar soluciones que generen un impacto real.



Estrategia

Ayudamos a las organizaciones a diseñar una **hoja de ruta** a medida para **Agentic AI**, identificando **casos de uso**, definiendo objetivos y asegurando la alineación con las **prioridades del negocio**. Esto incluye evaluar tecnología, seleccionar **herramientas** y definir un **marco de gobernanza** para garantizar una adopción exitosa.



Use case roadmap

Identificamos y priorizamos casos de uso de Agentic AI, alineándolos con los objetivos organizacionales y los resultados esperados.



Tool(s) Selection

Evaluamos y seleccionamos las plataformas, frameworks y herramientas más adecuadas para construir y desplegar sistemas de Agentic AI.



AI Governance

Definimos políticas de gobernanza para garantizar un uso de IA ético, seguro y cumplidor, con responsabilidades claras y procesos de monitoreo.



Adoption & Change

Desarrollamos e implementamos estrategias para fomentar la adopción de soluciones de Agentic AI, impulsar el desarrollo de habilidades y gestionar el cambio.

Estrategia | Roadmap

Los casos de uso se identifican, refinan y evalúan para entregar una hoja de ruta completa que planifique los casos de uso más efectivos, los activos de infraestructura y herramientas adecuados, en línea con las estrategias de negocio y datos.



Plataforma

Desarrollamos e integramos plataformas de **agentes** dentro del panorama organizacional, permitiendo la orquestación de agentes de IA a lo largo de los procesos de negocio, para capacitar a las organizaciones a aprovechar las **capacidades autónomas** de **IA** dentro de sus ecosistemas existentes.



Infrastructure (Re)Design

Rediseñar y/o diseñar una infraestructura resiliente para soportar el despliegue, la gestión y la escalabilidad de sistemas de IA agentiva.



Agentic AI Platform

Configurar una arquitectura nativa en la nube con servicios de IA agentiva integrados, garantizando rendimiento, escalabilidad y eficiencia de costos.



Ext. Solutions Integration

Integrar las soluciones de IA agentiva de los proveedores en el panorama de aplicaciones existente para abordar desafíos comerciales específicos.



AgentOps Framework

Establecer procesos de monitoreo, gobernanza y operación para la gestión de agentes, asegurando confiabilidad, observabilidad y mejora continua.

Implementación

Implementamos los **casos de uso** con las **soluciones** y frameworks seleccionados. Esto incluye **construir PoCs**, integrar componentes de **Agentic AI** y iterar sobre los **flujos de trabajo** para **entregar resultados** tangibles, con un enfoque en **desplegar soluciones** que generen **impacto real**.



PoC implementation

Desarrollamos y probamos Proof of Concepts (PoCs) para validar casos de uso de Agentic AI, asegurando viabilidad y resultados medibles antes de escalar.



External solutions config

Configuramos soluciones y herramientas externas de Agentic AI dentro de los sistemas de la organización para automatizar y optimizar flujos de trabajo.



Workflow “agentification”

Transformamos y automatizamos flujos de trabajo existentes incorporando Agentic AI, permitiendo toma de decisiones dinámica y ejecución de tareas.



Enterprise scale-up

Desplegamos soluciones de Agentic AI a nivel empresarial, asegurando escalabilidad, robustez y alineación con los objetivos de la organización.

03

Our work on
Agentic AI

COpsAI – Cloud Ops

El vigilante cooperativo que optimiza tu nube

Requisitos

Garantizar una plataforma que facilite el **aprovisionamiento de recursos en la nube** de forma **sencilla y segura**, ayudando a la empresa a **reducir costes**, **detectar riesgos** de disponibilidad y seguridad, y asegurar el **cumplimiento** de las políticas corporativas.

Solución

Una plataforma que **automatiza** el aprovisionamiento y la gestión de recursos cloud, **optimiza** el presupuesto y garantiza un entorno **confiable y conforme** a las políticas internas en materia de seguridad. Permite **anticipar incidentes**, **detectar desviaciones** y entregar a los equipos **información clara** para trabajar sin preocuparse por la complejidad técnica.

Agentes

- **Provisioner:** Automatiza el aprovisionamiento y el escalado de recursos cloud, asegurando la capacidad justa y evitando sobrecostes.
- **Monitor:** Supervisa el rendimiento, detecta riesgos críticos y señala recursos no conformes o fuera de presupuesto.
- **DocBot:** Centraliza la documentación, ofrece guías claras y soporte interactivo para que los equipos trabajen de forma eficiente y en cumplimiento con las políticas internas.

Stack



Features



Deployment Approval

Valida y aprueba automáticamente las pipelines de despliegue en todos los entornos, asegurando cumplimiento, estabilidad y eficiencia de costos antes de que los cambios se implementen en producción.



Auto-Scaling Manager

Ajusta automáticamente los recursos en la nube en tiempo real según la demanda, garantizando rendimiento y eficiencia de costos.



Compliance Checker

Monitoriza continuamente los recursos y operaciones en la nube para garantizar seguridad, privacidad y cumplimiento normativo.



Incident Response Agent

Detecta anomalías y riesgos operativos, alertando a los equipos adecuados y facilitando una resolución rápida.

In numbers

<1s

Minimal latency for internal and external API requests.

50%

Potential cost savings through resource optimization and serverless architectures.

80+

Number of integrations with external APIs, DevOps tools, and cloud services.

Adriano

Un asistente inteligente para la Cámara de Comercio de Roma

Requisitos

Potenciar las capacidades de interacción digital de InfoCamera través de un enfoque multicanal, ofreciendo experiencias de usuario eficientes que apoyen a empresas y emprendedores en sus desafíos administrativos y operativos.

Solución

Adriano es un asistente virtual multiagente para la Cámara de Comercio de Roma, diseñado para agilizar el soporte a los usuarios y los procesos administrativos. Gestiona tareas como preguntas frecuentes, programación de citas y acceso a detalles de contribuciones. Para consultas complejas o fuera de su alcance, escala automáticamente la conversación a un operador humano.

Agentes

- **Supervisor:** Dirige las conversaciones a un Agente de Habilidad, asegurando la asignación correcta de tareas y el cumplimiento de los protocolos de seguridad..
- **3 Skill Agents:** Especializado en la gestión de sanciones administrativas (multas, plazos de pago, disputas), apoyando en registros empresariales y licencias, así como asistiendo en la presentación de declaraciones fiscales anuales, ...

Stack



ChatGPT



LangGraph



ANGULAR

Features



Multi-Channel Integration

Soporte fluido a través de plataformas como web, móvil y aplicaciones de mensajería (por ejemplo, WhatsApp).



Consistency

Coherencia de la conversación en general, garantizada mediante el control de cada estado del flujo del chat.



Human in the loop

Escala automáticamente la conversación a un operador humano para anticipar posibles insatisfacciones.



Scalable and Secure Architecture

Garantiza confiabilidad, protección de datos y adaptabilidad para futuras mejoras.

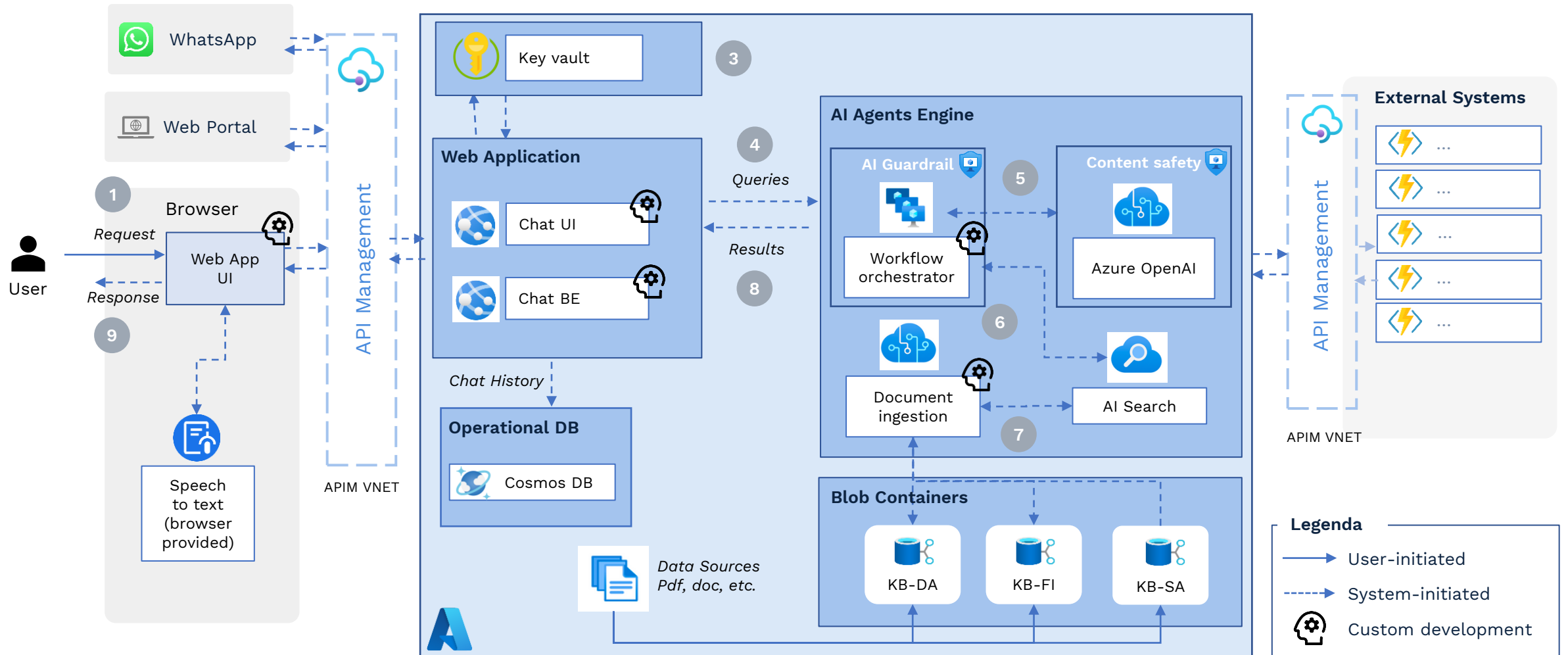
In numbers

400k yearly cross-channel accesses

31k interactions offloaded by the contact center

<5s average response time for typical inquiries

Adriano | Architecture



Employee Chatbot

Un único punto de acceso para los chatbots de empleados

Requisitos

Debido a la alta demanda de chatbots, el cliente necesitaba una arquitectura performante y escalable para gestionar estos productos, administrando diferentes agentes de manera centralizada, segregando datos para garantizar seguridad y cumplimiento, y permitiendo una integración y gobernanza fluida de los agentes de IA.

Solución

Una plataforma escalable multiusuario, que integra Agentes de IA mediante APIs centralizadas, un orquestador y una capa de abstracción de LLM. Aloja varios chatbots, garantizando la segregación de datos, el cumplimiento de la privacidad y un desarrollo, despliegue y mantenimiento eficientes mediante procesos de CI/CD.

Agentes

- **Orchestrator:** Identifica la intención del usuario y dirige la solicitud al Agente correcto.
- **Service Desk Agent:** Guía a los empleados a través de los recursos internos de TI, proporcionando acceso a información y resumiendo instrucciones obtenidas de la documentación y los tickets.
- **HR Agent:** Interactúa con los empleados respondiendo consultas comunes relacionadas con RR. HH., como políticas de permisos, beneficios, nómina...

Stack



Features



Multi-Tenant Architecture

Gestión centralizada de agentes de IA con una infraestructura segura y escalable basada en GCP.



LLM Abstraction Layer

Garantiza la compatibilidad con distintos LLM, permitiendo flexibilidad y mejora en las respuestas.



Data Segregation and Privacy

Mantiene entornos de datos aislados para cada agente para garantizar cumplimiento y seguridad.



Human in the loop

Puede escalar la conversación a un operador humano para resolver solicitudes complejas.

In numbers

10+

LLMs served to the AI Agents through the platform

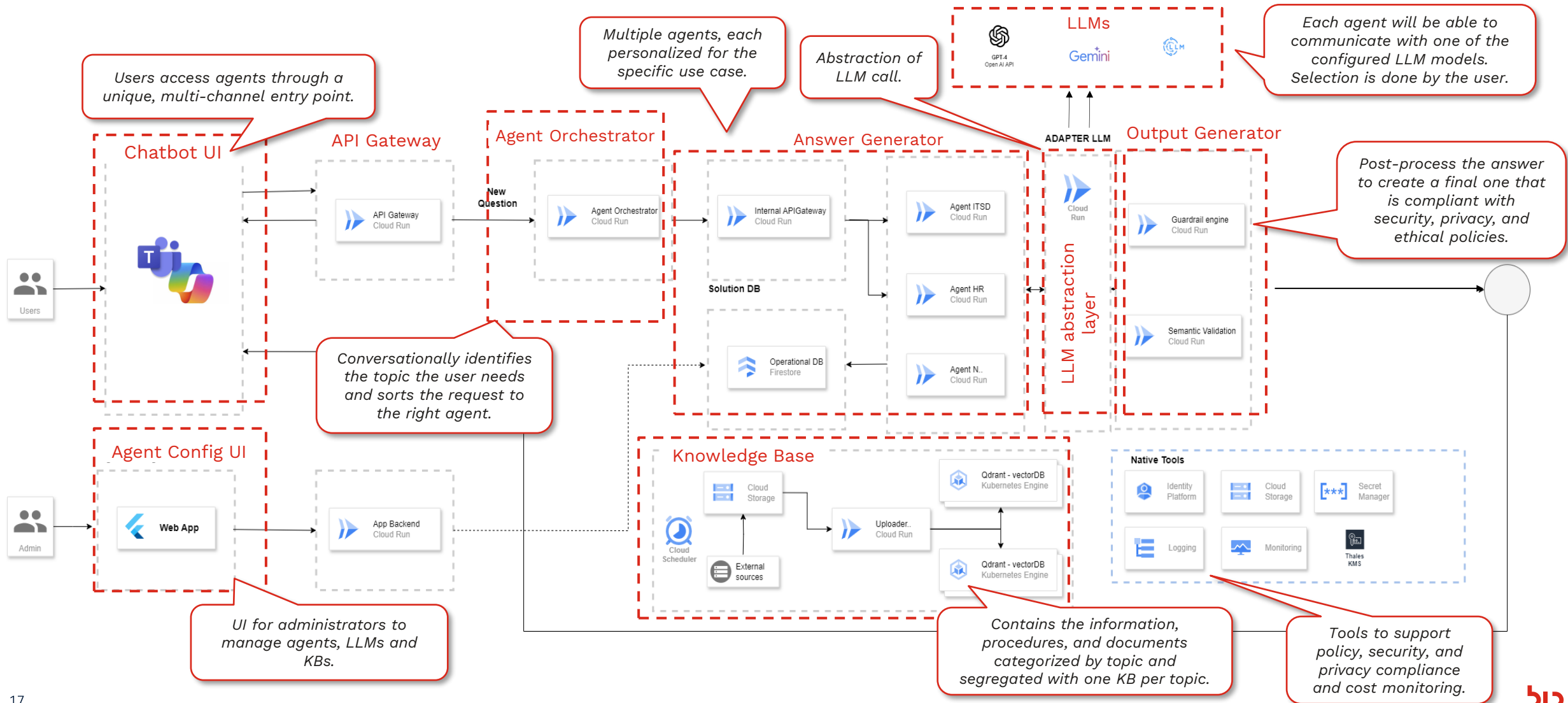
200+

concurrent users supported without performance degradation

5k+

enabled users with no additional latency

Employee Chatbot | Architecture



eMedi

Un compañero de IA para el bienestar mental

Requisitos

Desarrollar una **solución** para **monitorear** y **mejorar** el **bienestar mental** de los usuarios, permitiendo la **detección temprana** y **prevención** de síntomas de **salud mental** como **depresión**, **ansiedad** y **TOC**.

Solución

Medi es una **plataforma cloud-native** que aprovecha la **IA** para **mejorar el bienestar mental**. **Monitorea** el **estado de ánimo diario** de los usuarios, **evoluciona** de la **escucha pasiva** a la **interacción activa**, y proporciona **herramientas de diagnóstico** para evaluar la **salud mental**. El sistema **recomienda ejercicios**, **libros y podcasts personalizados**, mientras **visualiza el progreso** mediante **funciones gamificadas**.

Agentes

- **Buddy:** Proporciona soporte conversacional y empático, actuando como un compañero amigable para hablar sobre las emociones diarias. Monitorea el estado de ánimo y sugiere contenido personalizado como podcasts y ejercicios para apoyar el bienestar.
- **Therapist:** Se centra en el diagnóstico, evaluando la gravedad de la salud mental usando herramientas como GAD-7 y KD-9. Sugiere pruebas psicológicas y remite a recomendaciones profesionales si los síntomas requieren atención adicional.

Stack



Features



Mood Tracking and Testing

Seguimiento diario del estado de ánimo, con sugerencias de pruebas psicológicas y actividades.



User Profiling

Crea un perfil de usuario para rastrear hábitos, estado de ánimo e interacciones personales, obteniendo así mejores insights.



Personalized Content

Adapta la interfaz de usuario para recomendar ejercicios, podcasts, libros y actividades personalizadas.



Mobile app

Aceptada para su publicación en las tiendas de iOS y Android.

In numbers

10+

Anxiety and depressive related disorders whose symptoms are correctly identified

>100

Prompts to coordinate multiple agents

90%

Conversations during beta testing deemed fitting by medical experts

Compliance Assistant

Asistente para Evaluación y Compilación de Documentos

Requisitos

El cliente necesita evaluar la conformidad de un documento (PDF/DOCX) con una lista de criterios.

Solución

Un asistente potenciado por IA generativa que permite a los usuarios evaluar la conformidad de documentos (sin restricciones de longitud) con listas de criterios arbitrariamente complejas.

Agentes

- **Evaluator:** evalúa la conformidad del documento con la checklist seleccionada.
- **Editor:** enriquece el documento con comentarios puntuales basados en la evaluación (por ejemplo, para sugerir reescrituras).
- **Conversational Agent:** puede responder a las preguntas del usuario sobre el documento comentado. Se puede integrar en un diagrama de flujo o lista para un slide completo del caso de uso.

Stack



Features



Document Editing

Los comentarios se insertan directamente en el documento y las ediciones se realizan con "Control de cambios" activado.



Model Agnosticism

Permite trabajar siempre con el mejor modelo disponible, independientemente del agente en uso.



Customizability

Permite una personalización sencilla según las necesidades del cliente.



Multilanguage

La solución está disponible en varios idiomas y adapta las evaluaciones al idioma seleccionado.

In numbers

100+

Foundation Models available for the application.

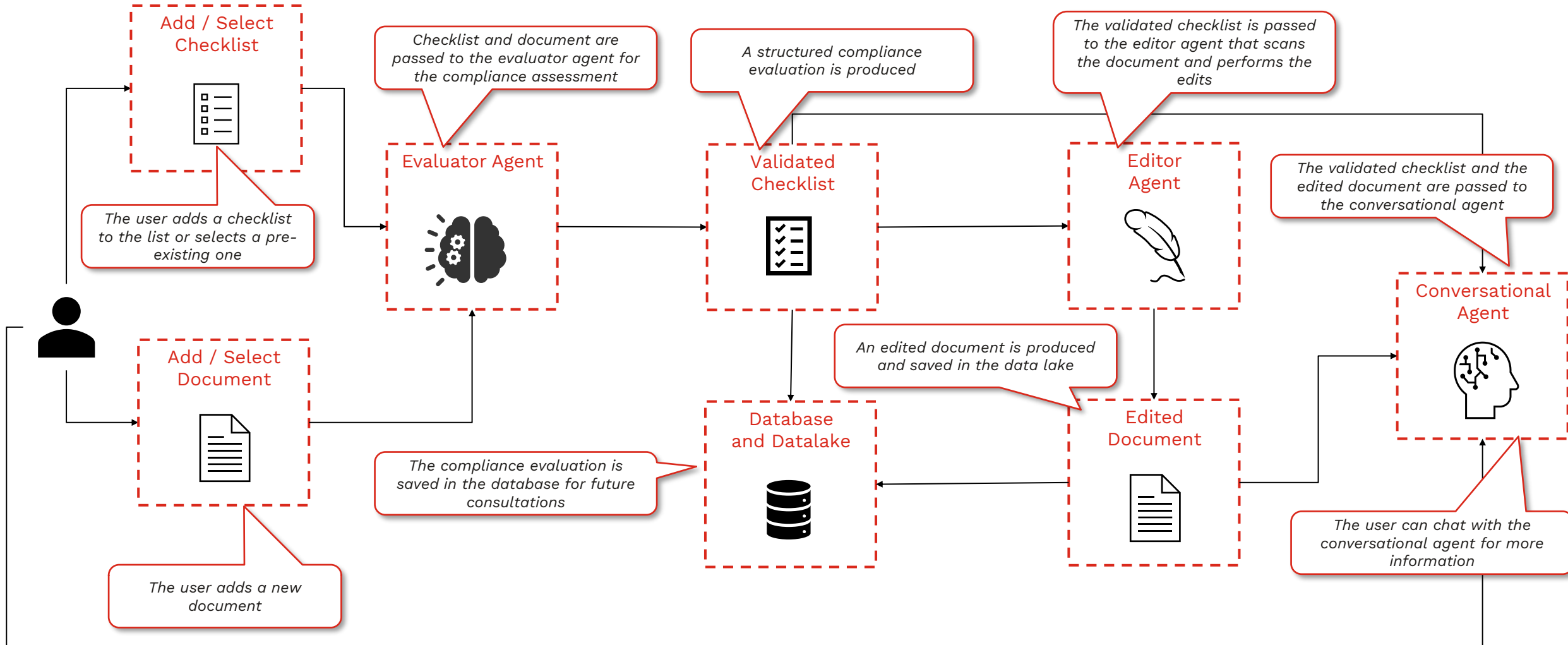
300%

Efficiency boost reported by the lawyers using the solution.

95%

Conversations deemed fully satisfactory by the domain experts using the solution.

Compliance Assistant | Flow



NLQ Assistant

Un agente conversacional generativo sobre bases de datos estructuradas

Requisitos

El cliente necesitaba una manera **rápida y fácil** de usar para **explorar datos estructurados** y responder preguntas complejas **sin** requerir **experiencia** profunda en el **dominio** ni **conocimientos** de **SQL**.

Solución

Un **asistente potenciado por IA generativa** que permite a los usuarios **consultar datos estructurados en lenguaje natural**. Traduce **preguntas a consultas SQL**, obtiene los **resultados** y entrega tanto una **respuesta en lenguaje natural** como una **tabla descargable**.

Agentes

- **NLQ Translator:** convierte **preguntas en lenguaje natural** en **consultas SQL ejecutables**.
- **Query Validator:** garantiza la **seguridad** y **validez** de las consultas para evitar **solicitudes maliciosas o incorrectas**.
- **Response Generator:** proporciona **respuestas amigables** para el usuario, enriquecidas con la **consulta SQL** y los **datos descargables**.

Stack



Features



Fast DB Exploration

Recupera rápidamente resúmenes concisos o datos específicos haciendo preguntas en lenguaje natural.



Complexity Reduction

Simplifica la respuesta a consultas complejas, evitando la necesidad de conocimientos avanzados de SQL.



Personalized Knowledge Base

Garantiza que las respuestas estén estrictamente relacionadas con la base de datos, con múltiples medidas de seguridad para prevenir consultas inválidas.



User-friendly responses

Proporciona respuestas en lenguaje natural fáciles de leer, datos descargables en CSV y la consulta SQL para transparencia y depuración.

In numbers

2

Supported DBs: cloud-based and traditional SQL, easily adaptable to other DB environments

~5s

Average response time

100%

Serverless cost-efficient cloud architecture for scalability and reliability

04

Use Cases
for Your
Company

Casos de uso

Hemos identificado un conjunto completo de **casos de uso de Agentic AI** en múltiples áreas de negocio. Aprovechando nuestra experiencia, apoyamos a las organizaciones en evaluar, diseñar e implementar estas soluciones para impulsar **eficiencia, innovación y transformación** del negocio.

IT

- System Monitoring & Recovery
- Access Control & Permissions Mgmt.
- Dynamic API Orchestration
- Helpdesk Automation
- Software upgrading & rewriting
- Automated documentation creation
- Automated testing

Customer Service

- Virtual Assistants
- Feedback Management
- Ticket Classification & Routing
- Autonomous Ticket Resolution

HR

- Recruitment Automation
- Employee Onboarding
- Employee Engagement Analysis
- Knowledge Sharing & Policy Enforcement

Procurement

- Autonomous Supplier Selection
- Adaptive RFP Generation
- Dynamic Contract negotiation
- Procurement Workflow Automation
- Market Trend Analysis
- Supplier Evaluation & Selection

Legal

- Autonomous Contract Drafting
- Dynamic Clause Management
- Proactive Compliance Monitoring
- Litigation Risk Assessment
- Legal Research Automation
- Intelligent Case Prioritization
- Regulatory Change Impact

Finance

- Financial Planning and Analysis
- Policy-Driven Expense Management
- Regulatory Compliance
- Autonomous Tax and Compliance

Sales and Marketing

- Personalized Campaigns Execution
- Market Trend Analysis
- Brand Sentiment Monitoring
- Competitors Intelligence
- Sales Training Roleplay
- Sales Proposal Creation
- Lead Qualification & Prioritization

Supply Chain & Logistics

- Inventory Allocation and Redistribution
- Warehouse Management
- Autonomous Order Lifecycle Mgmt.
- Sustainability Monitoring

Sustainability Reporting

- Proactive ESG Reporting
- Sustainability Impact Analysis
- Supply Chain Carbon Tracking
- Diversity, Equity, and Inclusion Monitoring
- Compliance with Global ESG Standards



Soporte de Usuarios – SupportOps

Objetivo: Soporte niveles 1, 2, 3 con ServiceNow y Azure DevOps

Agentes:

- TicketHandler – Gestiona tickets y asigna prioridades
- KnowledgeBot – Responde FAQs y consultas frecuentes
- EscalationAgent – Escala casos complejos a operadores humanos

04

Gestión de Backlog y Equipos – AgileOps

Objetivo: Organizar sprints, reuniones y colaboración entre equipos

Agentes:

- SprintPlanner – Planifica y prioriza tareas
- MeetingScheduler – Optimiza calendarios y reuniones
- TeamSyncAgent – Sincroniza trabajo interdepartamental

02

Operaciones en la Nube – CloudOpsAI

Objetivo: Aprovisionamiento y gestión cloud, validación de ciberseguridad

Agentes:

- Provisioner – Aprovisionamiento y escalado automático
- ComplianceChecker – Validación de políticas y seguridad
- IncidentMonitor – Detección de anomalías y alertas

03

Monitorización de Costes y KPIs – CostMonitorAI

Objetivo: Detectar pérdidas, optimizar costes y generar dashboards dinámicos

Agentes:

- CostAnalyzer – Evalúa gastos y detecta ineficiencias
- SavingsAdvisor – Recomendamos optimizaciones
- KPIDashboardBot – Dashboards inteligentes y dinámicos

05

Gestión de Backlog y Equipos – AgileOps

Objetivo: Facilitar la integración de nuevos integrantes y proveedores al ecosistema, ofreciendo una guía completa de funcionamiento, reglas internas y herramientas disponibles, incluyendo ticketing, inicialización de proyectos y comprensión de costes/grupos.

Agentes:

- OnboardingGuide – Proporciona una guía paso a paso para conocer la plataforma, normas y procesos.
- TicketingAssistant – Ayuda a crear, seguir y resolver tickets internos o de proveedores.
- ProjectInitializer – Colabora con la DPF en la configuración inicial de proyectos y asignación de templates de pipelines.
- CostExplorer – Explica y orienta sobre cálculo de costes, asignación a grupos y etiquetado, para que los nuevos integrantes comprendan cómo funciona la contabilidad interna.
- ABCHelper – Proporciona un manual interactivo tipo ABC, con reglas, buenas prácticas y FAQs, para acelerar la curva de aprendizaje.