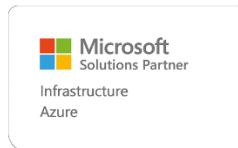
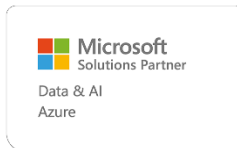
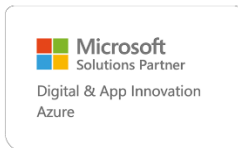
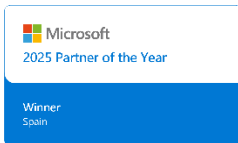


encamina

PIENSA EN COLORES

Una consultora tecnológica
que piensa en **colores**

Para organizaciones vivas



AI Business Process

Mejora de la presentación

"Orquestación de Procesos de Negocio con IA"

En ENCAMINA, como **Partner del Año de Microsoft en España**, ayudamos a las organizaciones a transformar sus procesos de negocio mediante una plataforma integral que combina **Microsoft Dynamics 365, Power Platform y Copilot**.

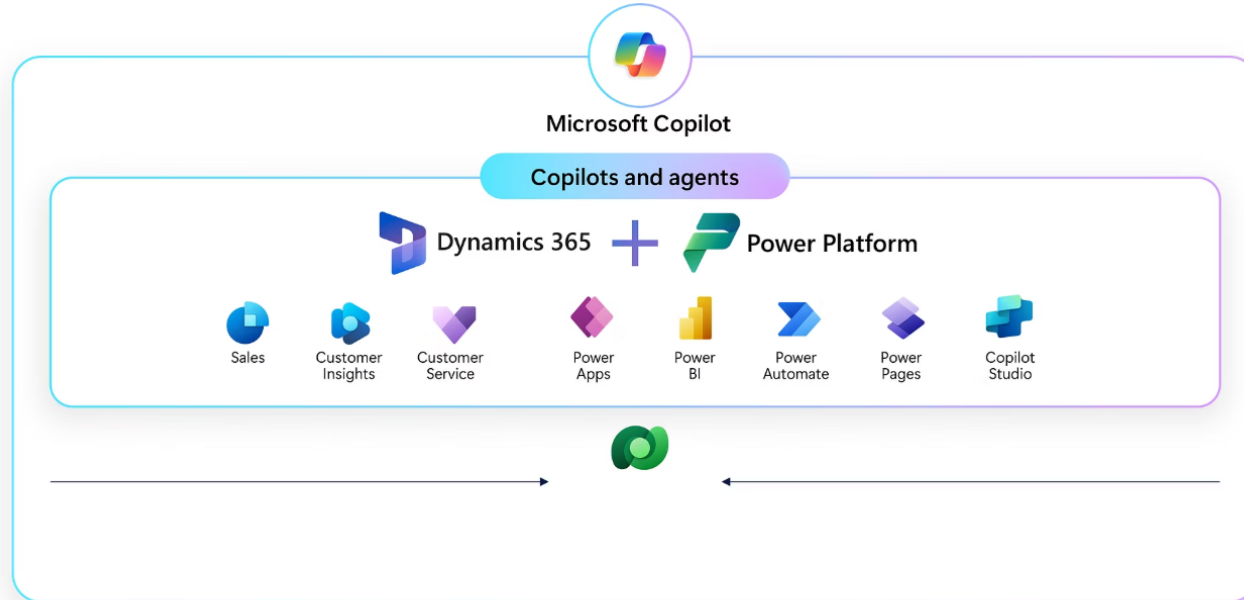
Nuestra propuesta no se basa en proyectos aislados, sino en un **sistema orquestado** que digitaliza, automatiza e impulsa con inteligencia artificial los procesos críticos de tu empresa. Desde la estrategia hasta la adopción, te acompañamos con un enfoque ágil, seguro y medible.

En este resumen ejecutivo encontrarás cinco ideas clave que explican qué hacemos, cómo lo hacemos y por qué somos el socio ideal para liderar tu transformación digital con IA.



Visión General – IA Business Process

Qué ofrecemos



Las organizaciones ya no buscan solo digitalizar procesos, sino transformar su forma de operar con inteligencia.

Nuestra propuesta: una plataforma integral que orquesta CRM, automatización e inteligencia artificial generativa para lograr resultados reales.

Basada en el ecosistema Microsoft (**Dynamics 365, Power Platform y Copilot**), esta solución convierte la productividad individual en impacto organizacional.

ENCAMINA es Partner del Año de Microsoft en España, reconocida por su liderazgo en IA y Copilot.

Soluciones – Escalera de Madurez Digital

Qué hacemos

Nuestro offering esta compuesto de **4 soluciones** para escalar tu Madurez Digital, teniendo en cuenta 3 factores principales: Personas - Tecnología - Datos



Cada Área es independiente, pero juntas forman una escalera de madurez digital.

Offering Adopción de Copilot y Agentes (Dynamics 365)

"Este offering combina tecnología + metodología + experiencia para adoptar Copilot y agentes con bajo riesgo y alto impacto. Definimos alcance, medimos resultados y mitigamos riesgos desde el inicio."

Propuesta de Valor: Potenciando la experiencia del cliente

¿Qué nos hace diferentes?

Nuestra propuesta se diferencia por una combinación única de tecnología, metodología y experiencia en adopción de IA generativa. En un momento en el que muchas organizaciones aún están explorando cómo aplicar la inteligencia artificial, nosotros ofrecemos un enfoque probado y diferencial:

- Metodología AWA (Awareness – Work On – Achievement) que combina Prosci y ADKAR
- Expertise en IA Generativa y Microsoft Copilot
- Visión Integral e Innovación
- Alianza estratégica con Microsoft

¿Qué problema resolvemos?

Adoptar agentes de IA en entornos empresariales plantea retos que van más allá de la tecnología. Nuestra solución aborda los principales obstáculos que impiden a las organizaciones aprovechar el potencial de la IA generativa:

- Procesos desconectados y datos en silos
- Falta de adopción y resistencia al cambio
- Lentitud y riesgo en la implementación tradicional
- Dificultad para aprovechar la inteligencia artificial y la automatización avanzada

Beneficios para tu organización



Agilidad en la implantación

Entregamos resultados en **plazos cortos**, permitiendo *quick wins*. El cliente empieza a ver mejoras en semanas (no años), pudiendo **adaptar rápidamente** la solución según *feedback*.



Impulso de la Inteligencia Artificial

La solución aprovecha IA integrada (como *Copilot*) para **automatizar tareas repetitivas**, generar contenido inteligente y ofrecer *insights* accionables.



Procesos más inteligentes y decisiones basadas en datos

Copilot y los Agentes de Dynamics 365 convierte los datos de negocio en conocimiento accionable. Los usuarios obtienen resúmenes automáticos, sugerencias de próximos pasos, análisis predictivos y asistencia en lenguaje natural, lo que permite tomar decisiones más rápidas, informadas y alineadas con los objetivos estratégicos.



ROI acelerado y cuantificado

Nuestro enfoque orientado a valor asegura un **retorno de la inversión más rápido**. Con entregas tempranas, el cliente comienza a cosechar beneficios (ahorros de tiempo, mayor conversión, etc.) durante el proyecto, *financiando* en parte la inversión

En conclusión, nuestra **Propuesta de Valor para la Implementación de Soluciones CRM con Dynamics 365** ofrece *diferenciadores sólidos* que abordan los problemas típicos de estos proyectos, traduciendo todo ello en **beneficios claros**

Propuesta de Valor: Potenciando la experiencia del cliente

ENCAMINA apuesta por la innovación para ayudar a las organizaciones a modernizar sus procesos de negocio, apalancándose en Dynamics 365 y la Inteligencia Artificial. Esta combinación acelera la creación de soluciones empresariales, permitiendo digitalizar y automatizar procesos críticos y reduciendo drásticamente los tiempos de entrega: de meses a semanas.

Agilidad y Personalización

Configuramos y Desarrollamos soluciones basadas en Dynamics 365, usando Power Platform para ajustar procesos a la medida de cada organización en los procesos de venta, servicio al cliente, marketing, servicio de campo, con una rapidez muy superior al enfoque tradicional. Gracias a la potencia de Dynamics 365, Microsoft Power Platform, Azure y la IA, logramos que cada solución sea **personalizada, escalable y lista en semanas**, no en meses.

Copilot y agentes

Potenciamos la innovación empresarial integrando Inteligencia Artificial en Dynamics 365. Con Copilot como una característica dentro de Dynamics 365 potenciamos el uso de la IA en la plataforma. Usamos los Agentes preconstruidos para maximizar la productividad, y Con Copilot Studio y los servicios de Microsoft Power Platform, las organizaciones pueden crear agentes propios. Este enfoque no solo mejora la eficiencia, sino que abre la puerta a procesos más predictivos y adaptativos.

Modernización y Unificación

Integramos de forma nativa el ecosistema Microsoft (Microsoft 365, Dynamics 365, Copilot y Azure), conectando herramientas existentes para ofrecer una experiencia unificada de datos y procesos. Este enfoque permite a las organizaciones trabajar sobre una plataforma cohesionada, reduciendo silos y potenciando la colaboración y la eficiencia.

 Sales/Service en Microsoft 365 Copilot operan dentro de Outlook/Teams y conectan con Dynamics/Salesforce

TECNOLOGÍA – DYNAMICS 365

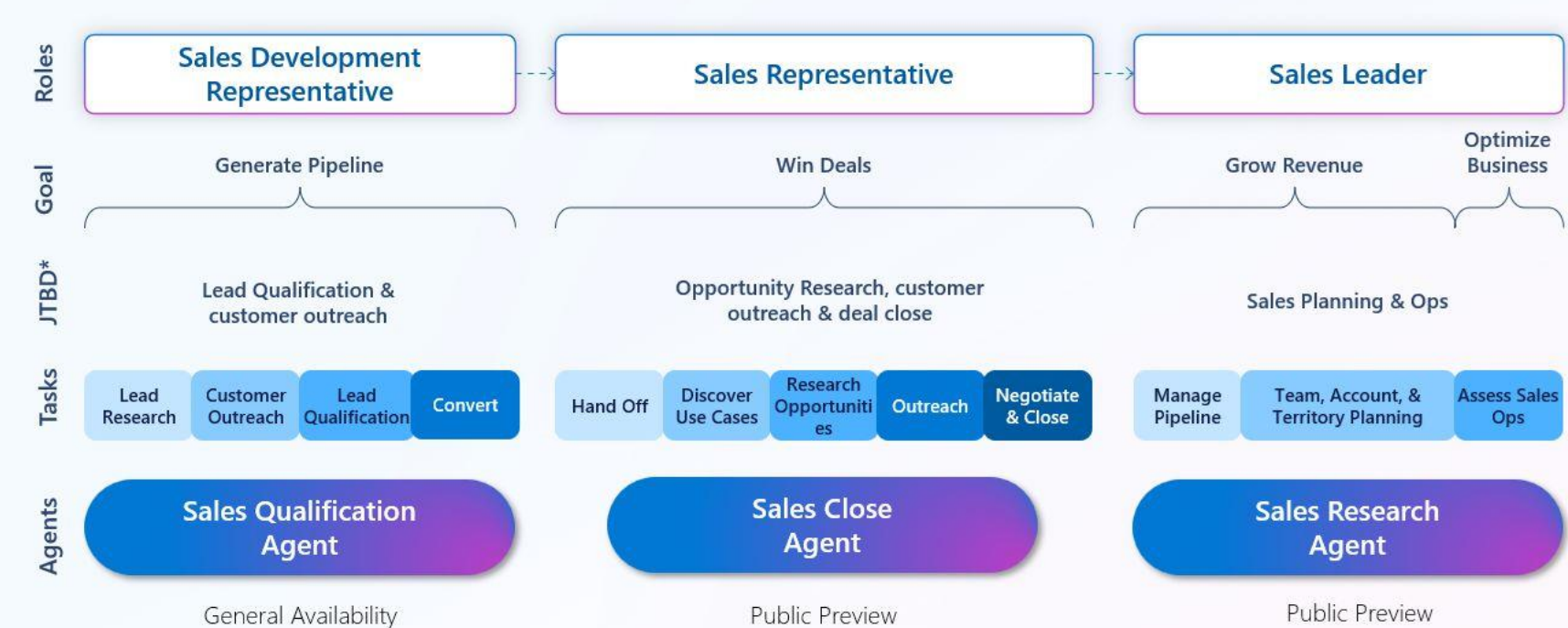
Copilot

TECNOLOGÍA - DYNAMICS 365 - COPILOT



TECNOLOGÍA - DYNAMICS 365 - Microsoft Copilot for Sales

Sales Agents in D365 Sales mapped to Jobs-to-be-done



- Create CRM tasks from a meeting
- Update opportunity stage
- Show conversion rate
- Create a pitch presentation

TECNOLOGÍA - DYNAMICS 365 - Agentes de Dynamics 365

Dynamics 365 Sales incluye agentes de inteligencia artificial listos para usar que ayudan a los equipos de ventas a calificar a los clientes potenciales y cerrar ofertas más rápido mediante la investigación autónoma de clientes potenciales y oportunidades, proporcionando insights e interactuando con los clientes. Estos agentes respaldan a los profesionales de ventas para mejorar la productividad y la eficacia.



Agente de calificación de ventas

Este agente ayuda a los equipos de ventas a calificar clientes potenciales sin esfuerzo, investigando de forma autónoma para determinar su idoneidad, enviar correos electrónicos de divulgación e interactuar con ellos. Disponible en dos modos: Solo investigación e Investigación y participación.



Agente de cierre de ventas

El Agente de cierre de ventas acelera el cierre de acuerdos mediante la investigación autónoma de oportunidades. Ofrece visibilidad sobre los riesgos emergentes y destaca las oportunidades más prometedoras para una toma de decisiones informada.



Agente de investigación de ventas

Permite resolver preguntas empresariales complejas mediante un diálogo en lenguaje natural con los datos. Este lienzo de investigación potenciado por IA proporciona información enriquecida sobre todos los aspectos de los datos de ventas, facilitando decisiones fundamentadas.

TECNOLOGÍA - DYNAMICS 365 - Agentes de Servicio Autónomos

Los Agentes de Servicio Autónomos de Dynamics 365 son herramientas inteligentes que potencian la eficiencia y eficacia del servicio al cliente. Utilizando IA generativa, mejoran el descubrimiento de intenciones, la gestión del conocimiento en tiempo real, y optimizan los escenarios asistidos y de autoservicio.



Agente de Intención del Cliente

Emplea IA generativa para identificar intenciones analizando casos y conversaciones. Sugiere intenciones comunes y artículos de conocimiento, mejorando el autoservicio y la asistencia.



Agente de Administración de Casos

Automatiza el ciclo de vida de los casos (creación, actualización, resolución, cierre), liberando a los agentes de tareas manuales. Su comportamiento es personalizable según las reglas organizativas.



Agente de Gestión del Conocimiento del Cliente

Extrae conocimientos de los casos cerrados y gestiona el conocimiento del cliente en tiempo real. Analiza los detalles de cada caso para identificar vacíos y asegurar el cumplimiento.



Agente de Evaluación de Calidad

Genera evaluaciones autónomas y asistidas por IA de las interacciones con clientes. Los supervisores definen criterios para mejorar la calidad y la experiencia del cliente.

Metodología

Metodología: El Pilar del Éxito en la Transformación Digital

En ENCAMINA creemos que la metodología no es solo una secuencia de pasos, sino el puente entre la visión estratégica y los resultados tangibles.

En proyectos de transformación digital, contar con un marco sólido como **Metodología Ágiles, PROSCI y ADKAR**, que nos han permitido **desarrollar nuestra propia metodología AWA** (Awareness – Work On – Achievement), pilar de las soluciones de adopción tecnológica en ENCAMINA. AWA son las siglas en inglés de **Awareness, Work On, Achievement**, que corresponden a las tres fases consecutivas del plan de gestión del cambio. Esta metodología proporciona un marco **estructurado y sistemático** (inspirado en las mejores prácticas de PROSCI) para acompañar a su organización desde la **concienciación inicial** hasta la **consecución de resultados** y su medición.

Nuestra metodología AWA es **flexible pero rigurosa**. Flexible, porque adaptamos las actividades a la realidad de cada cliente (no es un checklist fijo; por ejemplo, si su cultura valora la competición sana, pondremos más énfasis en gamificación; si hay limitaciones de agenda, condensaremos formaciones clave en cápsulas online, etc.). Y rigurosa porque **no dejamos al azar ninguno de los componentes críticos de la adopción**: comunicación, formación, soporte, motivación y medición, todos están planificados e interconectados.

Metodología: Calidad y Escalabilidad en Power Platform

Para asegurar la máxima calidad y escalabilidad en nuestras soluciones de Power Platform, seguimos una metodología rigurosa basada en las mejores prácticas de Microsoft, adaptada a las necesidades de tu organización.

Awareness (Concienciación)

Fase inicial, de **análisis y planificación estratégica**. Trabajamos con los stakeholders clave de su empresa para **comprender el estado actual, la cultura y las necesidades** en relación a la gestión de clientes y los procesos CRM

Work On (Manos a la obra)

Fase de **ejecución y acompañamiento activo**. Aquí desplegamos la solución Copilot técnicamente y, sobre todo, **trabajamos con los usuarios para que la adopten de forma efectiva**. Las actividades típicas incluyen: **configuración técnica e implantación piloto, formación intensiva** mediante sesiones y talleres prácticos, **dinamización continua**.

Achievement (Logro)

Fase final, de **consolidación y medición de resultados**. Tras un periodo de uso sostenido, evaluamos junto con el cliente qué se ha conseguido frente a los objetivos iniciales. Recopilamos las métricas definidas.

Metodología: Calidad y Escalabilidad en Power Platform

Para asegurar la máxima calidad y escalabilidad en nuestras soluciones de Power Platform, seguimos una metodología rigurosa basada en las mejores prácticas de Microsoft, adaptada a las necesidades de tu organización.

FastTrack: respaldo experto de Microsoft

Si su proyecto cumple criterios (grandes despliegues), contaremos con el programa **FastTrack** de Microsoft sin costo adicional. Esto nos da acceso a arquitectos expertos de Microsoft que **revisan nuestros diseños**, asisten en migraciones complejas y comparten recomendaciones. También aprovechamos la FastTrack Solution Blueprint Library y catálogos de códigos. En palabras simples, usted tendrá doble garantía: la nuestra y la del fabricante. FastTrack nos ayuda a "publicar con confianza" cumpliendo listados de verificación antes de Go-Live.

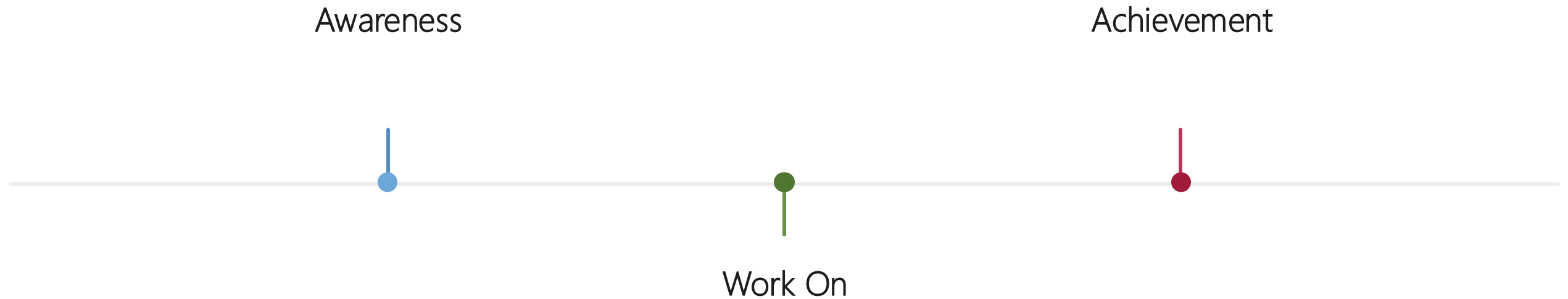
Gestión del cambio integrada

La metodología incluye un fuerte componente de **Change Management**. Más allá de la tecnología, planificamos cómo entrenar a sus usuarios (superusuarios, end-users), comunicamos internamente beneficios, y medimos la adopción post-go-live. Aplicamos la máxima: *"solución no solo tiene que funcionar, tiene que usarse y generar hábitos nuevos"*. Esto implica pilotos controlados, champions internos, y métricas de uso/ahorro que monitoreamos tras la implantación. Nuestro enfoque minimiza la resistencia al cambio y acelera la obtención de valor real.

Modelo de Implementación

Modelo de Implementación

Para garantizar una adopción exitosa de los agentes de Copilot, aplicamos nuestra metodología propia **AWA**, pilar de las soluciones de adopción tecnológica en ENCAMINA



Modelo de Implementación

Adoptamos Copilot y Agentes en Dynamics 365 siguiendo fases claras, inspiradas en nuestra metodología. Cada fase tiene entregables y acciones definidas:

Fase 1: Awareness

Duración: 1-3 semanas

Objetivo: Sentar las bases estratégicas y logísticas del proyecto; preparar la organización para el cambio.

Actividades principales:

- **Análisis inicial (Discovery):** reuniones con responsables de Ventas, Servicio, Marketing, etc., para identificar *puntos de dolor* actuales y oportunidades concretas donde Copilot aportará valor.
- **Estrategia de Adopción:** consolidando lo anterior, elaboramos un **Documento de Estrategia** que define: alcance final (qué módulos y usuarios se incluyen), secuencia (si habrá piloto en un área antes de expandir), metas cuantitativas (KPIs de éxito), riesgos y plan de mitigación, y recursos necesarios (equipos del cliente involucrados, etc.).
- **Plan de Comunicación:** diseño de mensajes clave, canales y calendario para comunicar a la organización el proyecto.
- **Preparación Técnica:** checklist de requisitos: confirmamos que los usuarios tienen las **licencias necesarias** (Dynamics 365, Microsoft 365 Copilot, etc.), que el tenant cumple condiciones

Entregables:

- *Documento de Plan de Adopción*
- **Plan de Adopción**, que incluye plan de métricas y comunicación
- Informe de Preparación Técnica

Modelo de Implementación

Adoptamos Copilot y Agentes en Dynamics 365 siguiendo fases claras, inspiradas en nuestra metodología. Cada fase tiene entregables y acciones definidas:

Fase 2: Desarrollo Incremental

Duración: 2- x semanas

Objetivo: Poner la solución en manos de los usuarios y asegurar su adopción a través de capacitación y soporte continuo

Actividades principales:

- **Implementación Técnica:** En la primera semana activamos Copilot para un subconjunto de usuarios (por ejemplo, el equipo de Ventas de una región) a modo de piloto controlado
- **Formación Inicial:** Lanzamos la fase a gran escala con sesiones formativas. Suele haber primero una **sesión general de sensibilización**. Después, impartimos **talleres prácticos segmentados por rol**
- **Ejecución del Plan de Comunicación:** Durante esta fase, mantenemos **alta la visibilidad** del proyecto.
- **Soporte y Mentoring:** Habilitamos un **canal de soporte** (por ejemplo, un Team llamado "Copilot Ayuda") donde nuestros consultores y los usuarios responden dudas en tiempo casi real.
- **Monitorización y Feedback:** Vamos midiendo la adopción con las herramientas disponibles (informes de uso de Copilot en el admin center) y con feedback cualitativo.

Entregables:

- Copilot habilitado en los entornos/productos target
- Sesiones Grabadas

Modelo de Implementación

Adoptamos Copilot y Agentes en Dynamics 365 siguiendo fases claras, inspiradas en nuestra metodología. Cada fase tiene entregables y acciones definidas:

Fase 3: Achievement

Duración: 1- 2 semanas

Objetivo: Consolidar y evaluar los resultados, y establecer la continuidad post-proyecto.

Actividades principales:

- **Medición Final:** Recopilamos todos los KPIs acordados.
- **Análisis de Resultados:** Procesamos los datos y preparamos un **Informe de Resultados y ROI**.
- **Workshop de Lecciones Aprendidas:** Reunimos al equipo núcleo (patrocinador, TI, etc.) para discutir cómo fue el proyecto
- **Recomendaciones y Próximos Pasos:** Con base en todo lo anterior, planteamos recomendaciones personalizadas
- **Cierre del Proyecto:** Se lleva a cabo una **reunión de cierre** con la dirección para presentar el informe final, celebrar los logros obtenidos y formalizar la clausura del proyecto.

Entregables:

- *Informe Final de Valor*
- *Plan de Mejora Futuro*

Clasificación de Soluciones por Nivel de Complejidad y Alcance

Clasificación de Soluciones por Nivel de Complejidad y Alcance

En **ENCAMINA** diseñamos soluciones que responden a necesidades reales de negocio, ya sea mediante Aplicaciones, Automatismos, Agentes, Portales o combinaciones de estos componentes. Para facilitar la comprensión del esfuerzo y la inversión estimada, hemos definido una clasificación por tallas que permite visualizar de forma clara el nivel de complejidad de cada solución:

Talla	Rango de inversión estimada (€)	Características típicas	Ejemplos de solución
S	< 15.000	• Activación de funcionalidades estándar de Copilot en un único módulo de Dynamics 365 (Sales, Customer Service, Marketing o Field Service). • Sin desarrollo de agentes personalizados ni uso de Copilot Studio. • Sin integraciones externas ni flujos complejos. • Número reducido de usuarios (equipo piloto o departamento concreto). • Formación básica y acompañamiento inicial para asegurar la adopción. • Implementación ágil en 4-6 semanas.	• Activación de Sales Copilot para un equipo comercial pequeño, utilizando resúmenes de oportunidades, redacción de correos y preparación de reuniones sin personalizaciones. • Customer Service Copilot para un grupo de agentes que gestionan casos estándar, sin necesidad de bots ni canales adicionales. • Marketing Copilot para generación de contenido y segmentación básica, sin journeys complejos ni extensiones.

Clasificación de Soluciones por Nivel de Complejidad y Alcance

En **ENCAMINA** diseñamos soluciones que responden a necesidades reales de negocio, ya sea mediante Aplicaciones, Automatismos, Agentes, Portales o combinaciones de estos componentes. Para facilitar la comprensión del esfuerzo y la inversión estimada, hemos definido una clasificación por tallas que permite visualizar de forma clara el nivel de complejidad de cada solución:

Talla	Rango de inversión estimada (€)	Características típicas	Ejemplos de solución
M	15.000 – 30.000	- Activación de Copilot en varios módulos de Dynamics 365 (por ejemplo, Sales + Customer Service). - Capacitación en Agentes de Dynamics 1 o 2 agentes para procesos internos. - Formación segmentada por rol y sesiones de acompañamiento. - Adopción gestionada con usuarios de negocio y seguimiento de uso. - Proyecto ejecutable en 6–8 semanas.	- Activación de Copilot en Ventas y Servicio al Cliente, más un agente personalizado para RR.HH. que responde preguntas frecuentes de empleados. - Agente de autoservicio para clientes - Agente de soporte interno para técnicos de campo que consulta manuales desde SharePoint y responde en lenguaje natural.

Clasificación de Soluciones por Nivel de Complejidad y Alcance

En ENCAMINA diseñamos soluciones que responden a necesidades reales de negocio, ya sea mediante Aplicaciones, Automatismos, Agentes, Portales o combinaciones de estos componentes. Para facilitar la comprensión del esfuerzo y la inversión estimada, hemos definido una clasificación por tallas que permite visualizar de forma clara el nivel de complejidad de cada solución:

Talla	Rango de inversión estimada (€)	Características típicas	Ejemplos de solución
L	30.000 –	- Despliegue de Copilot en múltiples áreas de negocio (Ventas, Servicio, Marketing, Field Service). - Capacitación en Agentes de Dynamics 1 o 2 agentes para procesos internos. - Formación avanzada, sesiones de co-creación y soporte continuo. - Proyecto por fases, con roadmap de evolución y escalado. - Capacitación en Agentes de Dynamics para procesos internos.	- Implantación de Copilot en toda la organización, con agentes personalizados para ventas, soporte, finanzas y operaciones. - Agente autónomo que gestiona pedidos desde correos entrantes y los registra en CRM + ERP.

Modelos de Colaboración ENCAMINA

Modelos de Colaboración ENCAMINA



Proyecto Cerrado

Modelo basado en un alcance definido desde el inicio, con presupuesto y plazos cerrados. Ideal para proyectos con requerimientos claros y poca variabilidad.

Beneficios:

- Coste y tiempo predecibles.
- Menor riesgo de desviaciones.
- Entregables definidos desde el inicio.

Cuándo usarlo:

- Cuando el alcance está bien documentado y validado.
- Proyectos con baja probabilidad de cambios funcionales.
- Ideal para implementaciones estándar o soluciones con requisitos fijos.



Time & Materiales

Modelo flexible donde se factura según el tiempo y recursos utilizados. Permite adaptarse a cambios en alcance o prioridades durante el proyecto.

Beneficios:

- Máxima flexibilidad para incorporar ajustes o nuevas funcionalidades.
- Ideal para entornos ágiles y proyectos evolutivos.
- Transparencia en esfuerzo y costes reales.

Cuándo usarlo:

- Cuando el alcance no está completamente definido o puede evolucionar.
- Proyectos de innovación, prototipos o desarrollos iterativos.
- Casos donde se prioriza velocidad y adaptación sobre rigidez contractual.

¡Gracias!

Para localizar o contactar con ENCAMINA puedes:



Enviar un mail a:

info@encamina.com
administracion@encamina.com



O llamar al:

Madrid +34 917 893 823
Valencia +34 962 698 064



O hablar personalmente
con tu Account Manager



O visitarnos en:

C/O'Donnell, 34
28009, **Madrid**

C/Fundició, 79
46520 Port de Sagunt, **València**

InnovaParq Universidad de La Laguna
Av. Trinidad, 61. Campus Central
38200, S. Cristóbal de La Laguna, **Tenerife**

Puedes encontrarnos en:

