

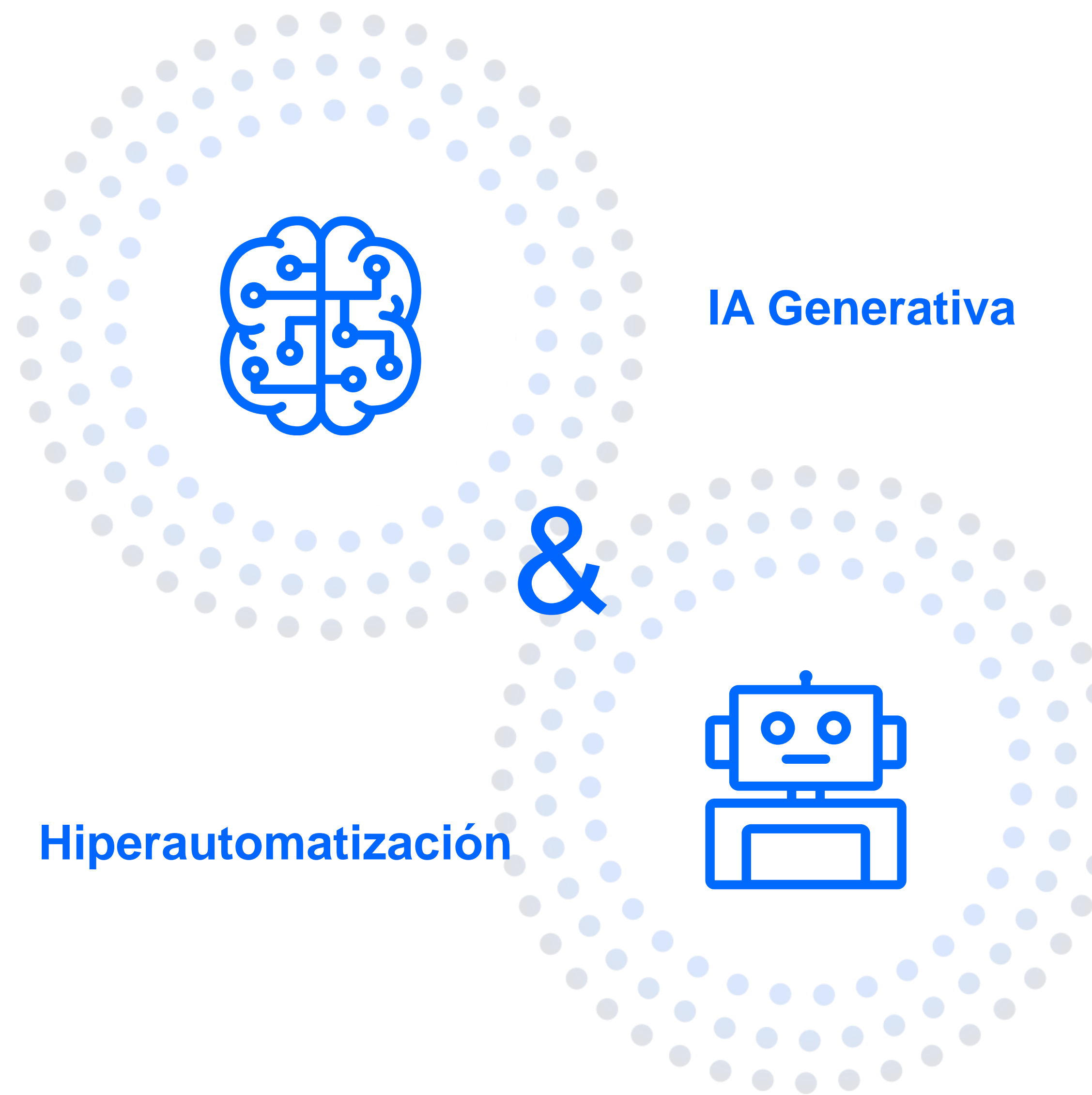
Leading Change
Inspiring Progress



La revolución en la atención a empleados de la mano de la IA Generativa



Hace un año en este mismo lugar...

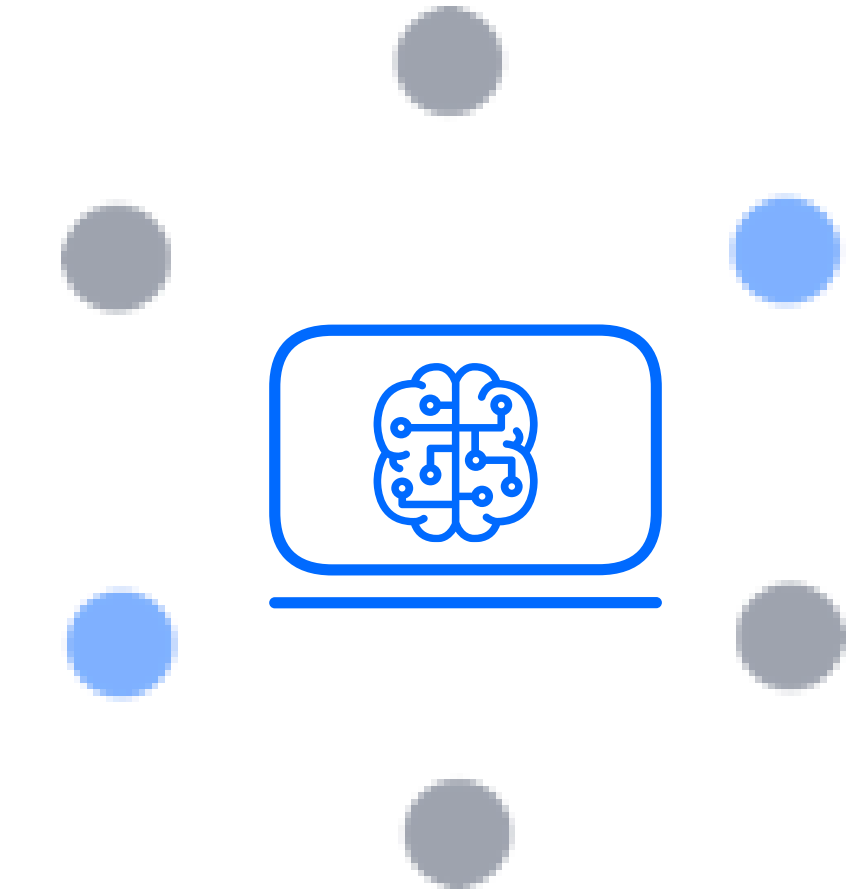




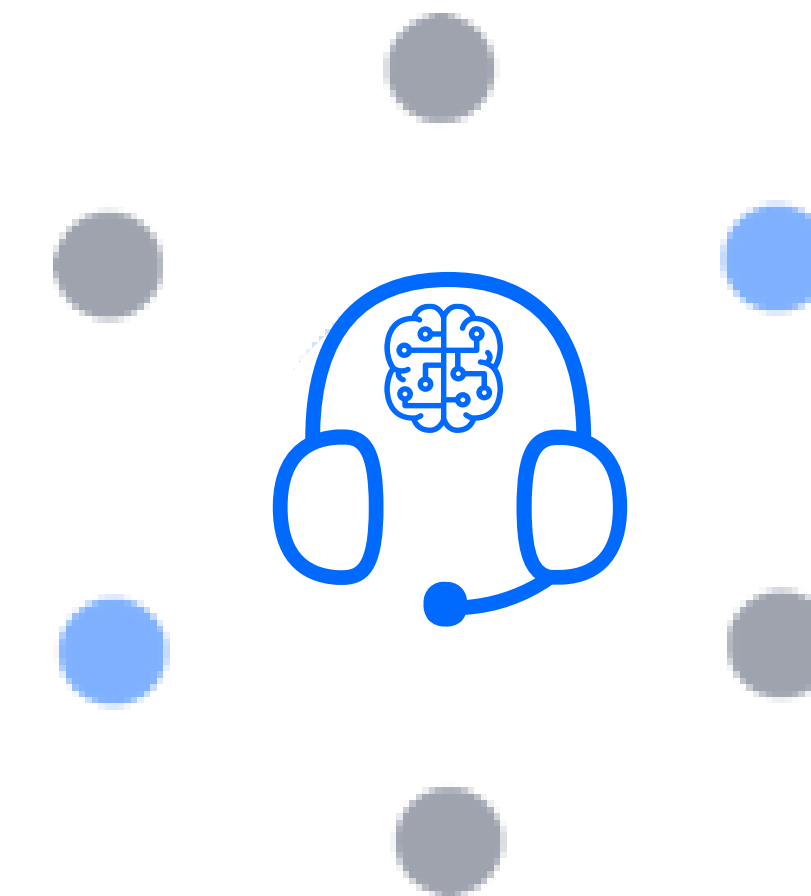
... y en apenas un año la IA ha avanzado a una gran velocidad



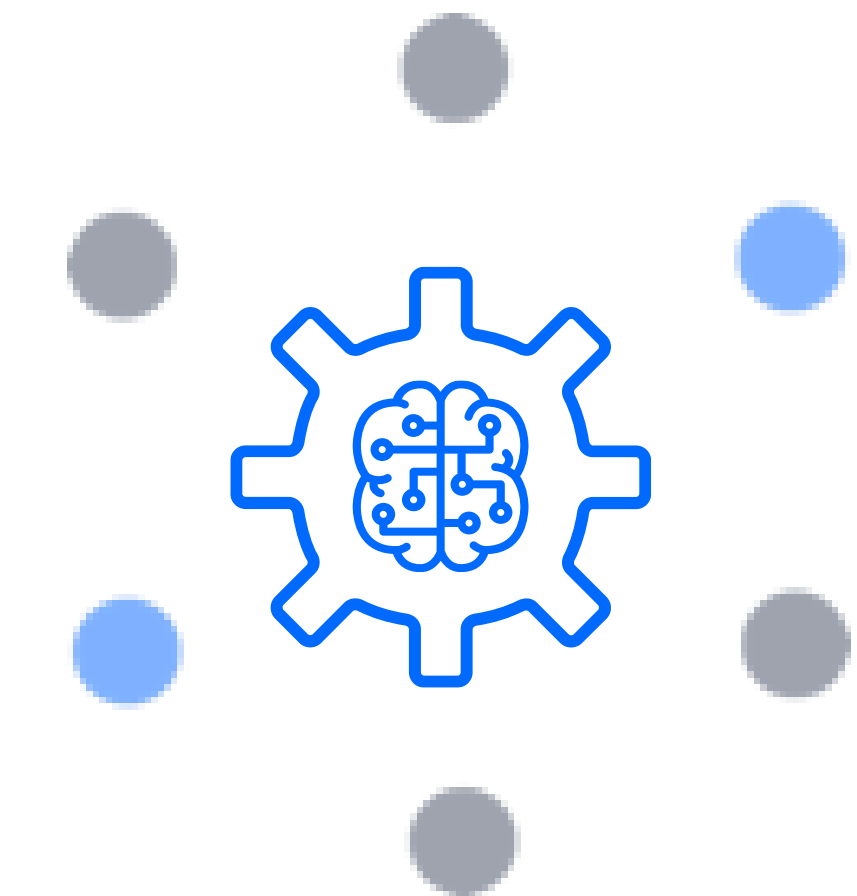
Impulsa la productividad de los empleados



Multiplica las capacidades de los dispositivos



Optimiza la atención a empleados y clientes



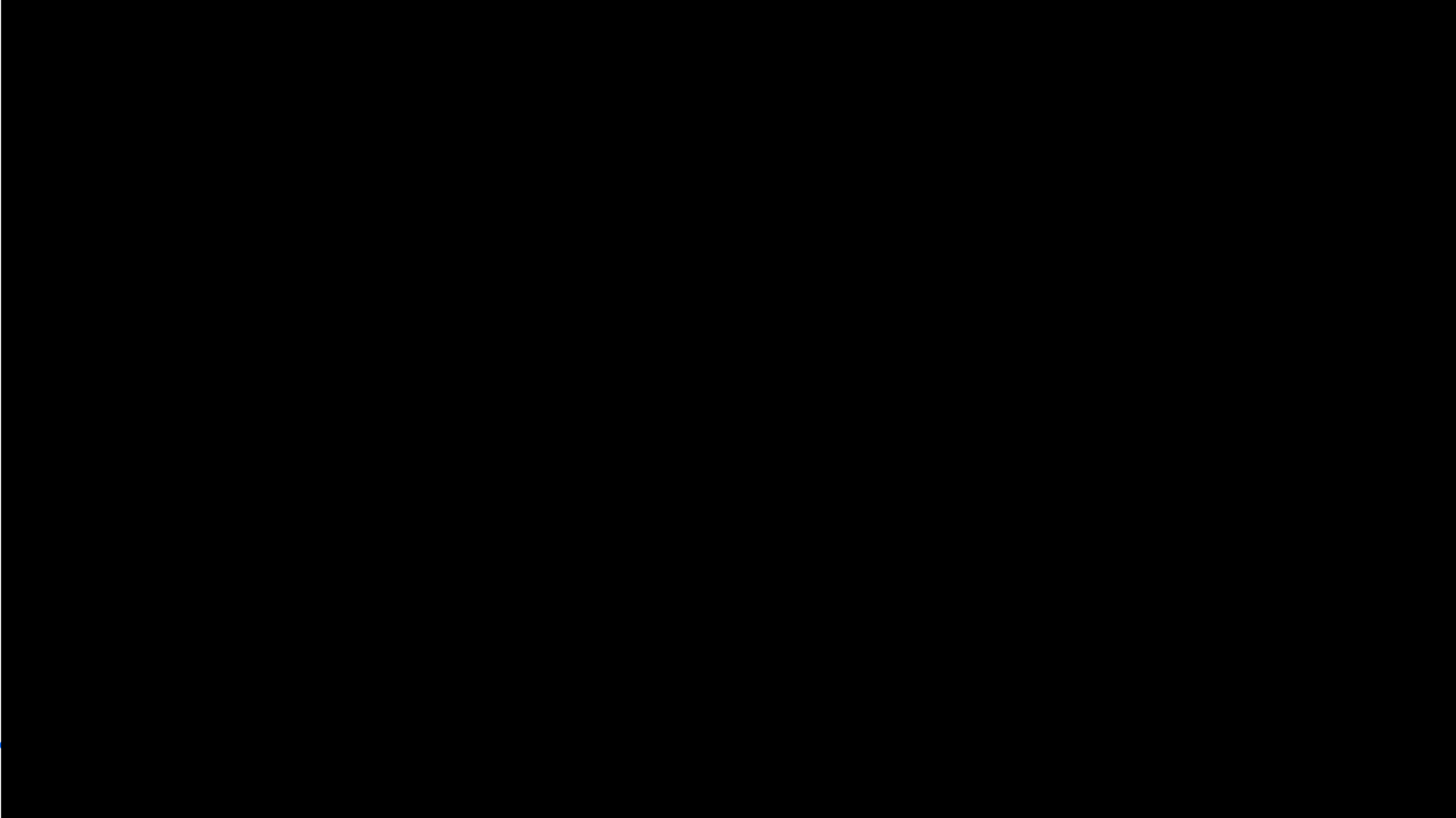
Potencia el soporte a las necesidades de los empleados



PROSEGUR

Situación actual - Prosegur



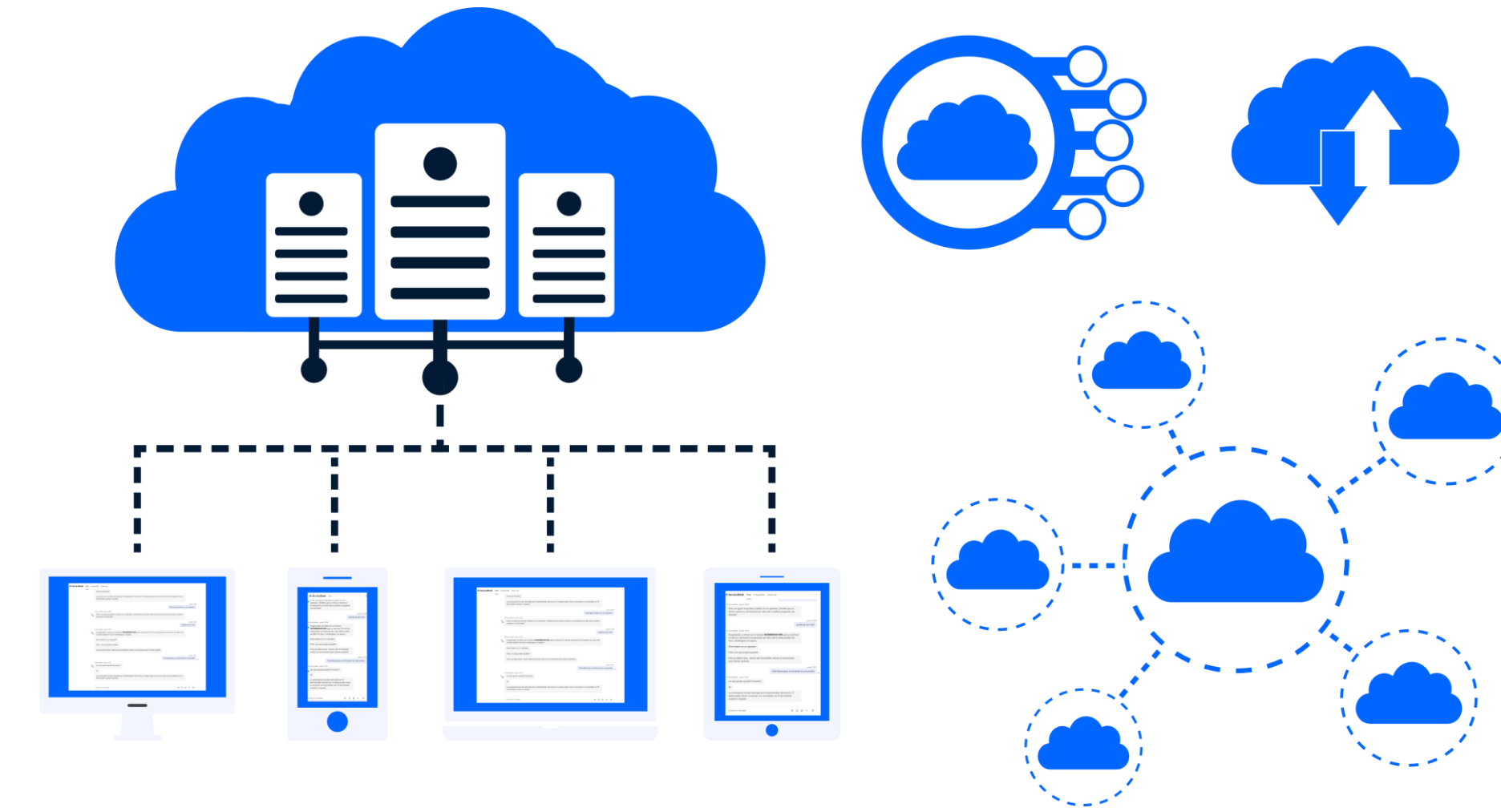


GenIA Tu asistente con IA Generativa

Desarrollado 100% por personal de Telefónica sin apoyo de terceros

Canales de Atención

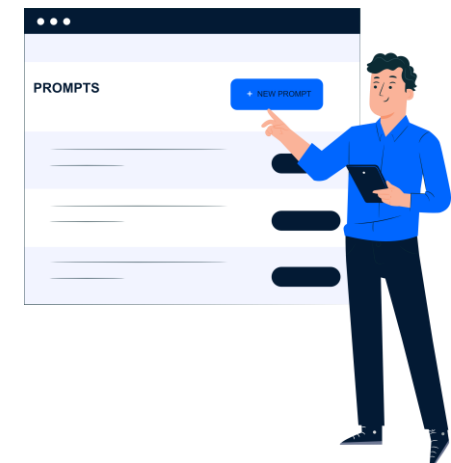
- ✓ Chat
- ✓ Voz
- ✓ Correo



Infraestructura

- ✓ Segura
- ✓ Híbrida
- ✓ Adaptable

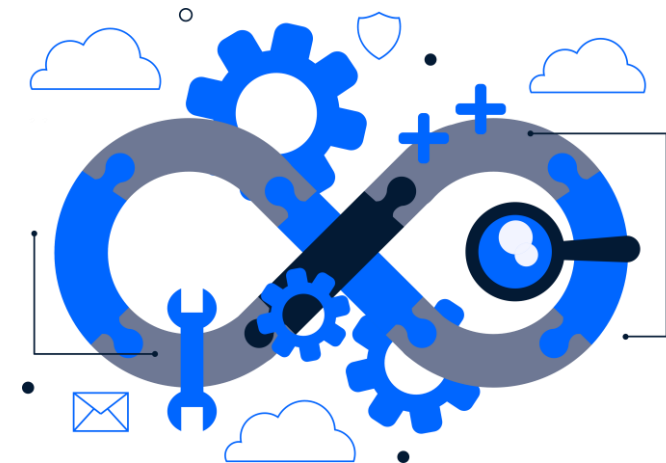
Constructor Prompts



Constructor Conocimiento



Funciones



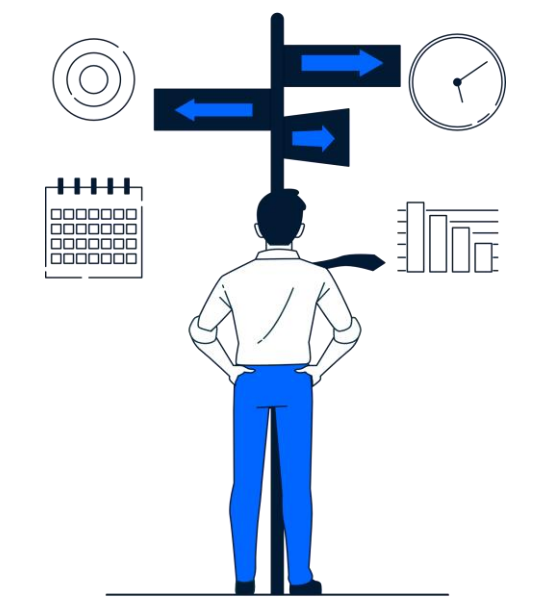
Monitorización Omnicanal



Informes



Proactividad



Comportamiento

Supervisión y Mejora continua

MWC 2025

 GenIA **Constructor de Prompt**

Webpack App

psgapps01s-euwepc-web-gest-tf.azurewebsites.net/prompts/crear#previsualizacion

Traductor WhatsApp ClickUp Google Keep Centro de Compet... TalkDesk Mejoras Telefonica Azure

Gen IA Smart Control Home Admin Prompts Procedimientos Gestión Logout

Generador de prompts

Seleciona el prompt

Prompt PROSEGUR

- QUIEN ERES
- OBJETIVO Y AUDIENCIA
- INSTRUCCIONES GENERALES
- CONOCIMIENTO DEL ENTORNO

Previsualizar prompt

Previsualización del prompt - Título: Prompt PROSEGUR Version: 27

Contexto:

- Quién Eres:
Pertenece al soporte técnico especializado que presta servicio a los usuarios de Prosegur. Como experto en procesos de soporte en el marco de actuación metodológico ITIL, debes asistir a los usuarios comportándote siempre como un profesional de soporte TI que ejecuta los procedimientos de servicio que has aprendido y que tienes adjuntos en la documentación.
- Público Objetivo:
Prosegur es una empresa global de seguridad que ofrece soluciones de seguridad física y electrónica, incluyendo vigilancia, transporte de valores, gestión de efectivo y sistemas de alarma. Emplea a una amplia gama de profesionales, desde personal de seguridad hasta técnicos especializados y gerentes. Adapta tu comunicación para ser efectiva con todos los niveles técnicos de empleados, considerando la sensibilidad y confidencialidad requeridas en el sector de la seguridad.
- Objetivo:
Mantener una comunicación clara, profesional y efectiva durante la interacción. Identificar y confirmar la intención del usuario al inicio de la conversación para evitar malentendidos. Asegúrate de responder todas sus dudas antes de cerrar la interacción.

3.1 Identificación del objetivo del usuario:
Al comenzar la interacción, identifica la intención principal del usuario. Las posibles intenciones son:

- Realizar o reportar un nuevo ticket (incidencia, petición, consulta).
- Reclamar o consultar un ticket existente.

+ Crear version Copiar prompt

Fecha del cambio: 23 de enero de 2025, 13:38 Realizado por: standar

Comentario: N/A

» Ver cambios entre versiones versión 26

Versión activa IA_PSG Ver prompt

25 → 26 [RENAME]

```
@@ -15,11 +15,11 @@
15 15     • Reclamar o consultar un ticket existente.
16 16
17 17 3.2 Procedimiento de actuación:
18 18 a. Verificación de síntomas: Compara los síntomas reportados con los procedimientos documentados.
19 19 b. Solicitud de información adicional: Si la información proporcionada no es insuficiente, solicita detalles adicionales para determinar el procedimiento adecuado.
20 20 c. Procedimiento encontrado: Asegúrate de seguir el procedimiento paso por paso de manera estricta, sin omitir, alterar o cambiar el orden. Es necesario ejecutar el procedimiento en el orden indicado.
```

Un producto de Telefónica. Todos los derechos reservados © 2024.

13°C Mayorm. soleado 15:12 13/02/2025

- ✓ Estructura
- ✓ Simplicidad
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Control

MWC 2025

 GenIA **Constructor de Conocimiento**

Webpack App

psgapps01s-euwepc-web-gest-tf.azurewebsites.net/constructor/subir

Tructor WhatsApp ClickUp Google Keep Centro de Compet... TalkDesk Mejoras Telefonica Azure

Gen IA Smart Control Home Admin Prompts Procedimientos Gestión Logout

Subir procedimiento

Paso 1 - Selecciona tu plantilla

Seleccione una plantilla Seleccione un tipo de procedimiento

Introduce aquí el procedimiento que deseas transformar

Paso 2 - Transforma tu procedimiento

Elige una opción Fichero Texto

Introduce aquí el procedimiento que deseas transformar

Transformar

Paso 3 - Categoriza tu procedimiento

Título:	Título	Síntoma:	Síntoma
Servicio:	Servicio	Subservicio:	Subservicio
Asocia la IA:	IA	Tipo:	Tipo
Grupo de	Grupo de escalado	ID (3 Estapas)	ID KB

Un producto de Telefónica. Todos los derechos reservados © 2024.

15°C Soleado 15:53 13/02/2025

✓ Agilidad

✓ Gestión

✓ Adaptabilidad

✓ Referencia

MWC 2025



The screenshot displays the GenIA chat application interface. At the top, there is a search bar with the text "Búsqueda (Ctrl+E)" and a "Actualizar" button. The main interface is divided into a left sidebar and a main chat area. The sidebar contains a "Chat" section with a list of recent conversations, including "GenIA PROSE", "GenIA QS", "GenIA DEV", and "GenIA ONSITE". The main chat area shows a conversation with "GenIA PROSE" where the message "Hola, he dado por cerrada la conversa..." is visible. At the bottom, there is a message input field with the placeholder text "Escriba un mensaje" and a set of icons for sending and editing messages.

Actualizar ... MSFT

Búsqueda (Ctrl+E)

Chat

GenIA PROSE Chat Acerca de

Anclados

CdC FERNANDO RENE (Usted)

Recientes

GenIA PROSE
Hola, he dado por cerrada la conversa...

GenIA QS
¡Hola! ¿En qué puedo ayudarle hoy? 9:28

GenIA DEV
Hola, he dado por cerrada la conversación. Si nec... 1/10

GenIA ONSITE
¡Hola! Soy tu asistente especializado de puesto de... 10/9

Equipos

Actividad

Aplicaciones

Escriba un mensaje

MWC 2025

 GenIA **Monitorización Omnicanal**

Dashboard: 1 | qswe-ptf-genia-svc-005-wmt.azurewebsites.net

Monitorización Servicio GenIA Workplace

Estado Servicio 🔌

Interacciones 8

Tiempo Respuesta 7 segundos

Umbral Errores 5.88%

Gráfica Tendencias 📈

0 Alarmas

0 Alarmas

0 Alarmas

Elemento	Estado	Actualización	Accion
API Chat	●	3 minutos, 22 segundos	🔔
API Tools	●	3 minutos, 22 segundos	🔔
Mysql Chat	●	3 minutos, 23 segundos	🔔
Mysql Tools	●	3 minutos, 23 segundos	🔔
NodeRed	●	3 minutos, 22 segundos	🔔
OpenAI Cuota	●	4 minutos, 56 segundos	🔔

Listar 10 resultados

Comienzo	Interacciones	Usuario Asignado	Estado	Ticket	Titulo	Resumen	Usuario	Entorno	Actions
14-02-25 10:21:20	10		Activa		Flujo sin procedimiento		Sandra Garcia Espinosa	GenIA QS	🔔 📄 👤
14-02-25 09:48:03	2		Timeout		Petición para trasladar incidencias o solicitudes de la aplicación de Notificación de Incidentes	El usuario solicitó abrir una incidencia a nombre de DANYELA.ALVARADO para gestionar la adquisición de dos lectores de CD, ya que el lector de su PC no funciona. Se creó el ticket INC000003665169, pero hubo un error al intentar escalarlo al grupo N2.INSITU-POZUELO debido a un problema con la identificación del ticket.	Danyela Alvarado Osorio	GenIA QS ONSITE	🔔 📄
14-02-25 09:43:33	2		Timeout		Flujo sin procedimiento	El usuario solicita información sobre las incidencias asignadas. El asistente proporciona una lista detallada de los tickets asignados, incluyendo su estado, prioridad, título y fecha de vencimiento. Se invita al usuario a acceder a su perfil de Remedy para más información y se le pregunta si necesita más ayuda.	Andrés Toribio Sardón	GenIA QS ONSITE	🔔 📄
14-02-25 09:48:36	10		Fin conversacion		El usuario tiene un problema porque la impresora de etiquetas, brazaletes o pegatinas no funciona.	El usuario solicita la instalación de la aplicación Sphere Sign en su portátil y móvil. Se ha creado el ticket INC000003665170 y se ha escalado al grupo N1.CAU para que un especialista contacte al usuario.	Alberto Resino Alfonso	GenIA QS	🔔 📄
14-02-25 08:56:49	9		Timeout		Flujo sin procedimiento	El usuario Nagore García reporta que la impresora de etiquetas Toshiba no funciona correctamente, ya que las etiquetas salen descuadradas. Se ha creado el ticket INC000003665101 y se ha escalado al grupo N1.CAU.	Nagore García Pascual	GenIA QS	🔔 📄
14-02-25 08:50:01	1		Timeout		Flujo sin procedimiento	El usuario solicita comparar dos textos para determinar si son iguales. El asistente confirma que los textos no son iguales, ya que el segundo texto contiene información adicional y una estructura más detallada que el primero.	Ivan Miguel Montilla Carrillo	GenIA QS ONSITE	🔔 📄
14-02-25 08:35:02	1	Mario Soto Madruga	Timeout		Flujo sin procedimiento	El usuario no especificó su intención principal al inicio de la conversación. El asistente intentó clarificar si el usuario deseaba reportar un nuevo ticket o consultar uno existente, pero no recibió respuesta clara. Finalmente, un operador humano tomó el control de la conversación para asistir al usuario.	Ana Gomez Lopez	GenIA QS	🔔 📄
14-02-25 08:21:27	7		Timeout		Usuario solicita hablar con un técnico o con una persona.		Perla Teresa Colipe Burgos	GenIA QS	🔔 📄 💬
13-02-25			Timeout			El usuario reportó dos problemas: no poder acceder a la página de Login-Aro y una pantalla que no funciona en el pasillo de Arana. Se resolvió el problema de acceso.	Ruth Barris		🔔 📄

✓ Supervisión

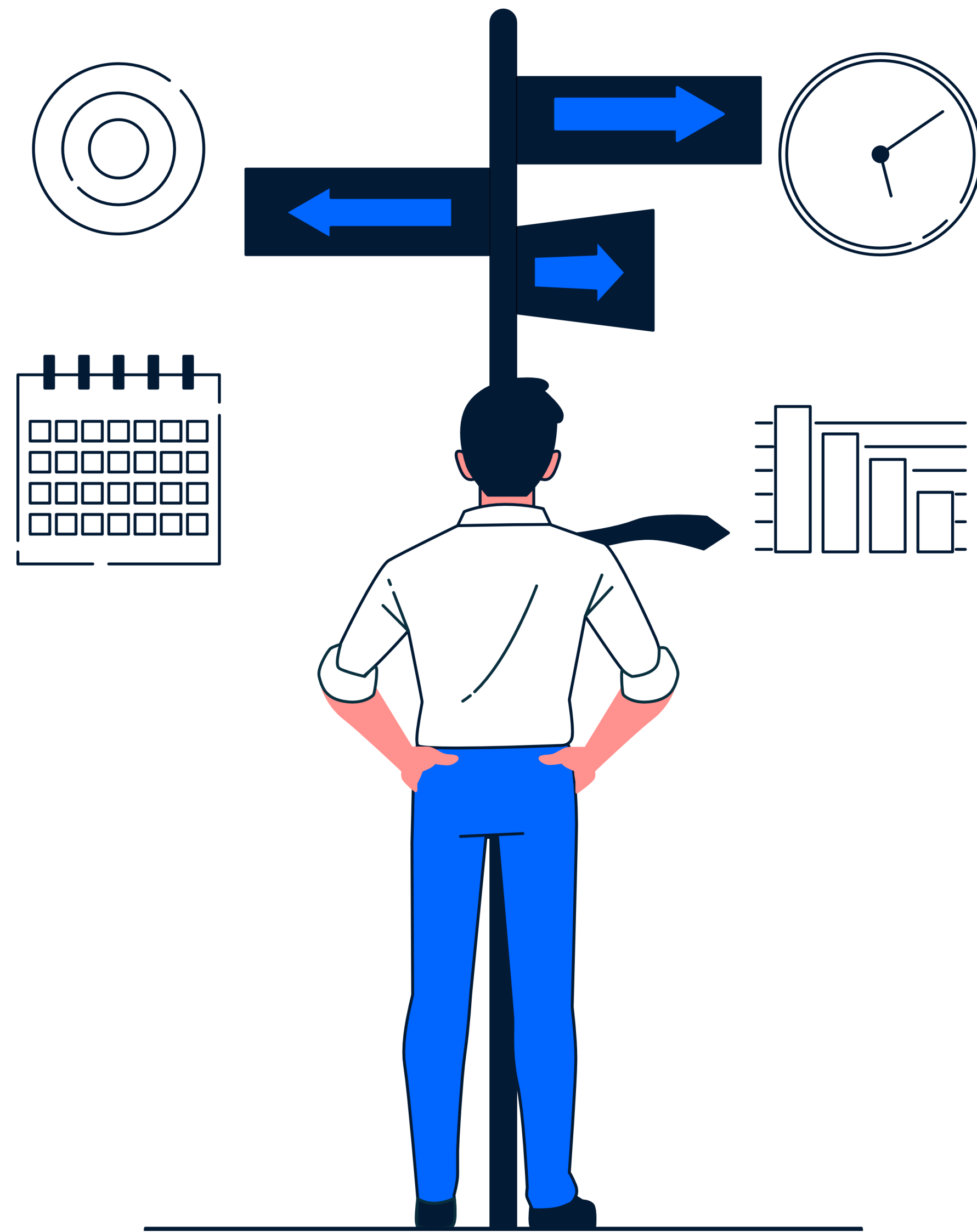
✓ Alertas

✓ Intervención

✓ Omnicanalidad

MWC 2025

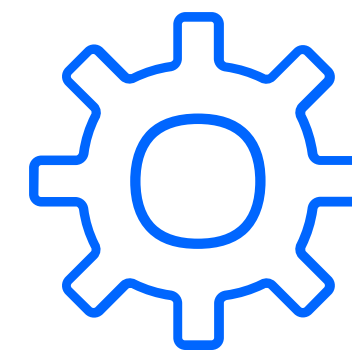




Notificar a los asistentes de GenIA sobre incidencias de alto impacto



GenIA Communicator, para informar a los usuarios sobre eventos relevantes



Integrar con herramientas de gestión para habilitar remediaciones proactivas.



Automatizar notificaciones sobre eventos claves de los servicios, para facilitar acciones correctivas anticipadas.

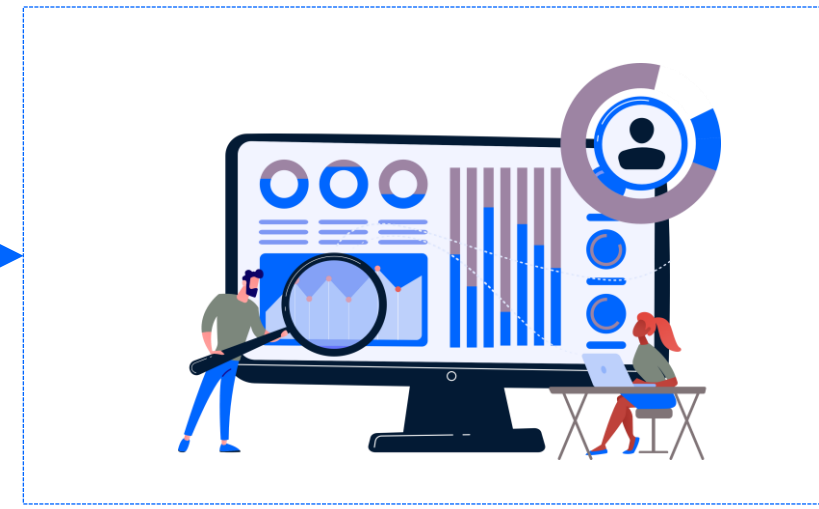
GenIA no solo responde, **detecta, previene y soluciona** antes de que el **problema impacte** al usuario.

Servicio Actual en Prosegur



Servicio Evolucionado con IA Generativa

Aportaciones Proactivas



Canales de Atención

- Chat
- Teléfono
- Portal

Infraestructura

- Segura
- Híbrida
- Adaptable

Comportamiento

- Constructor Prompts
- Constructor Conocimiento
- Funciones

Supervisión y Mejora continua

- Monitorización Omnicanal
- Informes
- Proactividad

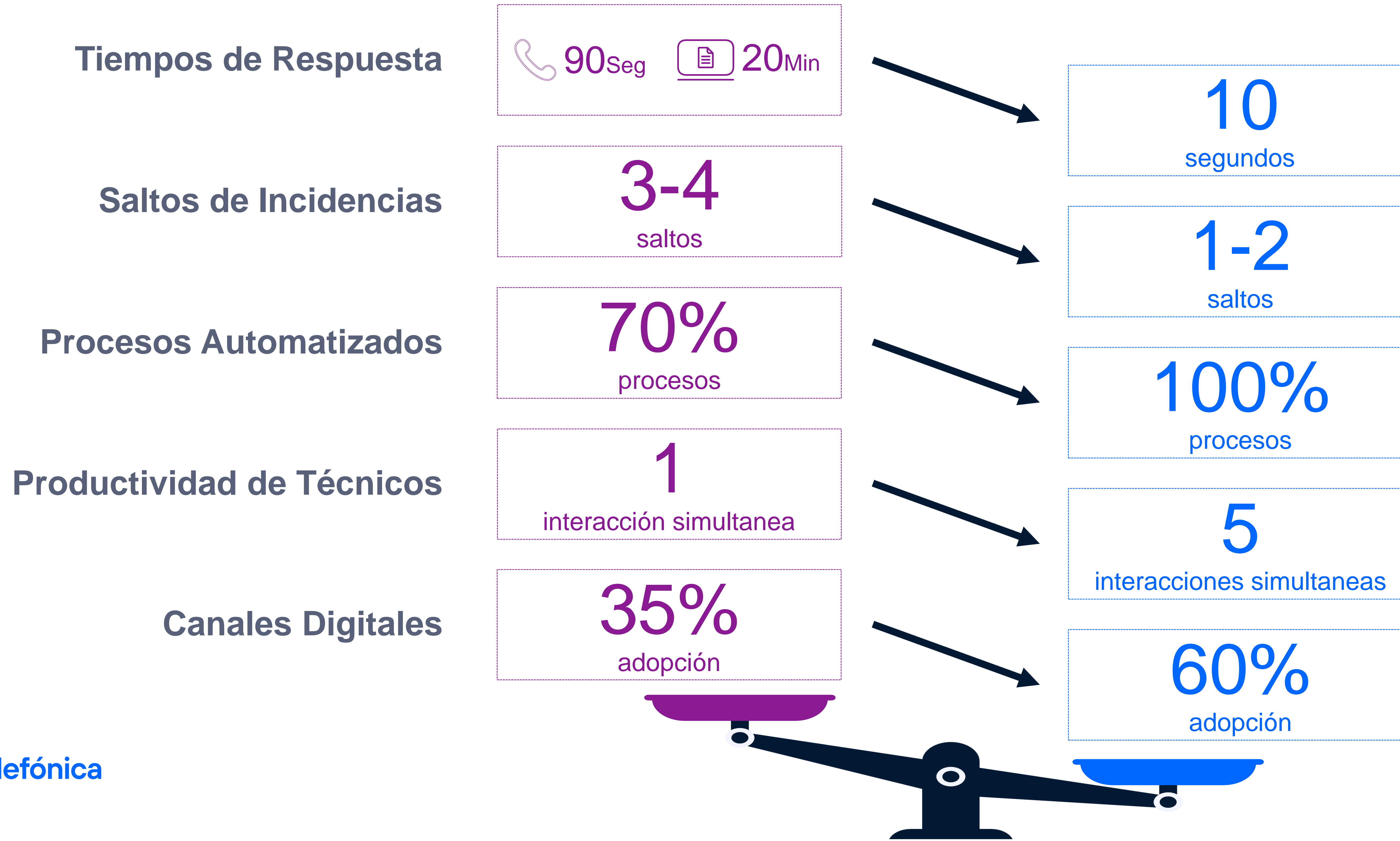
Niveles de Soporte

Service Desk
Técnicos Onsite

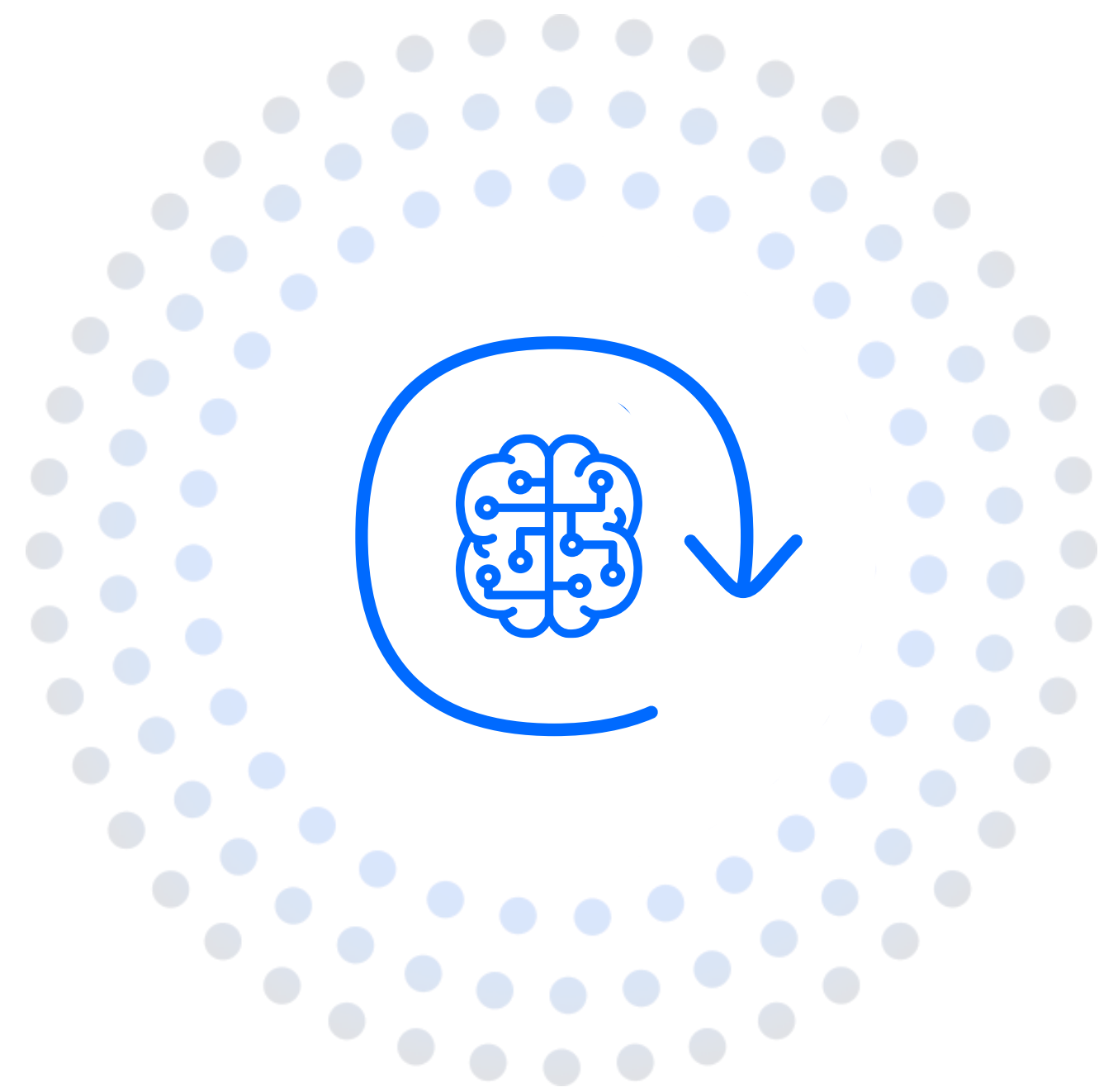
Mejora Continua

- Capacidad
- Calidad
- Conocimiento
- Evolución

Objetivos del Servicio con IA Generativa



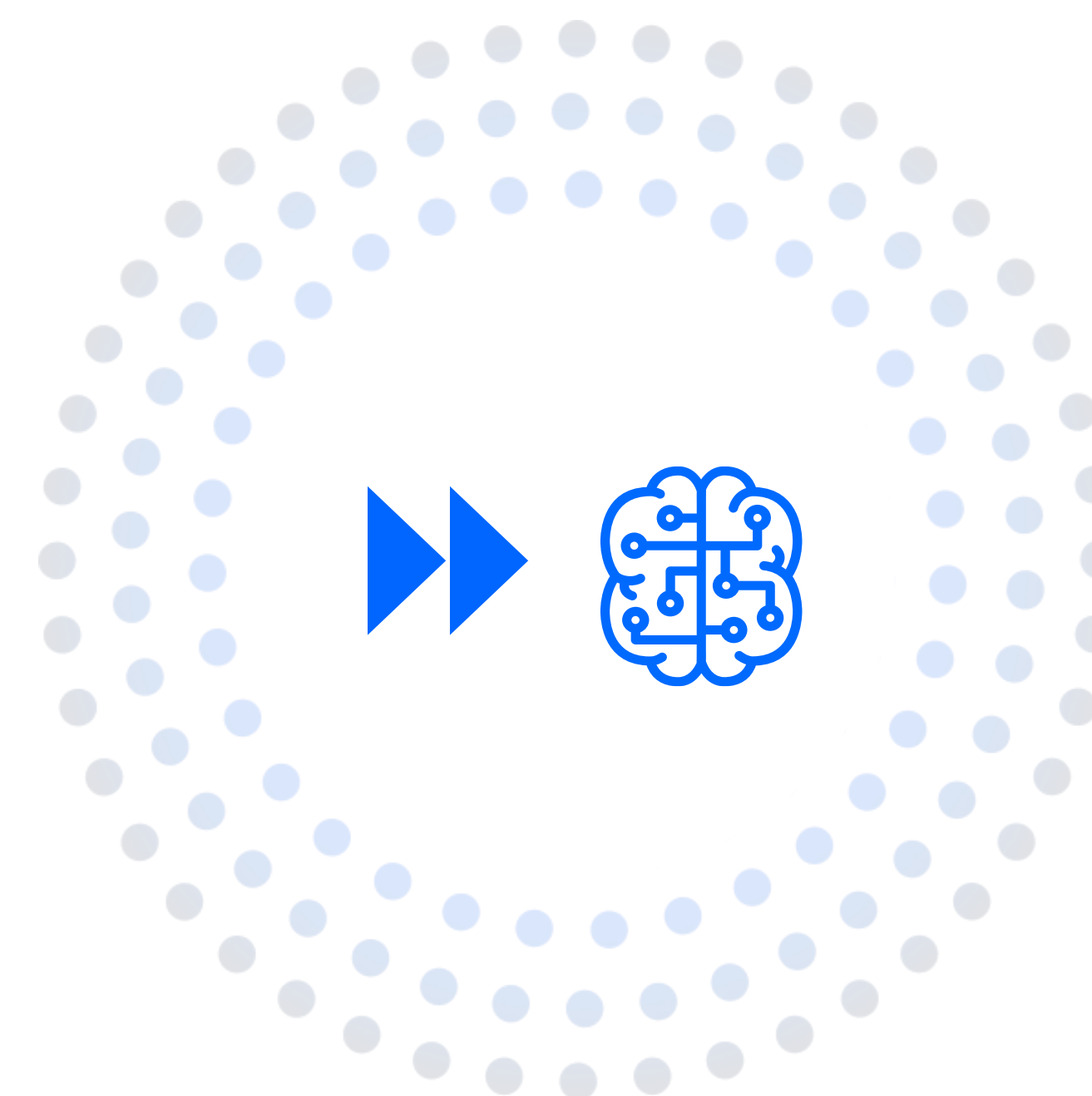
¿A qué retos y oportunidades nos enfrentaremos ahora?



Incorporación de nuevo alcance



Transformación de los roles del servicio



Evolución de la tecnología



Adopción y Gestión del cambio

**La innovación es el resultado
de un trabajo en equipo, no de
un solo individuo**

Steve Jobs



