

Nota de prensa MWC 2025



Telefónica incorporará la IA Generativa al puesto de trabajo de Prosegur en Península Ibérica y Latinoamérica

- Cerca de 24.000 empleados de la compañía de seguridad tendrán acceso directo al asistente virtual de Telefónica, GenIA, para gestionar su entorno laboral.
- La operadora, que ofrece servicios de digitalización de puesto de trabajo a la compañía desde 2020, introducirá esta tecnología para facilitar la mejora continuada del servicio y prevenir incidencias.
- Telefónica presentará en el MWC esta solución, junto con Prosegur, en una sesión titulada 'IA Generativa para mejorar y transformar la experiencia del empleado'.

Madrid, 21 de febrero de 2025. Telefónica incorporará la Inteligencia Artificial Generativa a su solución de gestión de puesto de trabajo digital, Smart Workplace All in One, que utilizan cerca de 24.000 trabajadores de oficina de Prosegur en la Península Ibérica y los países de Latinoamérica donde la compañía de seguridad tiene presencia.

Así, los empleados de Prosegur en España, Portugal, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Perú y Uruguay podrán contar a partir de ahora con un asistente virtual, GenIA, para gestionar su entorno laboral más eficazmente.

El detalle del proyecto se dará a conocer en el marco de la mesa redonda "IA Generativa para mejorar y transformar la experiencia del empleado", que se celebrará en el Ágora de Telefónica en el MWC2025 el jueves 6 de marzo, de 11:00 a 11:30 horas.

Solución inteligente y eficaz

GenIA es una solución de Inteligencia Artificial generativa que ofrece, a través de una plataforma escalable, la integración de asistentes inteligentes con diversas herramientas de colaboración de forma ágil y sencilla.

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: prensatelefonica@telefonica.com

telefonica.com/es/sala-comunicacion/

De esta forma, la IA comprende las necesidades del empleado y resuelve cualquier consulta o incidencia a su alcance, remitiendo la petición a un equipo humano para que finalice el proceso si no puede resolverla. Por su parte, el trabajador consigue, sin el requisito de tener conocimientos técnicos, solucionar sus problemas de gestión diaria y alcanzar una mejor experiencia de usuario. Finalmente, GenIA traduce esa información en la solución y el proceso adecuado para que la incidencia se resuelva lo antes posible.

Telefónica desplegó en Prosegur hace cinco años su solución de digitalización de puesto de trabajo, Smart Workplace All in One, que incluía atención omnicanal y multi-idioma con soporte presencial a los empleados, tanto en el lugar de trabajo como en el domicilio en caso de teletrabajo, y ahora se evoluciona ese servicio incorporando la IA.

Además de aumentar la calidad de servicio de los agentes, la IA les va a permitir ser más autónomos y crecer profesionalmente, otorgándoles más capacidad para realizar nuevas funciones operativas ya que quedan liberados de tareas más repetitivas para poner el foco en las que son complejas y aporten mayor valor.

El asistente GenIA también se integrará con diversas herramientas para detectar patrones de comportamiento anómalos recurrentes, como problemas de capacidad de disco, lentitud en el arranque y otros factores de rendimiento de los equipos. Además, GenIA identificará hitos clave como, por ejemplo, fallos en el servicio de correo electrónico, permitiendo así anticipar posibles incidencias. Gracias a esta capacidad predictiva, el asistente podrá alertar a los usuarios y ofrecer proactivamente soluciones antes de que se vean afectados.

María Muñoz, directora de Industria, Servicios y Retail de Telefónica España, señala: "Smart Workplace All in One permite ofrecer a Prosegur una solución con una gestión unificada y un modelo de gobierno común para sus oficinas a ambos lados del Atlántico, una solución que automatiza sus procesos, impactando positivamente en el 70% de la actividad del Centro de Atención a Usuarios; reduce los tiempos de atención y espera, y mejora la satisfacción del usuario. Ahora vamos a ir un paso más allá y, gracias a la IA, además de ayudar más eficazmente a resolver incidencias, podremos mejorar en prevenirlas".

Javier Castaño, director de Workplace TI de Prosegur, añade: "En Prosegur, estamos comprometidos con la innovación y la mejora continua de nuestros servicios internos. La colaboración con Telefónica en el desarrollo de soluciones de Inteligencia Artificial generativa nos permitirá ofrecer una atención más eficiente y personalizada a nuestros propios empleados que, a su vez, repercutirá en un mejor servicio a nuestros clientes. Además, estamos firmemente comprometidos con la ética y la responsabilidad en el uso de la IA generativa, asegurando que nuestras soluciones sean seguras y respetuosas con los valores de nuestra empresa".

Workplace All in One consiste en una solución de Telefónica que facilita la gestión integral y segura de todo el ecosistema del puesto de trabajo y que incluye desde la

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: prensatelefonica@telefonica.com

telefonica.com/es/sala-comunicacion/

provisión de equipos a medida de cada trabajador, hasta una ventanilla única que permite atender al empleado 24x7, incluyendo un proceso de fin de vida del equipo, que incorpora la destrucción ecológica y el borrado de datos.

Para más información: [Telefónica en el MWC 2025](#)

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: prensatelefonica@telefonica.com

telefonica.com/es/sala-comunicacion/