

## **Cepsa incorpora la inteligencia artificial a la gestión de recursos humanos mediante un pionero asistente virtual**

- **La compañía lo pondrá a disposición de sus más de 8500 empleados en España**
- **El objetivo es optimizar la relación entre el profesional y el área de recursos humanos para mejorar la experiencia del empleado**
- **Este asistente se basa en la tecnología IBM Watson, la plataforma más avanzada de inteligencia empresarial para los negocios**
- **Cepsa se convierte así en una de las primeras compañías en incorporar la inteligencia artificial en sus procesos internos de atención a la gestión de sus personas**

Cepsa, dentro de su estrategia de transformación digital, ha desarrollado un proyecto pionero en España mediante el cual sus empleados podrán hacer sus consultas habituales en materia de recursos humanos a través de un asistente virtual disponible en su intranet. Se trata de la mayor aplicación de inteligencia artificial IBM Watson a los procesos de recursos humanos en España y sienta las bases de la evolución de Cepsa para convertirse en una empresa cognitiva.

Esta plataforma permitirá una búsqueda de información a cualquier hora, cualquier día y desde cualquier lugar, y agilizará la relación entre los empleados de la compañía y el área de recursos humanos.

La plataforma cuenta con un asistente virtual, que se ha bautizado con el nombre de 'MAX' y se ha construido con tecnología IBM Watson. Se trata de un "chatbot" entrenado para contestar variaciones de preguntas relacionadas con diferentes temáticas. Inicialmente resolverá consultas relativas a la solicitud de licencias y permisos, teletrabajo, seguros de salud, anticipos o préstamos, para lo cual se han contemplado más de 5000 formulaciones de preguntas distintas sobre estos temas.

Tras su primer desarrollo y una prueba piloto de dos meses en la que han participado 400 empleados de la compañía, Cepsa llevará a cabo durante 2019 su implantación para sus más de 8500 profesionales en España.

El principal objetivo de este proyecto es complementar la atención personal al empleado con un asistente virtual que agilice y automatice las consultas y tareas que más se repiten. Gracias a esta tecnología, los gestores de recursos humanos de la compañía podrán liberarse de las tareas más rutinarias y dedicar más tiempo a aquellas gestiones que requieran un trato más cercano y personal y que aportan un

mayor valor añadido, optimizando la relación entre el profesional y el área de recursos humanos, para lograr que ésta sea más ágil, humana y eficiente.

Asimismo, este proyecto promueve la estructuración y digitalización del conocimiento del área de recursos humanos, mejorando el proceso de toma de decisiones, que podrá realizarse sobre una base más consistente y consolidada de datos (*data-driven*) gracias a la trazabilidad que permiten las últimas tecnologías en análisis de datos. Además, la plataforma permitirá conocer más a fondo los intereses de los profesionales y poder así ofrecerles una mejor atención, más personalizada y mejor orientada.

El asistente se ha construido con tecnología IBM Watson Assistant, la tecnología de inteligencia artificial más avanzada para crear soluciones conversacionales para los negocios y que hasta ahora aún no se había utilizado en el ámbito de los recursos humanos en España. Se trata de un sistema inteligencia artificial capaz de responder en pocos segundos preguntas formuladas en lenguaje natural a partir de su avanzada capacidad para analizar grandes cantidades de datos. Además, este asistente aprende de cada experiencia, a través de procesos guiados, por lo que su conocimiento se incrementará a medida que sea enriquecido con nueva información y consultas.

Para Carlos Morán, director de Recursos Humanos de Cepsa, "con este proyecto adoptamos la última tecnología en inteligencia artificial para continuar mejorando la experiencia de nuestros profesionales y conocer mejor sus intereses, además de reducir las gestiones burocráticas y poder dedicar más tiempo al trato personal para aquellas cuestiones que lo requieran. A través de la transformación digital estamos impulsando nuestra cultura de innovación, adoptando nuevas tecnologías y unos modelos de trabajo más eficientes".

Según José Pablo Gómez Uroz, director del sector de Telecomunicaciones y Utilities de IBM, "la inteligencia artificial va a ser un elemento fundamental para generar innovación y una mayor eficacia en las organizaciones, gracias a su potencial para transformar los procesos de negocio y aumentar las capacidades de las personas. Estamos orgullosos de ayudar a Cepsa a comenzar este viaje para llevar la IA a su estrategia de transformación digital".

Cepsa continuará desarrollando nuevas funciones de esta plataforma para atender consultas relacionadas con la nómina, solicitudes de vacaciones o formación, entre otros. Además, también estudia la posibilidad de incorporar esta tecnología a los procesos de otras áreas de la compañía.

La transformación digital constituye una palanca imprescindible para alcanzar los objetivos de su plan estratégico 2030. Con las personas como centro de atención, la compañía ha establecido 14 carriles temáticos dentro de los cuales se han identificado 450 proyectos que harán realidad su transformación digital para hacer más eficientes los procesos de sus negocios y áreas funcionales.

**Cepsa** es una compañía energética global, que opera de manera integrada en todas las fases de la cadena de valor de los hidrocarburos, además de fabricar productos a partir de materias primas de origen vegetal y contar con presencia en el sector de las energías renovables. Cuenta con 90 años de experiencia y un equipo de más de 10.000 profesionales, con excelencia técnica y capacidad de adaptación. Está presente en los cinco continentes a través de sus áreas de negocio de Exploración y Producción, Refino, Química, Comercialización, Gas y Electricidad, y Trading.



---

NOTA DE **PRENSA**

Madrid, 8 de julio de 2019  
**Cepsa - Dirección de Comunicación**  
[medios@cepsa.com](mailto:medios@cepsa.com)  
Tel: (34) 91 337 62 02  
[www.cepsa.com](http://www.cepsa.com)