



**Parcesa mejora sus indicadores de negocio con Dynamics 365, la Inteligencia Artificial de Microsoft y con el apoyo experto de Prodware**



## PARCESA

SERVICIOS FUNERARIOS  
INTEGRALES

Parcesa es una compañía especializada en prestar servicios funerarios de manera integral desde hace más de 35 años. Es una de las funerarias de Madrid más reconocidas, siendo líderes en innovación tecnológica en el sector.

## Soluciones



Microsoft Dynamics 365 Business Central



Microsoft Dynamics 365 Copilot | Microsoft Power BI



Microsoft Dynamics 365 Customer Service



Microsoft Dynamics 365 Contact Center

## Parcesa en datos

- Fundada en 1990
- Equipo compuesto por 260 personas
- Servicios prestados a más de 150.000 familias
- Presentes en la Comunidad de Madrid, Segovia, Asturias, Navarra y Cantabria
- Pioneros a nivel nacional y sectorial de una implantación de Digital Contact Center

## Objetivos del proyecto

- Coordinar multitud de recursos y equipos humanos en un periodo medio de 24-36 h desde que nace el servicio hasta que finaliza
- Mejorar la atención al cliente
- Optimizar los procesos
- Mejorar la eficiencia en la gestión del servicio
- Reducir las incidencias
- Disponer de acceso inmediato a toda la información y documentación de manera unificada
- Multicanalidad
- Disponer de una fácil integración y escalabilidad



## Parcesa

## El reto

## La solución

## Los resultados

## Prodware ¿empezamos?

 La centralización de toda nuestra información y datos a través del ecosistema seguro de Microsoft Dynamics 365 y la IA de Copilot nos ha permitido poner en marcha un Digital Contact Center pionero a escala nacional en el sector funerario. Con él, obtenemos una visión integral de cada familia y ofrecemos una atención omnicanal unificada. La tecnología se convierte así en un importante punto de apoyo para que nuestro equipo de profesionales realice el seguimiento del servicio en cada interacción, pero manteniendo una visión 360° de la prestación del servicio y se concentre en lo más importante: acompañar y ayudar a las familias con cercanía y respeto 

---

Rafael Urió

Director general de Parcesa

**P**l Parcesa, empresa de referencia en servicios funerarios con más de 35 años de experiencia, ha reforzado su modelo de atención a las familias con un proyecto orientado a integrar y unificar la información en la organización y maximizar su valor a través de la [Inteligencia Artificial](#) (IA) de [Microsoft Copilot](#).

La gestión de los servicios funerarios exige coordinar numerosos recursos en plazos muy ajustados, de entre 24 y 36 horas. Consciente de este desafío, Parcesa ha apostado por reforzar su modelo con una plataforma segura que integra de manera unificada la atención telefónica, la gestión administrativa y el soporte a las familias.



### Parcesa

### El reto

### La solución

### Los resultados

### Prodware ¿empezamos?



Microsoft Dynamics 365 Business Central



Microsoft Dynamics 365 Copilot | Microsoft Power BI



Microsoft Dynamics 365 Customer Service



Microsoft Dynamics 365 Contact Center

**L**a piedra angular del proyecto es [Dynamics 365 Business Central](#), la solución de Microsoft que funciona como el eje de integración empresarial, enlazando la gestión financiera, operativa y administrativa. Así, la información fluye entre departamentos, mejorando la coordinación interna y facilitando la toma de decisiones basada en datos actualizados.

Gracias a [Microsoft Dynamics 365 Customer Service](#), Parcesa ha elevado la eficiencia en sus interacciones, organizando la información relevante de cada caso, y proporcionando a los agentes recursos para resolver dudas y necesidades de manera personalizada. Esta misión se ve complementada por [Microsoft Dynamics 365 Contact Center](#), que facilita la atención multicanal —teléfono, correo, chat, etc.— permitiendo que cada solicitud quede registrada de forma ordenada y accesible. De esta manera, los profesionales de Parcesa pueden dar continuidad al seguimiento y mantener un historial claro de cada interacción.

La verdadera transformación de Parcesa se encuentra también en las capacidades de Inteligencia Artificial de [Microsoft Dynamics 365 Copilot](#). Gracias a ellas, la compañía ha podido automatizar tareas que consumen un tiempo muy valioso, agilizar la creación de casos y ofrecer a las

personas que atienden a las familias información contextual para cada interacción.

Parcesa también ha incorporado paneles de mando de [Microsoft Power BI](#) para monitorizar indicadores como el Nivel de Atención (Nda) o el Nivel de Servicio (Nds), lo que se transforma en una mejor supervisión, coordinación y seguimiento de las acciones necesarias y la calidad del servicio ofrecido a las familias. La representación visual e intuitiva de los datos manejados por la organización facilita una extracción de conclusiones que redundan en una mejor experiencia para las familias.

 Parcesa ha apostado por una transformación digital profunda de su negocio. En un sector donde la experiencia de cliente es un factor decisivo, esta transformación se ha orientado a mejorar cada interacción y a ofrecer un servicio más personalizado, ágil y eficiente a través de una comprensión integral de cada cliente, unificando en una sola plataforma toda la información relevante, para actuar de manera alineada y centrada en las necesidades del cliente 

**María Jesús Llorente**

Strategy & Business Director en Prodware 

**Parcesa****El reto****La solución****Los resultados****Prodware ¿empezamos?**

**QQ** La consecución de este proyecto ha supuesto para nosotros un caso de éxito en la consolidación de todo el ecosistema de aplicaciones de Microsoft (CTI-CRM-ERP), llevando la innovación un paso más y reafirmando a Parcesa como empresa pionera en la transformación digital del sector. Prodware nos ha acompañado en este camino y ha sabido personalizar el despliegue tecnológico para lograr los mejores resultados en la prestación de nuestros servicios, con una clara escalabilidad que responde a los objetivos de crecimiento de nuestro plan estratégico **GG**

**Eugenio Corral Garrido**

Director TI en Parcesa

**L**os beneficios del proyecto, desarrollado por Prodware –partner de Microsoft–, se reflejan en los principales indicadores de Parcesa. Por ejemplo, el NPS (grado de recomendación) ha crecido ocho puntos en los últimos 5 años, lo que confirma la satisfacción de las familias con el servicio recibido. También se han logrado mejoras significativas en la gestión del call center: el tiempo medio de espera en las llamadas se ha reducido un 17% en los dos últimos años, mientras que la tasa de abandono ha descendido más de un 60% desde 2023.

La digitalización es otra de las palancas de cambio: más del 91% de las contrataciones se realizan ya de forma digital. Como resultado, la empresa ha optimizado los indicadores de productividad de sus equipos, proporcionando un servicio más ágil y personalizado para las familias.

A través de la IA de [Copilot](#), Parcesa tiene la posibilidad de anticiparse a las preferencias de las familias, generar resúmenes automáticos y recomendar artículos de la base de conocimiento interna, lo que reduce la curva de aprendizaje de los nuevos profesionales que se incorporan a la empresa. La IA además agiliza la resolución de incidencias, algo esencial para poder proporcionar el mejor servicio.

Además, Parcesa, de cara al futuro, está trabajando en nuevas aplicaciones de IA que amplían estas capacidades, como la creación automática de expedientes a partir de conversaciones, sugerencias de casos relacionados y acceso autónomo para que las familias consulten información práctica sobre ceremonias y servicios.

Prodware, Gold Partner de Microsoft, ha liderado la implementación de las soluciones de Inteligencia Artificial en Parcesa. Como socio especializado en servicios gestionados sobre servicios empresariales de Microsoft –incluyendo [Dynamics 365](#) y Power BI– aporta un enfoque integrado: diseñar, desplegar y dar soporte continuo a herramientas que ayudan a mejorar la atención a las familias con eficiencia y confianza.

Todas estas soluciones se despliegan bajo el marco de la IA Responsable de Microsoft. Esto está garantizado con la presencia de Prodware dentro del Responsible AI Innovation Center (RAIIC), el centro de innovación creado por Microsoft para acelerar el desarrollo y adopción de proyectos de IA Responsable en las organizaciones españolas. Así, Prodware colabora en el desarrollo de proyectos que refuerzan la confianza y promueven las buenas prácticas en el diseño de IA, reconociendo su compromiso con uso ético, transparente y seguro de esta tecnología.



## CONTÁCTANOS

Si estás interesado en evolucionar tus sistemas y aprovechar los beneficios de las aplicaciones que la tecnología nos ofrece utilizando una solución fácil de utilizar y de rápido despliegue, contáctanos.

Prodware es una compañía especializada en el diseño, puesta en marcha y mantenimiento de soluciones tecnológicas aplicadas a la mejora de procesos de negocio.

 [info.es@prodware.es](mailto:info.es@prodware.es)

 91 831 69 70

