

F A S E S					
	IDEACIÓN Y DIAGNÓSTICO	PROTOTIPADO	PRUEBAS PILOTO	LANZAMIENTO INICIAL	OPTIMIZACIÓN Y EXPANSIÓN
Fechas Estimadas	oct-24	nov-24	dic 2024 - ene 2025	feb-25	Marzo - Abril 2025
Actividades clave	Entender las necesidades del área de Recursos Humanos (RR.HH.) en los call centers, especialmente los puntos de dolor relacionados con la alta rotación.	Crear un prototipo de IA para mejorar los procesos de selección y retención. Integrar herramientas de análisis predictivo y automatización de procesos.	Implementar en un entorno controlado, medir resultados	Ampliar la implementación y analizar la escalabilidad	Ajustar la solución y expandir completamente
	Incluir un plan de comunicación para preparar a los empleados y reducir la resistencia al cambio	Crear un prototipo de IA accesible y fácil de usar, priorizando la simplicidad y la reducción de la curva de aprendizaje	Establecer retroalimentación continua para ajustar la automatización y mantener el toque humano	Realizar capacitación personalizada para los empleados antes del despliegue completo	Monitorear la retroalimentación para ajustar los planos de desarrollo e incentivos personalizados
Entregables específicos	Informe de diagnóstico	Prototipo funcional	Informe de resultados del piloto	Reporte de resultados preliminares	Sistema implementado y análisis de impacto
Dependencias	N/A	Depende de la fase de ideación	Depende del prototipo funcional	Depende de los resultados de la fase de pruebas	Depende del lanzamiento inicial
Puntos de decisión o revisión	Revisión de diagnóstico	Evaluar si el prototipo cumple con los requisitos	Decidir si se continúa con el lanzamiento inicial	Revisar los resultados a gran escala	Evaluar el éxito total y la implementación completa
Métricas de éxito	Identificación clara de problemas	Prototipo funcional que mejora procesos	Reducción del 10% en la rotación de personal	Reducción de la rotación y mejora en satisfacción	Reducción del 15% de la rotación en todo el call center
Riesgos potenciales	Resistencia al cambio	Problemas técnicos en la IA	Resultados no concluyentes en el piloto	Ineficiencia en la escalabilidad	Falta de adopción completa
Planes de mitigación	Capacitación y comunicación clara	Pruebas exhaustivas y soporte técnico	Revisión de métricas y ajustes	Pruebas adicionales y ajustes	Comunicación interna y refuerzo en capacitación
Roles y responsabilidades	RR.HH. lidera diagnóstico	Diseñadores del proyecto crean prototipo	Gerentes de Operaciones supervisan pruebas	Gerentes y RR.HH. evalúan el lanzamiento	Todos los equipos ajustan y expanden
Métricas clave para evaluar el progreso	Tasa de rotación Satisfacción del empleado	Funcionalidad del prototipo Eficiencia	Resultados de retención y satisfacción del empleado NPS	Resultados preliminares y ajuste de escalabilidad	Implementación completa y resultados en productividad
Plan de integración de aprendizaje y mejora continua	Aprendizaje: Revisión semanal de resultados y priorización de problemas clave. Mejora continua: Reuniones semanales para ajustar el enfoque según el feedback recibido.	Aprendizaje: Pruebas rápidas con empleados clave para integrar retroalimentación. Mejora continua: Ciclos cortos de iteración con ajustes rápidos al prototipo.	Aprendizaje: Revisión continua de métricas clave (rotación, satisfacción) durante el piloto. Mejora continua: Reuniones de retroalimentación con usuarios piloto para ajustes inmediatos.	Aprendizaje: Recopilación de feedback en cada nueva implementación; pruebas A/B. Mejora continua: Monitoreo constante de KPIs y reuniones semanales post-lanzamiento para ajustes.	Aprendizaje: Análisis de feedback y tendencias a largo plazo. Mejora continua: Ajustes graduales basados en métricas, con capacitación continua para el equipo de RR.HH.