Implementation and Success Manager – Adoption

Prueba Técnica

Prueba Técnica: Implementation and Success Manager – Adoption

Tiempo estimado de completación: 75 minutos

Introducción

Esta prueba técnica está diseñada para evaluar las competencias clave necesarias para el rol de Implementation and Success Manager, enfocándose en:

- Capacidad de análisis y resolución de problemas de adopción tecnológica
- Habilidades de gestión de stakeholders y comunicación
- Comprensión de métricas y KPIs de adopción
- Conocimiento práctico de implementación de soluciones de IA
- Capacidad de desarrollo de estrategias de adopción

Instrucciones

- Lee cuidadosamente cada sección antes de comenzar
- Responde todas las preguntas con el mayor detalle posible
- Justifica tus respuestas cuando se solicite
- Administra tu tiempo según los pesos indicados para cada sección

Contenido de la Prueba

Sección 1: Caso Práctico (40 minutos - 50%)

Una empresa de servicios financieros ha implementado un agente de IA para atención al cliente hace 3 meses. A pesar de la capacitación inicial, los siguientes problemas persisten:

- Solo el 20% de los empleados usa el agente regularmente
- Los tiempos de respuesta no han mejorado significativamente
- Hay quejas sobre la precisión de las respuestas del agente
- Los supervisores reportan resistencia del equipo

Tareas:

Desarrolla un plan de acción detallado para mejorar la adopción, incluyendo:

- - Identificación de causas raíz
- - Estrategias específicas de intervención
- - Timeline de implementación
- - KPIs para medir el éxito

Diseña una estrategia de comunicación para los diferentes stakeholders:

- - Usuarios finales
- - Supervisores
- - Dirección

Sección 2: Análisis de Métricas (20 minutos - 25%)

Se te proporciona el siguiente conjunto de métricas mensuales:

```
- Tasa de uso del agente: 20%
- Precisión de respuestas: 85%
- Tiempo promedio de resolución: 8 minutos
- NPS: 6.5/10
- Tasa de escalación: 35%
```

Preguntas:

¿Qué insights principales puedes extraer de estos datos?

Propón 3 acciones concretas basadas en estas métricas

¿Qué métricas adicionales recomendarías trackear y por qué?

Sección 3: Escenarios de Implementación (15 minutos - 25%)

Responde brevemente a los siguientes escenarios:

Un cliente reporta que los empleados están evitando usar el agente de IA porque "ralentiza su trabajo". ¿Cómo abordarías esta situación?

La dirección quiere ver ROI en 3 meses. ¿Cómo estructurarías las expectativas y qué plan propondrías?

Los supervisores reportan que el agente da respuestas inconsistentes. ¿Qué proceso implementarías para resolver esto?

Criterios de Evaluación

Se evaluará:

Pensamiento Estratégico (30%)
- - Capacidad de análisis
- - Enfoque estructurado
- - Viabilidad de las soluciones propuestas

Conocimiento Técnico (25%)
- - Comprensión de implementación de IA
- - Manejo de métricas y KPIs
- - Conocimiento de mejores prácticas

Habilidades de Gestión (25%)
- - Estrategias de comunicación
- - Manejo de stakeholders
- - Gestión del cambio

Orientación a Resultados (20%)
- - Pragmatismo de las soluciones
- - Enfoque en objetivos medibles
- - Consideración de tiempos y recursos

Entrega

- Envía tus respuestas en formato PDF o documento de texto
- Incluye cualquier supuesto que hayas considerado en tus respuestas
- Asegúrate de que tus respuestas sean claras y concisas