Plan de migración de herramienta de atención al cliente

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la empresa. Las fases se hacen en este orden.

EMPRESA
[Nombre de la empresa]

DE
[herramienta actual]

A
[herramienta nueva]

DÍA DEL CAMBIO
[fecha]

EL PLAN, EN CIFRAS

7	13	3	El correo
Fases, en orden	Apartados	Listas de comprobación	Se cambia el último

01 Datos del proyecto

Migración de [herramienta actual] a [herramienta nueva] en [Nombre de la empresa]. Fecha objetivo del cambio de canales, [fecha]. Fecha prevista para cerrar la cuenta anterior, [fecha]. Regla de todo el proyecto, la herramienta anterior no se apaga hasta que el inventario esté resuelto.

Rol	Persona	Qué decide
Responsable del proyecto	[Nombre]	El calendario y el cierre de cada fase.
Dueño del correo	[Nombre]	Buzones, alias, reenvíos y dominio.
Dueño de WhatsApp	[Nombre]	El número, su verificación y la hora del cambio.
Dueño de los datos	[Nombre]	Qué se importa, qué se conserva y qué se borra.
Dueño de las integraciones	[Nombre]	Facturación, CRM, producto y alertas.
Persona de referencia por turno	[Nombres]	Las dudas del equipo durante la primera semana.

02 Fase 1. Inventario

Se apunta todo lo que toca la herramienta actual. Ningún elemento queda sin dueño ni sin destino. Se rellena la decisión de cada línea en la fase 2 y se marca Hecho cuando el elemento ya funciona en el destino.

Elemento	Dónde está hoy	Dueño	Decisión	Destino	Hecho
Buzones y alias de correo	[soporte@, clientes@, alias de clientes]	[Nombre]	[Migra, rehace o abandona]	[Bandeja nueva]	☐
Números de WhatsApp	[Número y proveedor]	[Nombre]	[Decisión]	[Destino]	☐
Chat de la web y de la aplicación	[Páginas con el fragmento de código]	[Nombre]	[Decisión]	[Destino]	☐
Canales de Slack con clientes	[Canales compartidos]	[Nombre]	[Decisión]	[Destino]	☐
Formularios de la web, del producto y de campañas	[Direcciones a las que envían]	[Nombre]	[Decisión]	[Destino]	☐
Integraciones	[Facturación, CRM, producto, alertas]	[Nombre]	[Decisión]	[Destino]	☐
Automatismos y reglas	[Asignación, disparadores, recordatorios]	[Nombre]	[Decisión]	[Destino]	☐
Plantillas y respuestas rápidas	[Número y última vez que se usaron]	[Nombre]	[Decisión]	[Destino]	☐
Acuerdos de servicio	[Plazos por cliente o por plan]	[Nombre]	[Decisión]	[Destino]	☐
Informes que mira la dirección	[Informe y origen de cada cifra]	[Nombre]	[Decisión]	[Destino]	☐
Accesos y permisos	[Personas, roles y cuentas de quien ya no está]	[Nombre]	[Decisión]	[Destino]	☐

Elemento	Dónde está hoy	Dueño	Decisión	Destino	Hecho
Enlaces publicados	[Centro de ayuda, páginas enlazadas desde el producto, correos automáticos]	[Nombre]	[Decisión]	[Destino]	☐

03 Fase 2. Qué se migra y qué no

Cada elemento del inventario recibe una decisión escrita. Antes de rehacer un automatismo se mira cuándo se ejecutó por última vez. El historial se importa respetando la política de conservación de datos de la empresa, y los adjuntos se descargan, no solo se enlazan, porque un enlace a la herramienta anterior deja de funcionar al cerrar la cuenta.

Elemento	Viaja	Se rehace	Se abandona
Historial de conversaciones	Lo que permite la política de conservación	Nada, se exporta y se guarda	Lo que ya no debería estar guardado
Contactos y empresas	Los que tienen actividad, con los campos que se usan	Los campos que cambian de nombre	Duplicados y registros sin actividad
Artículos del centro de ayuda	Los vigentes, revisados antes	Los que ya no son ciertos	Los que nadie ha leído
Plantillas y respuestas rápidas	Las del último trimestre	Las que dependen de la herramienta	El resto
Automatismos y reglas	Ninguno tal cual	Los que se ejecutaron en los últimos meses	Los que llevan meses sin ejecutarse
Informes	Los datos de origen	Los cuadros que mira la dirección	Los que nadie abre
Integraciones	Ninguna tal cual	Las que siguen activas	Las que mandan datos a un sitio sin uso

04 Fase 3. Montaje en paralelo

La herramienta nueva se configura sin apagar nada y sin recibir clientes. Termina cuando el equipo resuelve en ella una conversación de ejemplo de cada tipo habitual, de principio a fin.

- Equipos, reglas de reparto y plazos de respuesta creados.
- Firmas, plantillas y permisos configurados.
- Centro de ayuda cargado y revisado.

- Integraciones necesarias conectadas, con su dueño.
- Contactos y empresas importados y revisados con muestras de cada año.
- Una conversación de prueba de cada tipo habitual resuelta en la herramienta nueva.

05 Fase 4. Convivencia

Las dos herramientas funcionan a la vez durante [dos a cuatro] semanas. La anterior sigue recibiendo todo y la nueva se prueba con un canal pequeño o un segmento de clientes. Cada hueco que aparece con una parte pequeña del volumen es un hueco que no aparece con todo.

Norma de la convivencia. Cada conversación tiene un solo sitio donde vive. Si empieza en la anterior, se termina en la anterior.

Canal o segmento piloto	Qué recibe la herramienta nueva	Inicio	Fin	Criterio para pasar a la fase 5
[Chat de la web]	[Solo ese canal]	[Fecha]	[Fecha]	[Sin huecos nuevos durante dos semanas seguidas]
[Clientes de un producto]	[Su correo y su chat]	[Fecha]	[Fecha]	[Plazos de respuesta iguales o mejores que antes]

06 Fase 5. Cambio de canales, uno a uno

Cada canal cambia de destino en su fecha, con su prueba y su vuelta atrás escrita antes. El correo va el último, porque es el canal que más usan los clientes y el que menos avisa cuando falla. Hasta que la prueba de un canal sale bien, no se toca el siguiente.

Orden	Canal	Qué cambia	Quién	Fecha y hora	Prueba que lo confirma	Vuelta atrás
1	Formularios	Cada uno apunta a la dirección nueva.	[Nombre]	[Fecha y hora]	Un envío de prueba por formulario llega a la bandeja nueva.	Restaurar la dirección anterior.
2	Chat de la web y de la aplicación	Se cambia el fragmento de código.	[Nombre]	[Fecha y hora]	Un solo chat visible en cada página.	Volver a poner el fragmento anterior.

Orden	Canal	Qué cambia	Quién	Fecha y hora	Prueba que lo confirma	Vuelta atrás
3	Slack con clientes	La herramienta nueva se une a los canales compartidos.	[Nombre]	[Fecha y hora]	El cliente sabe quién le atiende.	Seguir atendiendo desde la herramienta anterior.
4	WhatsApp	El número se conecta a la plataforma nueva, fuera de las horas de más actividad.	[Nombre]	[Fecha y hora]	Un mensaje de prueba entra y se contesta desde el número de la empresa.	[Definir con el proveedor antes del día]
5	Correo, el último	La dirección de soporte entrega en la bandeja nueva, con reenvío o con un subdominio de la empresa.	[Nombre]	[Fecha y hora]	Un mensaje de prueba de cada dirección y alias llega y se contesta con la firma de siempre.	Quitar el reenvío y volver a recibir en la herramienta anterior.

07 Fase 6. Formación y día del cambio

La formación se hace con casos reales y antes del cambio. El día se elige con poco volumen, nunca un lunes ni un final de mes.

- Cada persona resuelve en la herramienta nueva cinco conversaciones reales de su día.
- Hoja con la correspondencia entre lo de siempre y lo nuevo, con el formato «esto antes se hacía así, ahora se hace aquí».
- Una persona de referencia por turno durante la primera semana.
- Fecha y hora del cambio comunicadas al equipo con [una semana] de antelación.
- Aviso a los clientes solo de lo que ven, como una dirección, un número o el enlace del centro de ayuda.

08 El día del cambio

Hora	Qué se hace	Quién
[Primera hora]	Reunión de diez minutos con el equipo, con la hoja de correspondencia en la mano.	[Responsable del proyecto]
[Hora del cambio]	Se cambia el destino del correo y se envía un mensaje de prueba por cada dirección.	[Dueño del correo]
[Media hora después]	Se comprueba mensaje a mensaje que llegan a la bandeja nueva y que las respuestas salen bien.	[Dueño del correo]
[Durante la jornada]	Alguien mira las dos bandejas y anota todo lo que llega por la vía antigua.	[Persona de referencia]
[Cierre del día]	Repaso de lo ocurrido y decisión de seguir o volver atrás.	[Responsable del proyecto]

09 Fase 7. Primeras semanas

Cuándo	Qué se revisa	Quién
Cada día de las dos primeras semanas	Si ha llegado algo por la vía antigua y de dónde venía. Se corrige el origen.	[Persona de referencia]
Cada semana del primer mes	Plazos de respuesta frente a los de antes del cambio.	[Responsable del proyecto]
A las dos semanas	Qué echa en falta el equipo de la herramienta anterior.	[Responsable del proyecto]
Al mes	Estado del inventario, línea por línea.	[Responsable del proyecto]

10 Cierre de la cuenta anterior

La cuenta anterior se cierra solo cuando se cumplen estas tres condiciones, y se anota la fecha en la que se cumplieron.

- Todas las líneas del inventario están resueltas, una por una.
- Lleva [cuatro] semanas sin recibir ningún mensaje de clientes.
- Hay una copia completa de lo exportado, con adjuntos, guardada fuera de las dos herramientas.

11 Lista de comprobación antes del cambio

- Inventario cerrado, con dueño y decisión en cada línea.

- Historial y contactos importados y revisados con muestras de cada año.
- Adjuntos descargados, no solo enlazados.
- Centro de ayuda cargado y direcciones antiguas con su redirección preparada.
- Equipos, reglas de reparto, plazos de respuesta y firmas configurados.
- Equipo formado con casos reales y una persona de referencia por turno.
- Trámite de WhatsApp resuelto y fecha del cambio comunicada.
- Vuelta atrás escrita para cada canal.

12 Lista de comprobación el día del cambio

- Correo entregando en la bandeja nueva, con un mensaje de prueba de cada dirección y alias.
- Las respuestas salen con la dirección y la firma de siempre.
- Chat de la web cambiado y sin duplicados.
- Formularios apuntando al destino nuevo.
- Alguien mirando las dos bandejas durante toda la jornada.

13 Lista de comprobación después del cambio

- Revisión diaria de lo que llega por la vía antigua durante las primeras semanas.
- Redirección de correo dejada en la herramienta anterior durante `[cuatro]` semanas.
- Plazos de respuesta comparados con los de antes.
- Direcciones del centro de ayuda redirigidas a su equivalente nuevo.
- Inventario resuelto línea por línea antes de cerrar la cuenta anterior.
- Copia completa guardada fuera de las dos herramientas.