**🎙️Speech de Presentación – Duración total estimada: 15 minutos**

**💼 1. Portada (30 seg)**

“Muy buenos días/tardes. Mi nombre es **Andres Felipe Laguilavo Ruiz** y hoy les presento mi trabajo de grado titulado:  
**‘Desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas para la automatización y monitoreo en tiempo real de procesos en Workforce Management en Scotiabank Colombia’.**  
Este proyecto fue desarrollado durante mis prácticas profesionales en el área de Workforce Management del banco.”

**🎤 Bloque 1: Diapositivas 2 a 7 → 7 minutos**

**🟪 Diapositiva 2 – Introducción y contexto (1 min)**

“Durante mis prácticas en Scotiabank Colombia, trabajé en el área de **Workforce Management**, ubicada dentro del Centro de Servicios Globales, el cual presta soporte a múltiples países.  
Este equipo se encarga de planificar y monitorear el personal del Contact Center, asegurando que siempre haya cobertura para atender a los clientes.  
Sin embargo, a pesar de tener herramientas tecnológicas, muchos de sus procesos aún eran manuales, repetitivos y consumían mucho tiempo.”

**🟪 Diapositiva 3 – Planteamiento del problema (1 min)**

“Workforce buscaba optimizar la productividad, pero enfrentaba una **carga operativa creciente**.  
Muchas de sus tareas —como reportes, correcciones de datos o envío de alertas— se hacían manualmente y se repetían cada día.  
Estas tareas consumían entre 15 y 20 minutos por proceso, sumando horas cada semana.  
Esto afectaba la capacidad del equipo para enfocarse en decisiones estratégicas.  
Aquí nació la necesidad de crear herramientas que automatizaran, visualizaran y monitorearan procesos clave.”

**🟪 Diapositiva 4 – Objetivo general y específicos (1 min)**

“Con base en esto, definí el siguiente **objetivo general**:  
Diseñar e implementar soluciones tecnológicas para automatizar, visualizar y monitorear procesos, y así reducir al menos un 50 % del esfuerzo operativo.

Para lograrlo, estructuré tres objetivos específicos:

1. Crear scripts en Python para automatizar tareas repetitivas.
2. Desarrollar interfaces para visualizar resultados de forma clara.
3. Diseñar sistemas de monitoreo en tiempo real con alertas automáticas.”

**🟪 Diapositiva 5 – Alcance y justificación (1 min)**

“El proyecto tuvo una duración de 4 meses y se desarrolló exclusivamente con las herramientas disponibles dentro de la empresa, sin servidores externos ni librerías no autorizadas.

Medí los resultados comparando los tiempos de ejecución antes y después de implementar las soluciones.

Este proyecto está justificado en tres pilares:

* **Optimización:** menos tiempo en tareas operativas.
* **Productividad:** más enfoque en análisis.
* **Innovación:** soluciones hechas a medida para el equipo.”

**🟪 Diapositiva 6 – Marco teórico (1 min)**

“El proyecto se basa en la **automatización de tareas repetitivas**. Según McKinsey, el 60 % de las ocupaciones tienen procesos que pueden automatizarse.  
Al automatizar, se disminuyen errores humanos, se gana velocidad y se libera tiempo.  
Adicionalmente, utilicé la **metodología Scrum**, donde los proyectos se desarrollaron en sprints con tres fases:

* **Análisis**, para entender el proceso actual.
* **Desarrollo**, donde creaba los scripts o interfaces.
* **Implementación**, con pruebas y ajustes según el feedback del equipo.”

**🟪 Diapositiva 7 – Metodología (1 min)**

“En Scrum, me organicé semanalmente definiendo qué proyecto abordar y qué entregable debía tener.  
Cada semana tenía una reunión con mi jefe directo para priorizar tareas.  
Además, trabajé en ciclos iterativos. A mitad del sprint entregaba una versión funcional para pruebas, y al final del sprint la versión final se usaba en producción.  
Gracias a esto logré iterar rápido, corregir errores y alinear siempre lo técnico con lo que realmente necesitaba el equipo.”

**🎤 Bloque 2: Resultados y conclusiones → 8 minutos**

**🟦 Diapositiva 8 – Resultado del objetivo general (1 min)**

“Como resultado general, desarrollé **tres soluciones principales** que hoy están en uso:

1. **Automatización de excepciones en adherencias:** permitió corregir inasistencias de forma automática.
2. **Alertas automáticas en tiempo real:** permitió monitorear el desempeño sin intervención manual.
3. **Registro de festivos:** actualmente en desarrollo, para calcular y visualizar beneficios de forma automática.

Estas herramientas representan un **cambio profundo** en Workforce Management.  
Antes, se gastaba tiempo todos los días en tareas repetitivas. Hoy, gran parte de ese trabajo está automatizado y monitoreado con solo revisar una pantalla o ejecutar un script.”

**🟦 Diapositiva 9 – Objetivo específico 1 (1.5 min)**

“El primer objetivo fue **automatizar tareas manuales**.  
En este caso, el equipo corregía manualmente las inasistencias en la plataforma Verint. Esto tomaba más de 15 minutos cada vez y debía hacerse varias veces al día.

Desarrollé un **script en Python** que:

* Toma un archivo Excel con los casos.
* Valida la estructura y datos.
* Se conecta a Verint y realiza automáticamente las correcciones.
* Y genera un log como evidencia del proceso.

El resultado fue una **reducción del 65 % del tiempo**.  
Lo que antes tomaba 16 minutos ahora se hace en menos de 2, con cero errores y sin repetir tareas.”

**🟦 Diapositiva 10 – Objetivo específico 2 (1 min)**

“El segundo objetivo fue **mejorar la visualización**.  
Antes, los scripts eran cajas negras. Nadie entendía qué pasaba por dentro.

Por eso, todas las soluciones incluyen **interfaces visuales** que permiten:

* Ver qué se procesó y qué no.
* Revisar métricas claves.
* Validar que el resultado sea el esperado.

Gracias a esto, se redujo en **40 % el tiempo de análisis**, y el equipo adoptó rápidamente las herramientas por su facilidad de uso.”

**🟦 Diapositiva 11 – Objetivo específico 3 (1.5 min)**

“El tercer objetivo fue el **monitoreo en tiempo real**.  
Antes, las alertas se hacían con macros en Excel que solo funcionaban si un PC estaba dedicado 100 % a eso.

Creé una nueva solución que:

* Se conecta a CMS Avaya.
* Procesa los datos automáticamente.
* Y envía alertas vía Teams sin intervención humana.

Esto redujo en **80 % el tiempo operativo**.  
Ya no es necesario que alguien supervise cada 15 minutos. Basta con ejecutar el script al inicio del día.”

**🟨 Conclusiones (1.5 min)**

“Gracias a este proyecto se cumplieron todos los objetivos, y se superaron las expectativas.  
Reduje significativamente el tiempo dedicado a tareas repetitivas, mejoré la forma en que el equipo analiza información y facilité la supervisión con alertas inteligentes.

Pero el impacto fue más allá de lo técnico:

* Estos resultados permitieron a Workforce proponer a la compañía la adquisición de un **servidor dedicado** para automatización, lo cual fue aprobado.
* Además, recibí **reconocimiento formal por parte del vicepresidente del área**, lo cual valida que lo desarrollado no solo funcionó, sino que fue valorado.

Hoy el equipo puede enfocarse más en estrategia y menos en operación.  
Este proyecto fue una muestra de cómo la tecnología, aplicada de forma simple y enfocada, puede tener un impacto muy profundo en la operación real de una empresa.”