

# AI-First Intranet Playbook 2026

Template ejecutivo · 18 páginas · Caso Meliá Hotels replicable

Template paso a paso para construir una intranet moderna con IA integrada. Basado en la implementación real para un grupo hotelero global con 18.000 empleados, 120 propiedades y 40 países. Replicable a cualquier organización de +5K usuarios.

## Fase 0 - Discovery (2 semanas)

**Objetivo:** Validar el caso de negocio y dimensionar la inversión.

- **Workshops con stakeholders** (HR, IT, Comunicación, Negocio): 8-12 sesiones de 90 min.
- **Análisis de uso actual** con Microsoft Viva Insights y Google Analytics sobre intranet previa.
- **Benchmarking** frente a intranets de referencia del sector.
- **Output:** Discovery document firmado con ROI proyectado y alcance del MVP.

## Fase 1 - Arquitectura (3 semanas)

- **Information architecture:** Hub-and-spoke con 5-7 hubs principales, navegación por audiencia.
- **Knowledge graph:** Taxonomía de 200-400 términos, relaciones jerárquicas, sinónimos.
- **AI strategy:** RAG con AI Search, Copilot Studio para 3-5 casos de uso iniciales.
- **Identidad y permisos:** Modelo RBAC con Azure AD groups, dynamic membership por departamento.
- **Output:** Arquitectura técnica detallada + wireframes navegables.

## Fase 2 - MVP desarrollo (8-10 semanas)

Sprints de 2 semanas con demos quincenales. Stack: **SharePoint Online + SPFx + React 18 + TypeScript + Copilot Studio + Azure OpenAI (embeddings) + AI Search + Viva Connections + Power Automate** para workflows.

Componentes del MVP:

- **Home dinámica** con news personalizadas por audiencia
- **Buscador semántico** con AI Search (no keyword matching)
- **Knowledge base** con 200+ artículos, RAG-powered Q&A;
- **Onboarding digital** con 4 rutas (manager, nuevo hire, transfer, contractor)
- **People directory** con búsqueda por skills, proyectos, ubicación
- **Mobile-first** con Viva Connections como shell PWA

## Fase 3 - Piloto controlado (3-4 semanas)

Despliegue a 200-500 usuarios early adopters. Métricas clave: **adopción D7/D30**, **queries al AI** (acceptance rate), **tiempo de búsqueda** (pre/post), **NPS**, **tickets de soporte**. Feedback loops semanales con focus groups.

## Fase 4 - Rollout (6-8 semanas)

Ondas de 2000-3000 usuarios con comunicación segmentada. **Plan de comunicación:** 3 emails (teaser, lanzamiento, follow-up), video de 2 min, sesiones live, FAQ en intranet. **Training:** videos cortos por rol, guías PDF descargables, champions en cada región. **Soporte:** helpdesk dedicado primer mes, chatbots en Viva Connections.

## Fase 5 - Optimización (ongoing)

Backlog priorizado por impacto/adopción. Métricas mensuales con Power BI: **adoption score, engagement, AI usage, support tickets. Copilot Studio** con 2-3 agentes nuevos cada trimestre: IT helpdesk, HR Q&A, Sales enablement.

## Resultados esperables

Métrica	Antes	Después (12 meses)
Usuarios activos/mes	8K (44%)	16K (89%)
Tiempo medio de búsqueda	11 min	2 min
Tickets soporte intranet	320/mes	85/mes
NPS	23	71
Onboarding time	5 semanas	2.7 semanas
% tareas completadas en intranet	31%	78%

*¿Quieres implementar este playbook en tu organización? Hablemos: [hola@tikal.io](mailto:hola@tikal.io)*