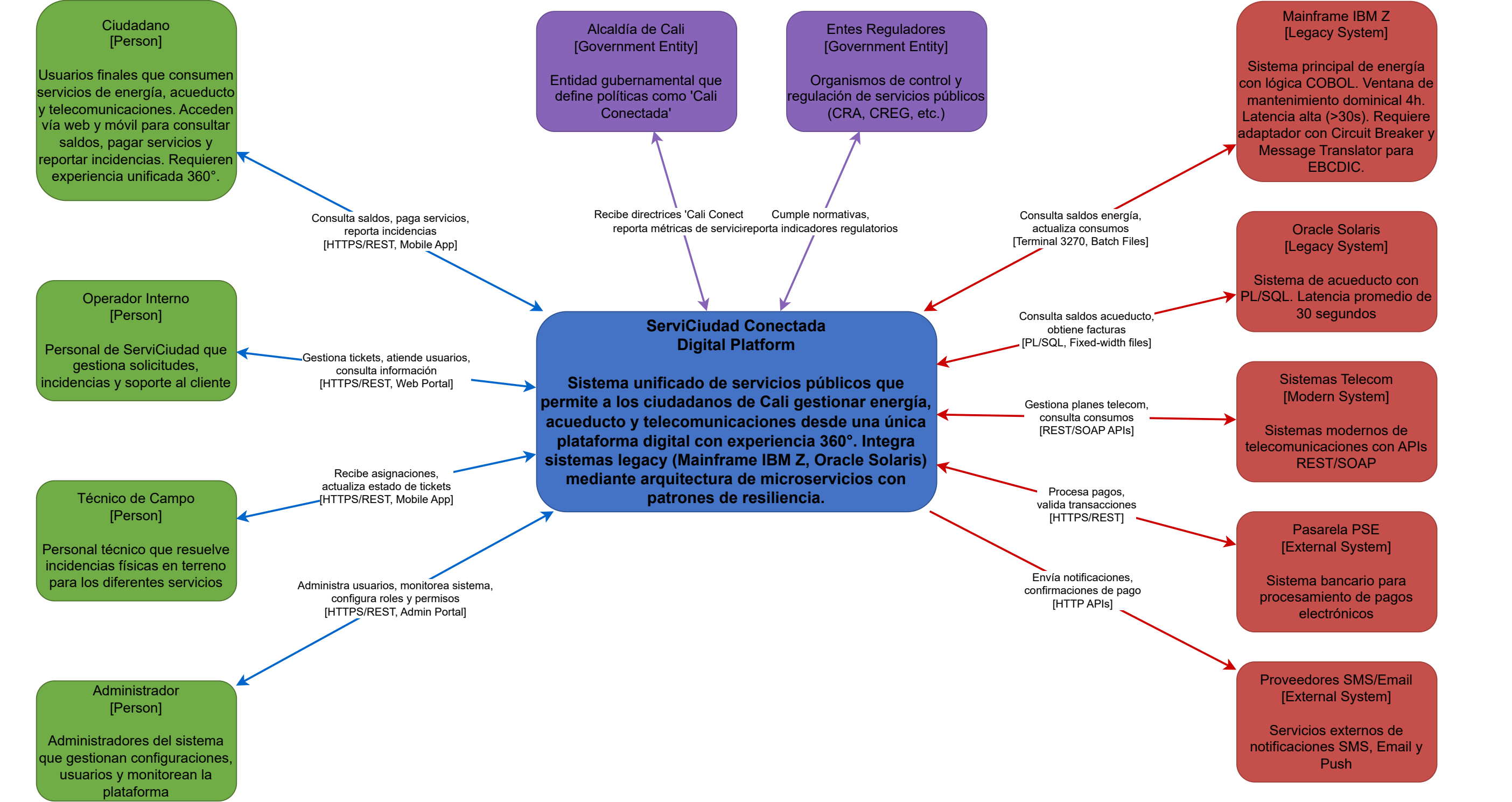


C4 CONTEXT DIAGRAM - SERVICIUDAD CONECTADA



LEYENDA C4 - CONTEXTO

Sistema Principal

Personas

Sistemas Externos

Entidades Gubernamentales

→ Azul: Interacciones Usuarios | → Rojo: Integraciones Sistemas | → Púrpura: Relaciones Gubernamentales

CONTEXTO DE NEGOCIO

ServiCiudad Cali es una empresa mixta de servicios públicos con más de 50 años de experiencia. La plataforma ServiCiudad Conectada surge por:

- Política gubernamental 'Cali Conectada' que exige modernización digital en 4 meses
- CSAT actual de 45%, muy por debajo del promedio del sector
- 5000+ llamadas diarias al call center (60% automatizables)
- Competencia de nuevas empresas con mejor experiencia digital
- Necesidad de unificar 3 sistemas legacy independientes manteniendo operatividad 24/7