

*Metodología Design Led*

# DISCOVER PHASE

Grupo 1



*¡NUEVO LOGO!*

# ÍNDICE

**VALUE HEAT MAP**

**CLUSTER**

**UJM ACTUAL**

**UJM FUTURO**

**PROTOTIPO**

# VALUE HEAT MAP

Valor para empresa

Alto

Bajo

Bajo

Alto

Tiempo de implementación

VALUE HEAT MAP

Pérdida de tickets que no llegan a periticket

Las solicitudes deberían seguir un proceso

Control y medida eficiente de sprints

Auditoría en proyectos en diferentes etapas

Pérdida de trazabilidad durante el desarrollo

Identificar errores y oportunidades a temprana etapa del proyecto

Priorización de tickets con impacto para el cliente (periticket)

Definición del alcance y funcionalidades de un proyecto

Lograr comunicación efectiva entre service managers y colaboradores

El service manager que activar periticket

El cliente reporta PQR al área comercial

Gestión eficiente de tickets por parte de colaboradores de staff

Satisfacción interna deficiente con periticket

Priorización eficiente de Tickets internos

Nivel de detalle de los requerimientos funcionales

"Teléfono roto" entre cliente - comercial - colaborador

Seguimiento de controles de cambio

Deseo de Perfiles "unicornio" por parte del cliente

El cliente no percibe el customer care (delivery manager) durante la prestación del servicio

Definir herramientas y sistemas con los que interactúa un proyecto

Estandarizar tiempos por tipo de perfil

Optimizar tiempos de selección para staffing

Seguimiento y trazabilidad de proceso de selección por parte del cliente

# CLUSTERS

# CLUSTERS

## Fábrica de Software

Seguimiento de controles de cambio

Control y medida eficiente de sprints

Nivel de detalle de los requerimientos funcionales

Definición del alcance y funcionalidades de un proyecto

Identificar errores y oportunidades a temprana etapa del proyecto

Pérdida de trazabilidad durante el desarrollo

Auditoría en proyectos en diferentes etapas

Definir herramientas y sistemas con los que interactúa un proyecto

Seguimiento y calidad de sprints

Planeación detallada de Proyectos

# CLUSTERS

## Organizacional

No existe servicio al cliente, sino experiencia al cliente

El área comercial tarda en escalar quejas

El cliente reporta PQR al área comercial

Gestión eficiente de tickets por parte de colaboradores de staff

El cliente no recibe el customer care durante la prestacion del servicio

El service manager que que activar periticket

Priorización de tickets con impacto para el cliente (periticket)

Pérdida de tickets que no llegan a periticket

Priorización eficiente de Tickets internos

# CLUSTERS

Lograr  
comunicación  
efectiva entre  
service  
managers y  
colaboradores

Caracterización  
de perfiles para  
staffing

Satisfacción  
interna  
deficiente  
con  
periticket

Las  
solicitudes  
deberían  
seguir un  
proceso

El canal de  
comunicacion  
con el cliente  
es solo con el  
área comercial

Deseo de  
Perfiles  
"unicornio"  
por parte del  
cliente

Mala percepcion  
de  
administracion y  
tesorería  
(interno)

Estandariza  
r tiempos  
por tipo de  
perfil

Seguimiento y  
trazabilidad de  
proceso de  
selección por  
parte del cliente

Comunicación  
ineficiente  
clientne -  
comercial -  
colaborador

Optimizar  
tiempos de  
seleccion  
para staffing

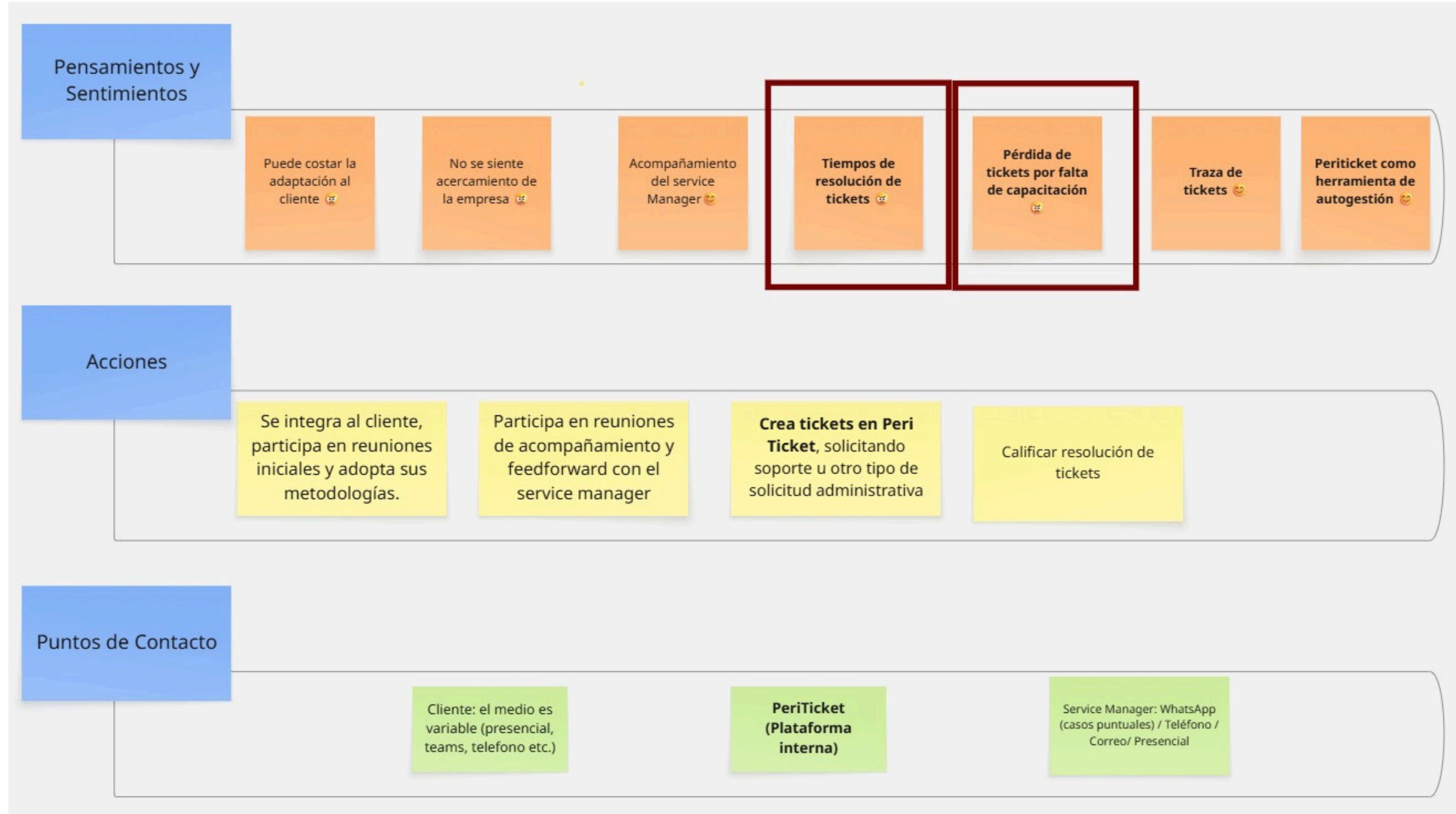
**EL DOLOR A  
SOLUCIONAR:  
PERITICKET**

# Staffing



**UJM ACTUAL**

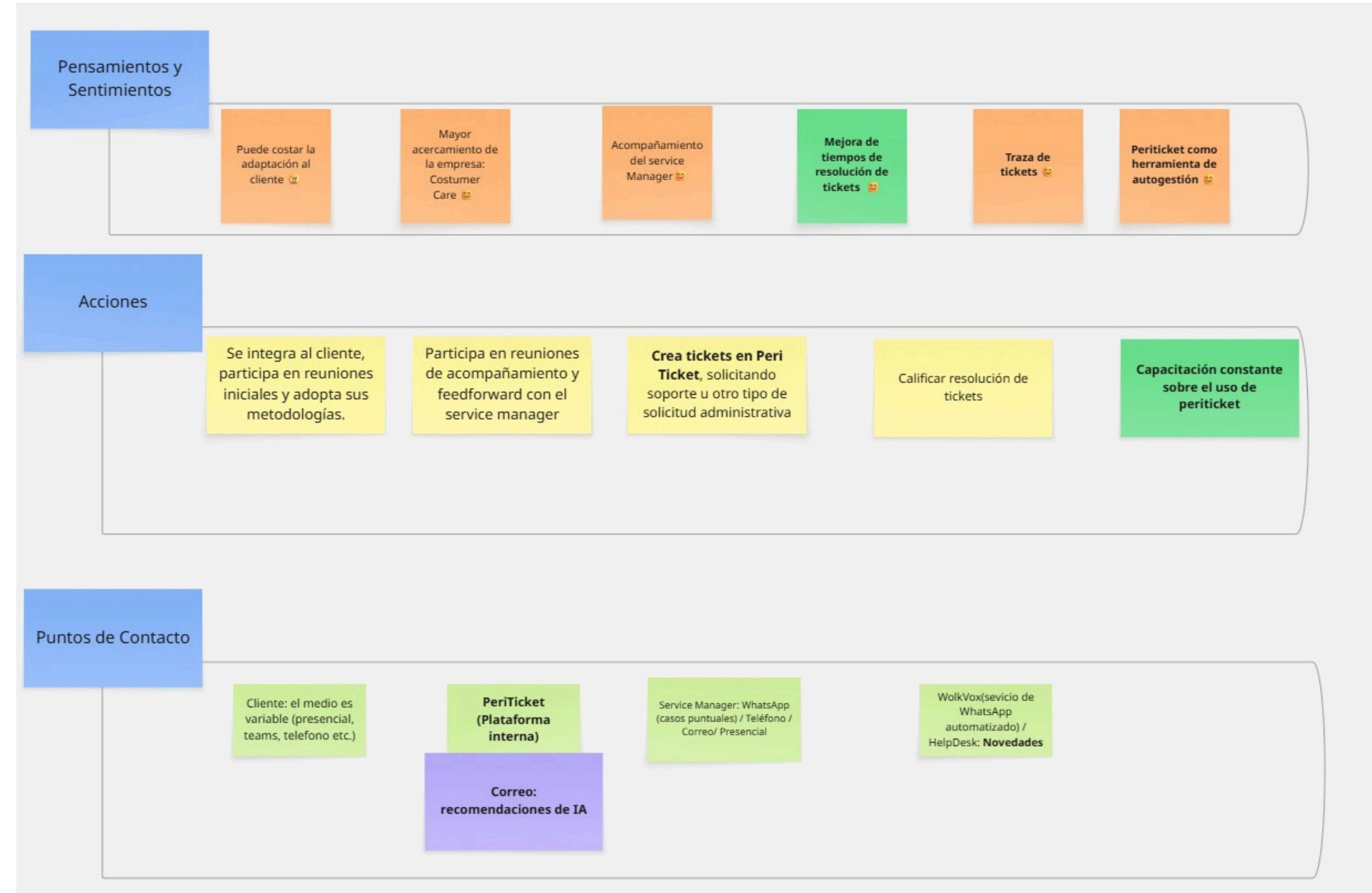
# UJM ACTUAL





**UJM FUTURO**

# UJM FUTURO



# PROTOTIPO

# PROTOTIPO BAJA RESOLUCIÓN

Tipo De PQR: Soporte

Descripción PQR: Buen dia, solicito su apoyo con la creación de un correo genérico para mi área con el fin de crear los usuarios en las entidades correspondientes. Sugiero que el correo sea "afiliaciones@periferia-it.com", sin embargo, quedo atenta a lo que ustedes me indiquen. Adicional tambien quedo atenta si se requiere otra información. Mil gracias

Fecha de creación PQR: 17/10/2025 09:15

---

Fecha Que Se Genero Respuesta: 20/10/2025 10:22:43

Estado Final De PQR: Solucionada

Respuesta: Buen dia Se crea el usuario solicitado Quedo atento a cualquier inquietud Gracias

Calificanos:

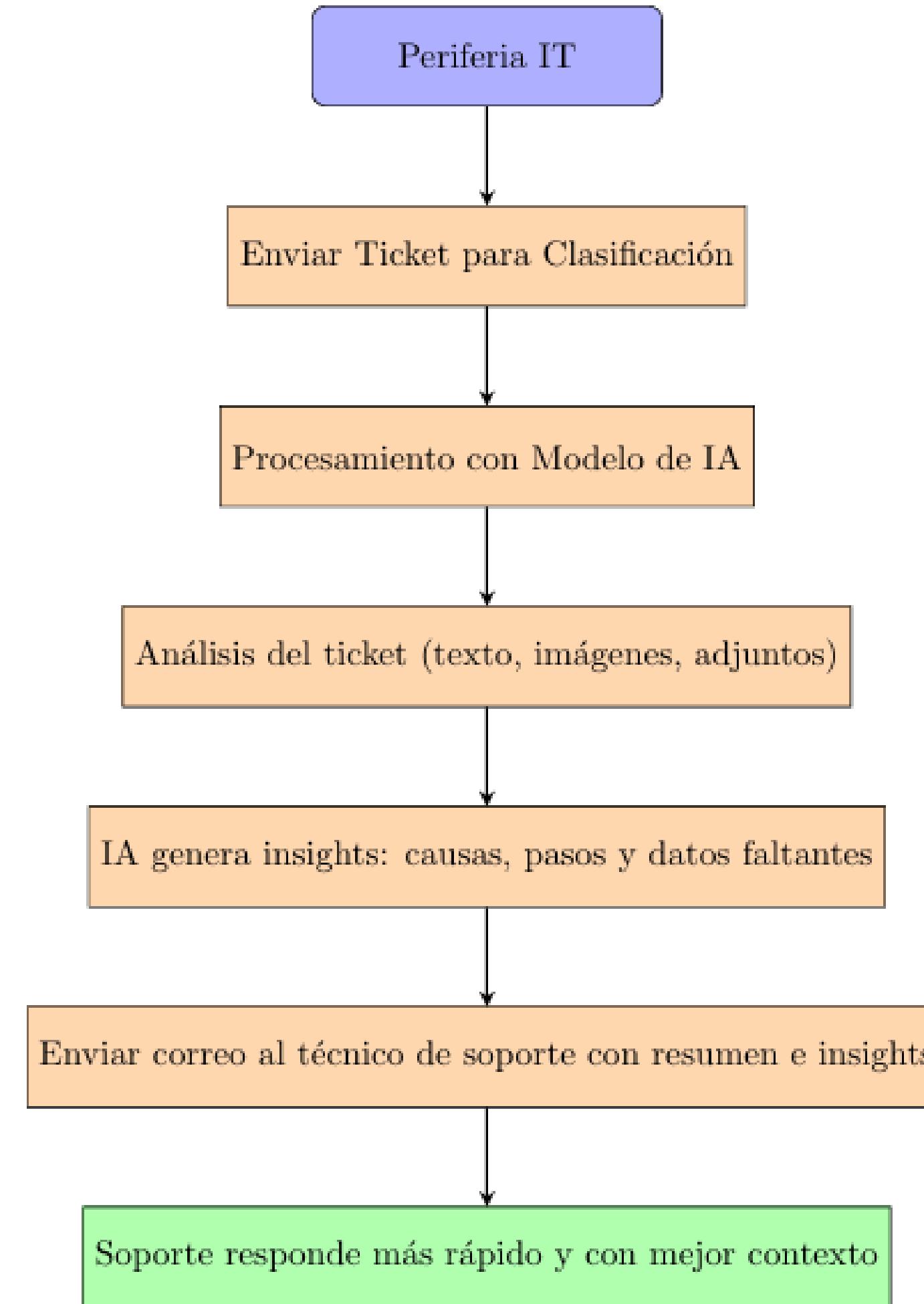
★★★★★

Escribe aquí tus comentarios:

R

**CALIFICAR**

# PROTOTIPO BAJA RESOLUCIÓN





THANK YOU