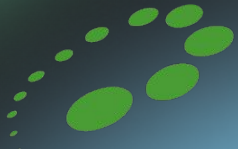


Entrega Final - Sustentación final

# Periferia IT Group

Grupo 1



**Periferia IT**  
Group

HIGH TECHNOLOGY,  
BETTER EXPERIENCES

Sebastián Rodríguez, Julian Contreras, Andrés Charry, Mariana  
Nader, Luis Pinilla



# Agenda

---

01 Caracterización de la empresa

---

02 Cluster elegido

---

03 UJM Actual

---

04 UJM Futuro

---

05 Proof Of Concept

---

06 Feedback y conclusiones

---



HIGH TECHNOLOGY,  
BETTER EXPERIENCES



# Caracterización de la empresa

## Partners



## Objeto Comercial

Periferia IT es una empresa que impulsa la transformación digital mediante servicios tecnológicos ágiles e innovadores. Su objeto comercial es diseñar, desarrollar e implementar soluciones de software y talento especializado, combinando metodologías flexibles y tecnologías de punta. A través de sus líneas de negocio —Fábrica de Desarrollo y Staffing— se posiciona como un socio estratégico que potencia la eficiencia, la innovación y la experiencia del cliente.

## Propuesta de Valor

Acompañar a las empresas en su transformación digital ofreciendo servicios de TI ágiles e innovadores, que combinan metodologías flexibles, tecnologías de punta y métricas en tiempo real. El objetivo es ser un socio estratégico que impulsa la evolución del negocio, y no simplemente un proveedor.

## Segmentos de Mercado

Empresas referentes de mercado, en su mayoría con operaciones en Latinoamérica.

**Sectores:** financiero, asegurador/AFP, logístico, retail, salud, educación, petróleo y gas, entre otros.

Clientes con altos presupuestos de TI y áreas tecnológicas consolidadas, que buscan proveedores innovadores, con experiencia comprobada.

# Clusters – Puntos de dolor

## 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

## 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 prestación 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	

## Staffing

Lograr comunicación efectiva entre service managers y colaboradores	Caracterización de perfiles para staffing	Satisfacción <u>interna</u> deficiente con periticket	Las solicitudes deberían seguir un proceso	El canal de comunicación con el cliente es solo con el área comercial
Deseo de Perfiles "unicornio" por parte del cliente	Mala percepción de administración y tesorería (interno)	Estandarizar tiempos por tipo de perfil	Seguimiento y trazabilidad de proceso de selección por parte del cliente	Comunicación ineficiente cliente - comercial - colaborador
		Optimizar tiempos de selección para staffing		

# Value Heatmap



El cluster elegido para el estudio, es el de Staffing (rosado), ya que representa los mayores ingresos para la empresa.

Tiene puntos de mejora sistematizables particularmente en procesos de comunicación interna.

# UJM ACTUAL



## Pensamientos y Sentimientos

Puede costar la adaptación al cliente 🗣️

No se siente acercamiento de la empresa 🗣️

Acompañamiento del service Manager 😊

Tiempos de resolución de tickets 🗣️

Pérdida de tickets por falta de capacitación 🗣️

Traza de tickets 😊

Periticket como herramienta de autogestión 😊

## Acciones

Se integra al cliente, participa en reuniones iniciales y adopta sus metodologías.

Participa en reuniones de acompañamiento y feedforward con el service manager

**Crea tickets en Peri Ticket**, solicitando soporte u otro tipo de solicitud administrativa

Calificar resolución de tickets

## Puntos de Contacto

Cliente: el medio es variable (presencial, teams, telefono etc.)

**PeriTicket (Plataforma interna)**

Service Manager: WhatsApp (casos puntuales) / Teléfono / Correo/ Presencial

# UJM FUTURO



## Pensamientos y Sentimientos

Puede costar la adaptación al cliente 🤔

Mayor acercamiento de la empresa: Customer Care 🤝

Acompañamiento del service Manager 🤝

Mejora de tiempos de resolución de tickets 🤝

Traza de tickets 🤝

Periticket como herramienta de autogestión 🤝

## Acciones

Se integra al cliente, participa en reuniones iniciales y adopta sus metodologías.

Participa en reuniones de acompañamiento y feedforward con el service manager

**Crea tickets en Peri Ticket**, solicitando soporte u otro tipo de solicitud administrativa

Calificar resolución de tickets

Capacitación constante sobre el uso de periticket

## Puntos de Contacto

Cliente: el medio es variable (presencial, teams, telefono etc.)

**PeriTicket (Plataforma interna)**




**Correo: recomendaciones de IA**

Service Manager: WhatsApp (casos puntuales) / Teléfono / Correo/ Presencial

WolkVox(servicio de WhatsApp automatizado) / HelpDesk: **Novedades**

# **Proof Of Concept**

# Feedback y conclusiones

- Los colaboradores de staffing, lo ven como una mejora, pero les gustaría recibir también el correo que genera el modelo. 
- El People Services Leader, Research & Dev Manager y Customer Experience Manager lo ven como una solución y una herramienta con potencial. 
- Periticket no recibe otros archivos como evidencia que no sean PDF ni Word. 
- Hay potencial que explotar:
  - El proyecto puede escalarse a otras áreas y utilizarse para priorizar diferentes tipos de tickets.
  - Lo pueden utilizar los demás colaboradores, no solo de staffing.
  - El modelo actual incorpora una función de memoria para recordar conversaciones pasadas, lo que permite una resolución rápida de errores básicos y minimiza las interrupciones del servicio.



# Evidencias

This screenshot shows a workflow in the n8n platform. The workflow starts with a trigger 'On form submission', followed by a 'Webhook endpoint' node, then a 'Code' node, an 'Upload' node, a 'Wait' node, and finally an 'Analyze' node. The 'Analyze' node is connected to an 'AI Agent' node, which is then connected to a 'Gmail' node. The 'AI Agent' node is also connected to an 'OpenAI Chat Model' node. The 'Gmail' node is connected to a 'Simple Memory' node. The workflow is titled 'Personal - My workflow 2 copy' and is located in the 'n8n' workspace.

This screenshot shows a code editor with a JavaScript file. The code is a function that takes a 'data' object as input and returns a 'result' object. The function uses the 'axios' library to make a GET request to a URL. The code is titled 'Personal - My workflow 2 copy' and is located in the 'n8n' workspace.

This screenshot shows a web application with a 'Datos Consultar' page. The page has a green header with the text 'PERSEKA IT GROUP' and a green button labeled 'Consultar'. Below the button, there is a table with columns for 'Nombre', 'Apellido', 'Correo', and 'Estado'. The table contains one row of data. The page is titled 'Personal - My workflow 2 copy' and is located in the 'n8n' workspace.

# Gracias!



HIGH TECHNOLOGY,  
BETTER EXPERIENCES

Grupo 1

