

*Metodología Design Led*

# DISCOVER PHASE

Grupo 1



*¡NUEVO LOGO!*

# ÍNDICE

**VALUE HEAT MAP**

**CLUSTER**

**UJM ACTUAL**

**UJM FUTURO**

**PROTOTIPO**



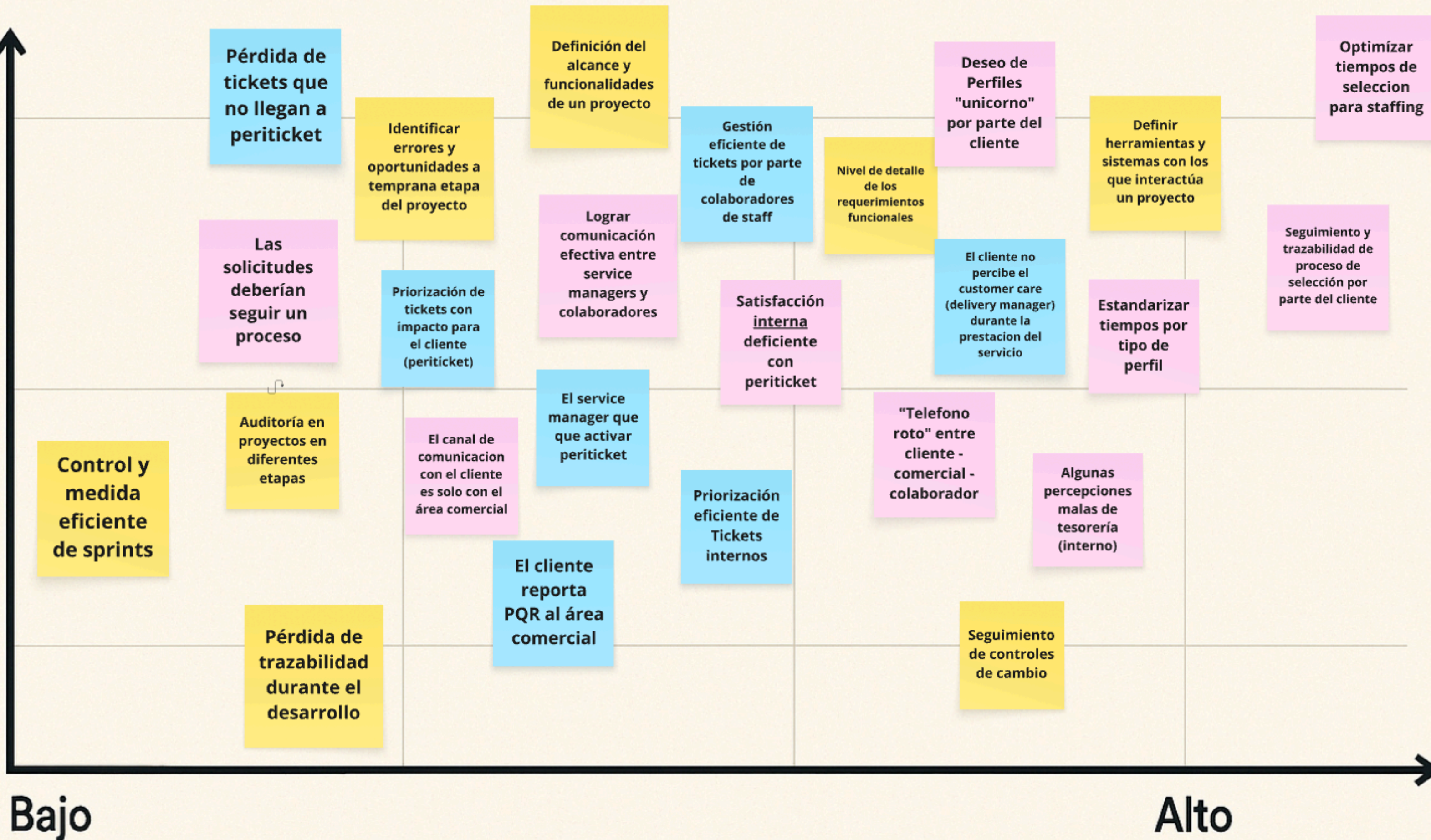
# VALUE HEAT MAP



Valor para empresa

Alto

Bajo



VALUE HEAT MAP





# 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

## 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

# CLUSTERS

## Staffing

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 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

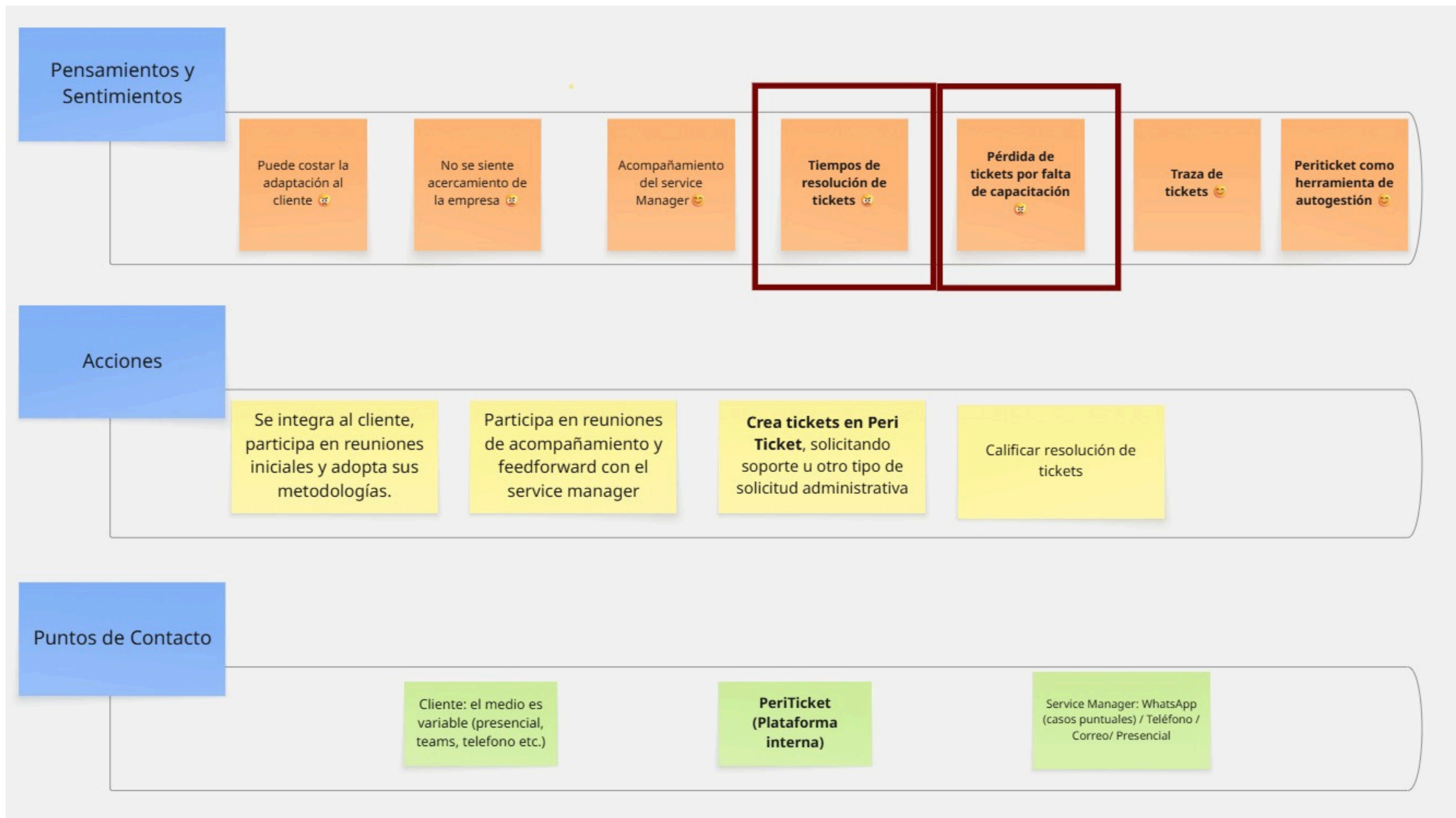
Optimizar tiempos de selección para staffing

**EL DOLOR A SOLUCIONAR:  
PERITICKET**





**UJM ACTUAL**



The background features three blue trapezoidal shapes arranged horizontally. The central shape is the largest and contains the text. It is flanked by two smaller, identical trapezoidal shapes on either side, creating a sense of depth and movement.

**UJM FUTURO**

## Pensamientos y Sentimientos

Puede costar la adaptación al cliente 🤖

Mayor acercamiento de la empresa: Costumer 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**



**PROTOTIPO**



# PROTOTIPO BAJA RESOLUCIÓN

Tipo De PQR:	Soporte
Descripción PQR:	Buen día, 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 también quedo atenta si se requiere otra información. Mil gracias
Fecha de creación PQR:	17/10/2025 09:15

---

Fecha Que Se Genere Respuesta:	20/10/2025 10:22:43
Estado Final De PQR:	Solucionada
Respuesta:	Buen día Se crea el usuario solicitado Quedo atento a cualquier inquietud Gracias

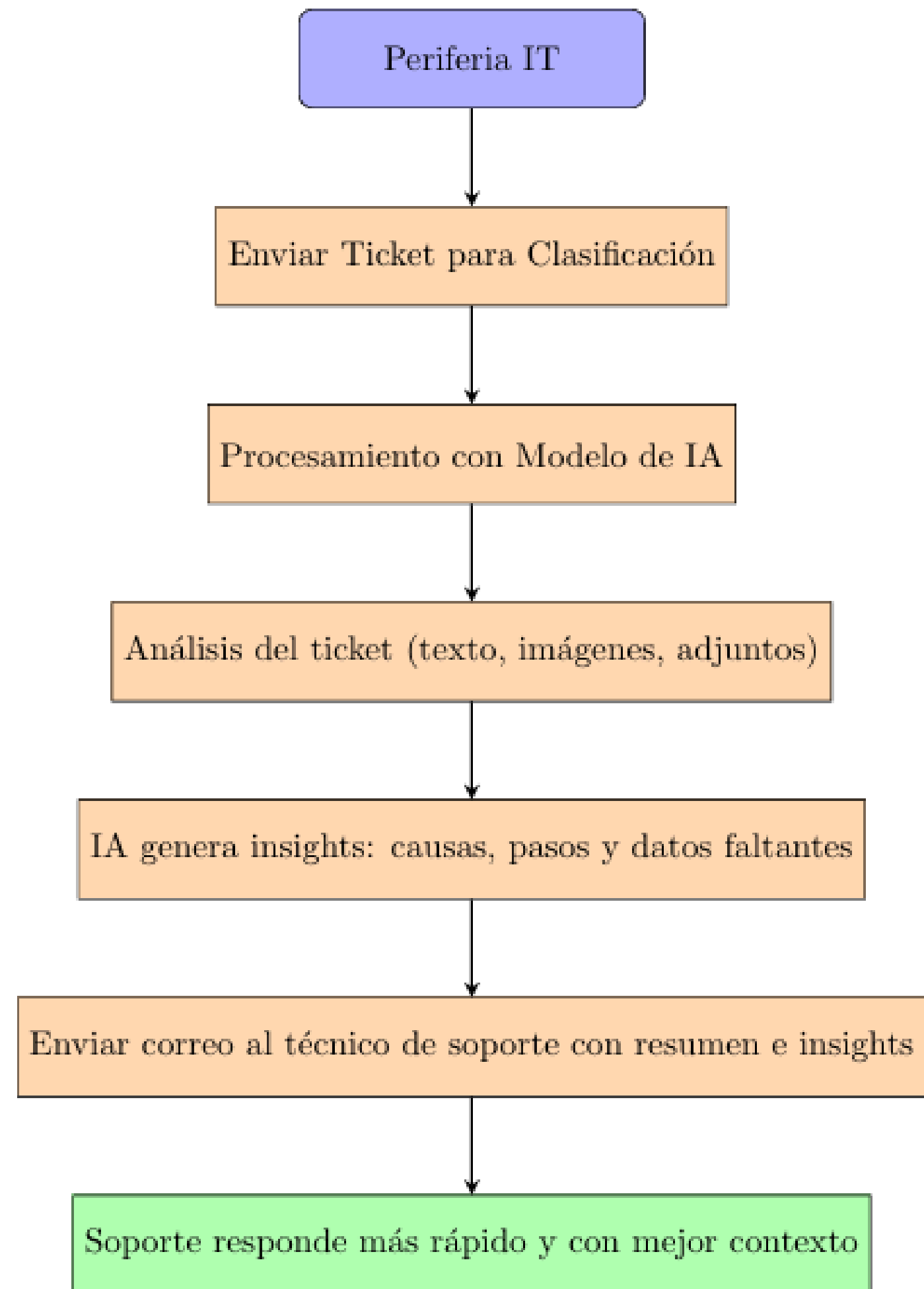
Califícanos:

★★★★★

Escribe aquí tus comentarios:

CALIFICAR

# PROTOTIPO BAJA RESOLUCIÓN





THANK YOU