

Entrega Final - Sustentación final

# Periferia IT Group

Grupo 1



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

HIGH TECHNOLOGY,  
BETTER EXPERIENCES



# Agenda

---

01 Caracterización de la empresa

---

02 Cluster elegido

---

03 UJM Actual

---

04 UJM Futuro

---

05 Proof Of Concept

---

06 Feedback y conclusiones



**Periferia IT  
Group**

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.

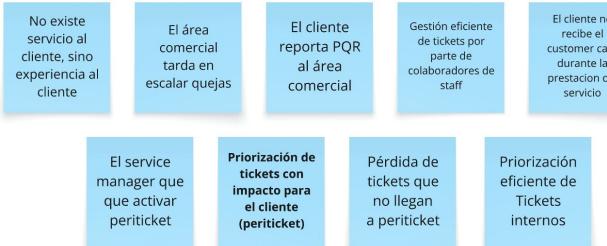
Clientes con altos presupuestos de TI y áreas tecnológicas consolidadas, que buscan proveedores innovadores, con experiencia comprobada.

# Clusters – Puntos de dolor

## Fábrica de Software



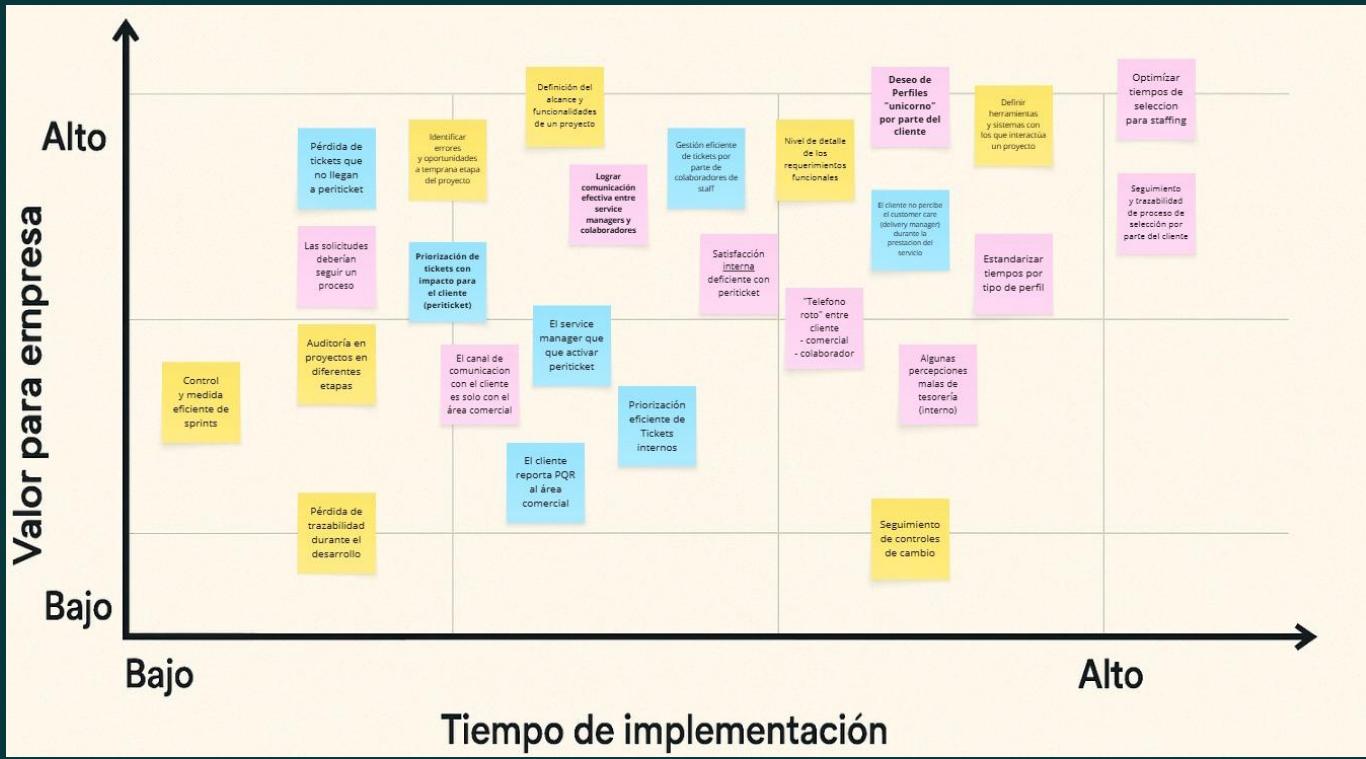
## Organizacional



## 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

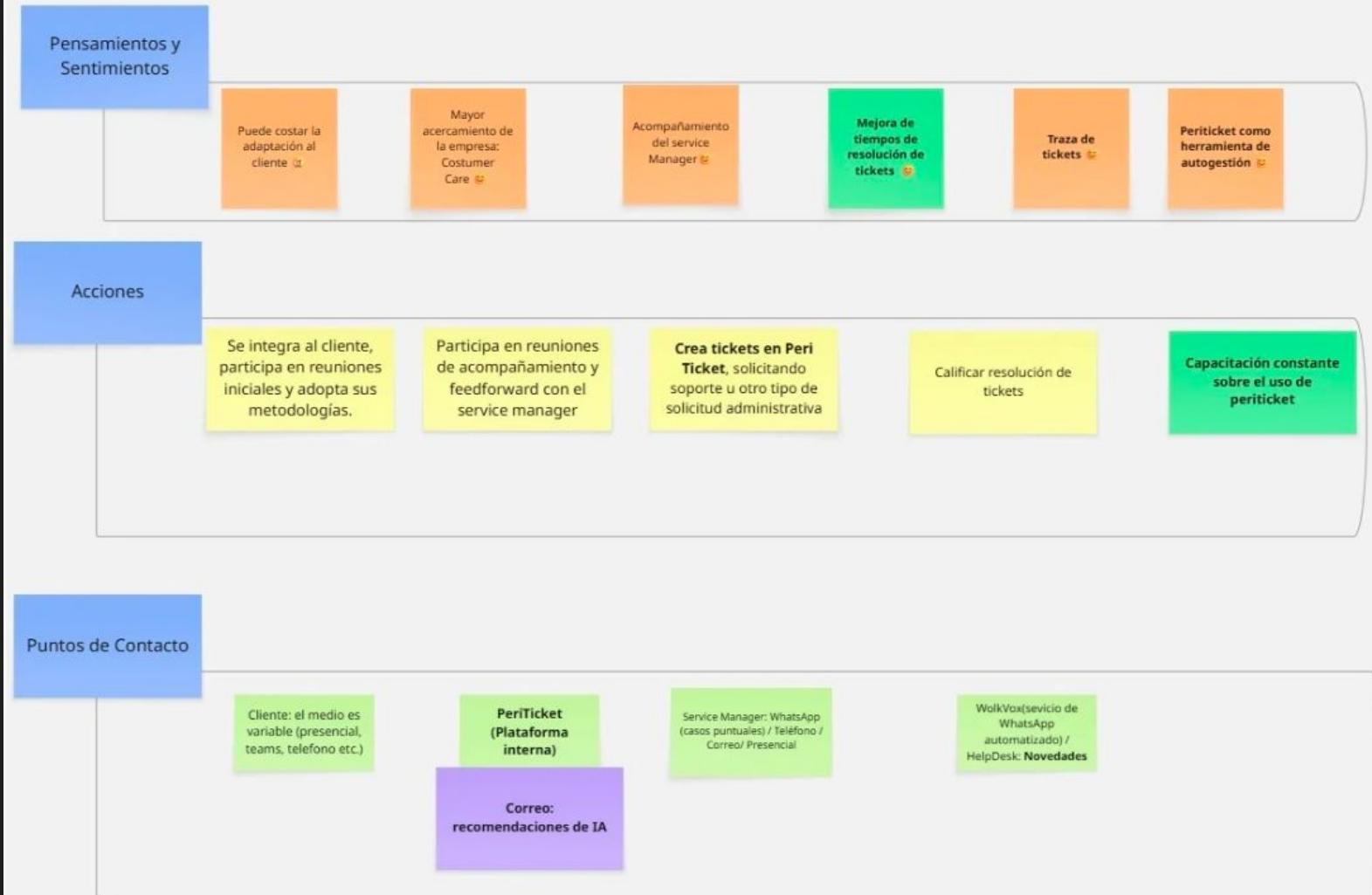
## Puntos de Contacto

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

PeriTicket (Plataforma interna)

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

# UJM FUTURO



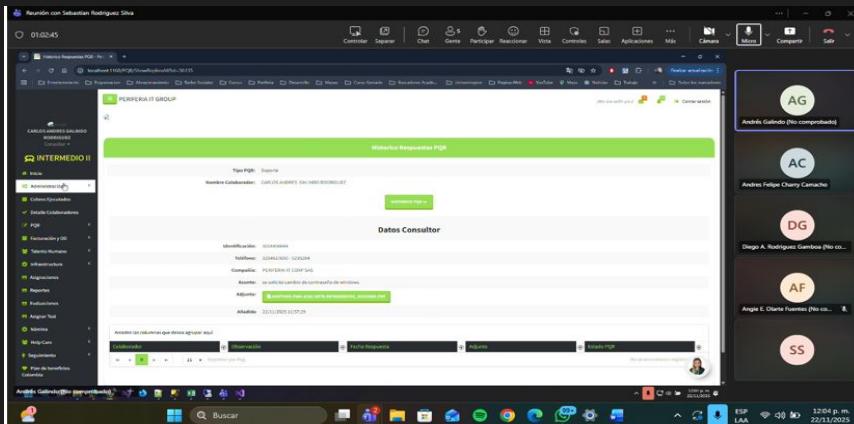
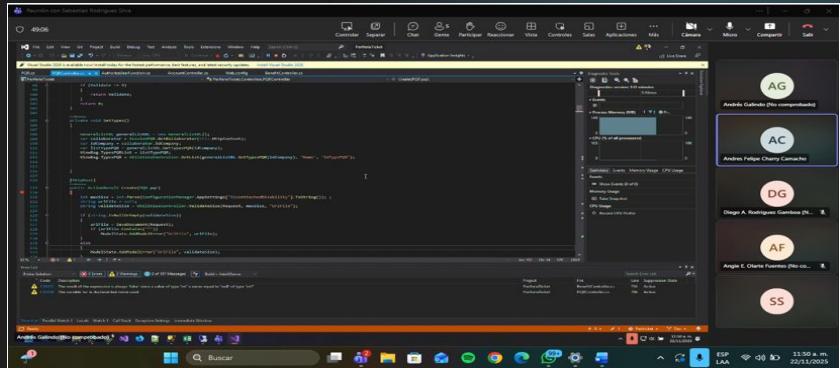
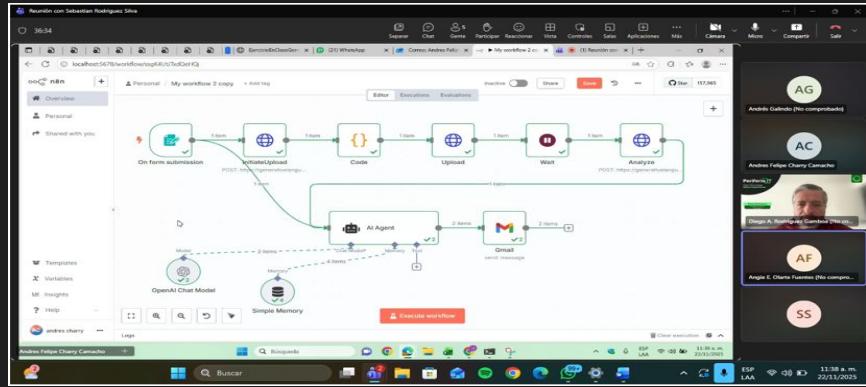
# **Proof Of Concept**

# 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 Costumer 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



# Gracias!



Periferie IT  
Group

HIGH TECHNOLOGY,  
BETTER EXPERIENCES

Grupo 1

