**IMPACT MAPPING**

**Sistema de Gestión de Incidencias IT**

**OBJETIVO PRINCIPAL**

Reducir en 40% el tiempo de resolución de incidencias TI en los primeros 6 meses

**NIVEL 1: ACTORES**

* **Usuarios Finales**

Personal que reporta problemas técnicos

* **Técnicos de Soporte**

Especialistas que resuelven las incidencias

* **Supervisores de TI**

Líderes que gestionan el equipo y recursos

* **Administradores del Sistema**

Responsables de configuración y mantenimiento

**NIVEL 2: IMPACTOS**

**Para Usuarios Finales:**

* Reportar problemas más rápido
* Recibir seguimiento en tiempo real
* Reducir tiempo de espera para soluciones
* Tener visibilidad del estado de sus tickets

**Para Técnicos de Soporte:**

* Organizar mejor su carga de trabajo
* Reducir tiempo en gestión administrativa
* Enfocarse en resolver problemas, no en gestionarlos
* Acceder a historial técnico de incidencias

**Para Supervisores de TI:**

* Distribuir carga de trabajo equitativamente
* Medir desempeño del equipo con data real
* Identificar problemas recurrentes proactivamente
* Optimizar asignación de recursos

**Para Administradores:**

* Configurar flujos de trabajo eficientes
* Mantener sistema estable y seguro
* Generar reportes para toma de decisiones

**NIVEL 3: DELIVERABLES (WHAT)**

**Para lograr "Reportar problemas más rápido" (Usuario):**

* Formulario intuitivo de creación de tickets
* Interfaz mobile-responsive
* Autoguardado de borradores
* Plantillas para problemas comunes

**Para lograr "Organizar mejor carga de trabajo" (Técnico):**

* Vista unificada de tickets asignados
* Sistema de prioridades claro
* Filtros y búsqueda avanzada
* Recordatorios automáticos

**Para lograr "Distribuir carga equitativamente" (Supervisor):**

* Dashboard de carga de trabajo en tiempo real
* Herramientas de asignación rápida
* Alertas de sobrecarga de técnicos
* Métricas de distribución

**Para lograr "Configurar flujos eficientes" (Administrador):**

* Panel de configuración centralizado
* Gestión de categorías y etiquetas
* Configuración de flujos de aprobación
* Herramientas de mantenimiento

**NIVEL 4: MÉTRICAS DE IMPACTO**

**Métrica Principal:**

* **Tiempo promedio de resolución de incidencias**
  + *Línea base:* 8 horas
  + *Objetivo 3 meses:* 6 horas (-25%)
  + *Objetivo 6 meses:* 4.8 horas (-40%)

**Métricas Secundarias:**

**Eficiencia Operacional:**

* Tiempo de asignación de tickets (meta: < 15 minutos)
* Tickets resueltos en primera respuesta (meta: > 60%)
* Tasa de reapertura de tickets (meta: < 10%)

**Satisfacción de Usuarios:**

* NPS del servicio de soporte (meta: > 50)
* Satisfacción con tiempos de respuesta (meta: > 4/5)
* Reducción de quejas por demoras (meta: -50%)

**Productividad del Equipo:**

* Tickets por técnico por día (meta: +30%)
* Tiempo en gestión vs resolución (meta: 20/80)
* Adopción del sistema (meta: > 90%)

**RELACIÓN IMPACTO-OBJETIVO**

**Cadena de Valor:**

Diagrama

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

**Impacto en ROI:**

* **Tiempo ahorrado usuarios:** 2 horas/ticket × 20 tickets/día = 40 horas/día
* **Tiempo ahorrado técnicos:** 30 min/ticket × 20 tickets = 10 horas/día
* **Total ahorro:** 50 horas/día × $30/hora = $1,500/día

**PRIORIZACIÓN POR IMPACTO**

**Alto Impacto + Baja Complejidad (HACER PRIMERO):**

1. **Formulario intuitivo de tickets** - Impacto: Alto, Esfuerzo: Bajo
2. **Sistema de prioridades** - Impacto: Alto, Esfuerzo: Medio
3. **Dashboard básico** - Impacto: Alto, Esfuerzo: Medio

**Alto Impacto + Alta Complejidad (PLANIFICAR):**

1. **Notificaciones en tiempo real** - Impacto: Alto, Esfuerzo: Alto
2. **Reportes automatizados** - Impacto: Alto, Esfuerzo: Alto

**Bajo Impacto + Baja Complejidad (CONSIDERAR):**

1. **Plantillas de problemas** - Impacto: Medio, Esfuerzo: Bajo
2. **Recordatorios automáticos** - Impacto: Medio, Esfuerzo: Bajo

**ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES**

**Diego (PO/Scrum Master):**

* Definir métricas de impacto
* Validar entregables con usuarios
* Medir progreso hacia objetivo

**Benjamin (Backend):**

* Desarrollar APIs para métricas
* Implementar lógica de prioridades
* Optimizar performance del sistema

**Juan (Frontend):**

* Diseñar interfaz para formularios rápidos
* Implementar dashboard de métricas
* Crear experiencias de usuario eficientes

**VALIDACIÓN DE IMPACTO**

**Pruebas A/B Planificadas:**

* Grupo A: Sistema antiguo (email/planillas)
* Grupo B: Nuevo sistema de tickets
* **Métrica a comparar:** Tiempo de resolución promedio

**Encuestas de Satisfacción:**

* Antes de implementación (línea base)
* 30 días después de implementación
* 90 días después de implementación

**Indicadores Tempranos:**

* Adopción del sistema (> 70% en primera semana)
* Reducción de emails de seguimiento
* Feedback positivo en Daily Meetings