**VISIÓN DEL PROYECTO + 4 PILARES**

**Sistema de Gestión de Incidencias IT**

**VISIÓN DEL PROYECTO**

**Declaración de Visión:**

"Ser el sistema de gestión de incidencias TI preferido para empresas medianas, transformando el caos del soporte técnico en procesos eficientes, predecibles y medibles que empoderen tanto a usuarios como a técnicos, creando un ecosistema donde cada problema técnico encuentre solución rápida y cada interacción deje data valiosa para la mejora continua."

**Horizonte Temporal:**

* **Corto plazo (6 meses):** Implementación exitosa en 3 empresas piloto
* **Mediano plazo (1 año):** Expansión a 15 empresas con funcionalidades mejoradas
* **Largo plazo (2 años):** Convertirse en solución estándar para gestión de soporte TI en PYMEs

**LOS 4 PILARES FUNDAMENTALES**

**1. PILAR TÉCNICO: EXCELENCIA EN INFRAESTRUCTURA**

**Objetivo:** Garantizar un sistema robusto, escalable y confiable

**Principios:**

* **Rendimiento:** Respuesta en menos de 2 segundos para todas las operaciones críticas
* **Disponibilidad:** 99.5% uptime durante horario laboral
* **Seguridad:** Autenticación segura y protección de datos sensibles
* **Escalabilidad:** Capacidad de soportar 100+ usuarios concurrentes

**Métricas Clave:**

* Tiempo de respuesta promedio < 1.5 segundos
* 0 brechas de seguridad reportadas
* Capacidad de procesar 500+ tickets diarios

**2. PILAR DE USUARIO: EXPERIENCIA INTUITIVA**

**Objetivo:** Crear una experiencia tan simple que no requiera entrenamiento extenso

**Principios:**

* **Simplicidad:** Crear ticket en máximo 3 clicks
* **Claridad:** Estado del ticket siempre visible y entendible
* **Autonomía:** Usuarios empoderados para gestionar sus propias solicitudes
* **Retroalimentación:** Notificaciones claras en cada cambio de estado

**Métricas Clave:**

* 90% de usuarios pueden crear ticket sin ayuda
* Reducción del 60% en consultas de "¿en qué está mi ticket?"
* Calificación de usabilidad > 4.5/5

**3. PILAR OPERACIONAL: EFICIENCIA EN PROCESOS**

**Objetivo:** Optimizar todo el flujo de soporte técnico de extremo a extremo

**Principios:**

* **Automatización:** Eliminar tareas repetitivas manuales
* **Priorización:** Tickets críticos atendidos en máximo 15 minutos
* **Trazabilidad:** Historial completo de cada incidencia
* **Colaboración:** Comunicación efectiva entre usuarios y técnicos

**Métricas Clave:**

* Reducción del 70% en tiempo de asignación
* 95% de tickets con historial completo
* Tiempo promedio de resolución reducido en 40%

**4. PILAR ESTRATÉGICO: DATA PARA DECISIONES**

**Objetivo:** Transformar data operacional en insights accionables

**Principios:**

* **Visibilidad:** Métricas de desempeño en tiempo real
* **Análisis:** Identificación de problemas recurrentes
* **Mejora Continua:** Data que impulse optimizaciones
* **Transparencia:** Reportes accesibles para todos los stakeholders

**Métricas Clave:**

* Reportes generados en menos de 10 segundos
* Identificación del 80% de problemas recurrentes
* 100% de métricas críticas disponibles en dashboard

**PROPUESTA DE VALOR ÚNICA**

**Para Usuarios:**

"Olvídate de buscar a un técnico - reporta tu problema en 30 segundos y sigue tu ticket en tiempo real"

**Para Técnicos:**

"Enfócate en lo que mejor haces (resolver problemas) mientras el sistema se encarga de la gestión y organización"

**Para Gerentes:**

"Toma decisiones basadas en data real, no en suposiciones, y optimiza tu equipo de TI"

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS A 12 MESES**

**Objetivo de Mercado:**

* 15 empresas usando el sistema activamente
* 90% de tasa de retención de clientes
* Expansión a 2 nuevas industrias

**Objetivo Técnico:**

* 99.8% de disponibilidad
* Integración con 3 sistemas externos
* Mobile app nativa lanzada

**Objetivo de Experiencia:**

* Calificación NPS > 70
* 95% de satisfacción del usuario
* Reducción del 50% en tiempo de entrenamiento

**ALCANCE EVOLUTIVO**

**Fase 1 (Sprint 1-3): CORE**

* Gestión básica de tickets
* Autenticación y roles
* Dashboard esencial

**Fase 2 (Sprint 4-6): OPTIMIZACIÓN**

* Notificaciones avanzadas
* Reportes personalizados
* Integraciones básicas

**Fase 3 (Sprint 7-9): EXPANSIÓN**

* API pública
* Mobile app
* Automatizaciones

**DECLARACIÓN DE VALOR**

"Transformamos departamentos de TI reactivos en equipos proactivos y data-driven, donde cada incidencia es una oportunidad de mejora y cada usuario se siente escuchado y atendido."

**Elaborado por:** Diego Inostroza  
**Fecha:** 25 de Agosto 2025  
**Revisado por:** Benjamin Barrera, Juan Santander