



ITESO, Universidad Jesuita de Guadalajara

Gestión de Servicios Informáticos

Profesor: Roberto Osorno

13 de mayo de 2020

Proyecto Final "CursArte"

Integrantes:

Sofía Cuétara

Daniela Iberri

Alejandro Ortíz

1. Introduction to the problem, justification

La situación sanitaria de México por el Coronavirus (Covid-19) ha llevado a las personas a estar en casa por más tiempo, crisis económica tras cierres de negocios, así como incertidumbre ante la situación actual de México y el mundo. Con esto el estrés ha llegado a los hogares y no ha sido tan fácil manejarlo estando encerrados en nuestras casas. Por otro lado, los pequeños y medianos negocios que ofrecen cursos, clases, talleres de forma presencial están afrontando una crisis ante esta contingencia la cual ha sido un reto pues los gastos siguen corriendo y sus clientes no pueden acudir como normalmente lo hacían.

CursArte llega como una alternativa para apoyar a los usuarios y facilitarles la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y prácticas que fomentan el bienestar personal, familiar, social con la facilidad de hacerlo desde casa o en cualquier lugar en que se encuentren y puedan aprovechar el tiempo aprendiendo cosas nuevas mediante una plataforma que utiliza herramientas para ofrecer estos cursos con la más alta calidad, de manera que los usuarios se sientan como si los estuvieran tomando de forma presencial. Por otro lado CursArte busca impulsar a estas empresas y tomar ventaja ante esta crisis ofreciéndoles herramientas que mejorarán la experiencia de “clases en línea” y una plataforma que los conectarán con clientes potenciales e interesados de manera virtual siendo esto una oportunidad de llegar a más personas y contar con este servicio permanentemente.

-Cursos en línea de diversos temas.

- Pintura
- Música
- Dibujo técnico/mecánico
- Actividad física/Deporte
- Bienestar emocional
- Yoga
- Manualidades
- Entre muchos otros más.....

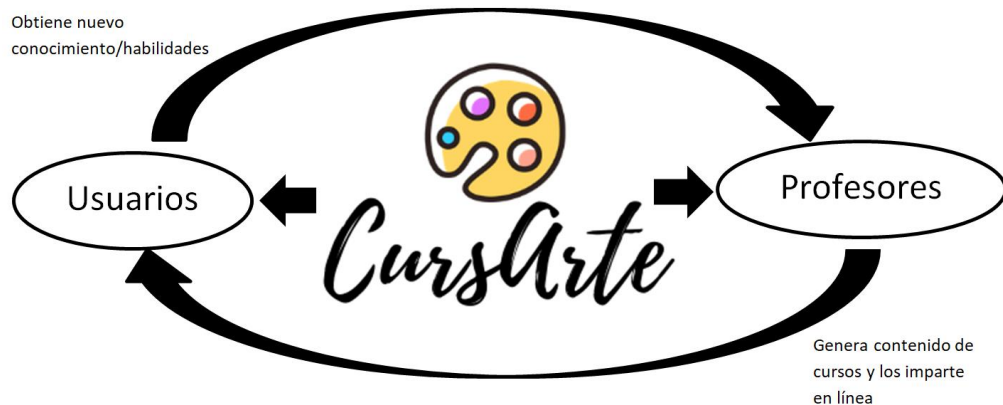
-Blog con artículos de interés.

- Artículos sobre los instructores de los cursos.
- Relevancia de los cursos. (Importancia de la actividad física, etc.)

Clientes: hombres y mujeres de 10 a 70 años que busquen obtener un nuevo conocimiento.

Productores: Pequeñas y medianas empresas que ofrecen talleres, clases, cursos, pláticas.

Stakeholders: negocios locales, instituciones, personas que busquen ofrecer sus cursos en línea, gobierno, padres de familia.



Propuesta de valor

Generar bienestar y nuevo conocimiento a través de cursos que fomenten el cuidado personal y diversos temas de interés, prácticas, habilidades y pasatiempos; Por otra parte nuestro objetivo es apoyar a las Pymes que ofrecen servicios de clases, talleres, cursos creando una plataforma donde puedan interactuar con sus usuarios de manera remota sin perder la esencia y la calidad del valor entregado.

Diferenciador:


- Apoyamos al comercio local y a los pequeños negocios y instituciones que ofrecen clases en línea así como a los emprendedores expertos en temas de interés general.
- Más que cursos educativos de teoría buscamos ayudar a nuestros usuarios a encontrar nuevos pasatiempos, habilidades, entretenimiento por medio del arte desde sus diversas formas.
- Brindamos acompañamiento a usuarios y soporte para mejorar continuamente con ayuda de las opiniones de nuestros usuarios.



- Capacitamos a los creadores de contenido para que la experiencia de los cursos no pierda su esencia al tomarlos de manera virtual .
- Contamos con un historial del usuario y un sistema que sugiere cursos que puede ser de su interés.
- Conectamos a los usuarios con másters en temas para que puedan conocerlos y tomar sus cursos.
- Damos difusión a los cursos para que no solo se puedan tomar de manera local sino alguien que está en otra ciudad, estado o incluso país tenga acceso y los productores tengan más público interesado.

2. Theory. What tools and knowledge are you using

Persona: Esta herramienta nos permite crear un personaje (arquetipo) ficticio para representar los diferentes tipos de usuarios que pueden utilizar tu servicio, producto, sitio o marca. La creación de personas nos ayudará a entender las necesidades, experiencias, comportamientos y metas de nuestros usuarios. Igualmente nos ayuda a tener otros puntos de vista diferentes y salir de la idea de uno mismo, es decir nos ayuda a empatizar con diferentes usuarios. En nuestro caso realizamos persona de nuestro usuario que llamamos John y de nuestra productora (persona o institución que da cursos) que llamamos Mónica.



NAME
Jon Russell, 25, México

MARKET SIZE
89 %

Demographic

Male 25 years

Mexico

Single

Chemist worker

Background

John es un trabajador de la industria del cine. Le gusta el béisbol y ve mucho a los Yankees, al igual que juega Béisbol en el club en el que está inscrito.

Él cada partido que tiene y que ve desde su teléfono o televisión inteligente mientras entrena, o está en el trabajo. John no está acostumbrado a estar tanto tiempo encerrado y no sabe de qué manera podría aprovechar el tiempo o en que distraerse y aprender algo nuevo.

John no tiene un bateador favorito. Le gusta practicar entrenamientos como el de su jugador favorito. John mide frecuentemente su nivel de avance en las técnicas y semana a semana se propone nuevos retos. Sus amigos dicen que es un excelente jugador dentro del terreno de juego.

John está suscrito a diferentes canales de deportes. Él ve los nuevos comentarios día a día de su deporte favorito, así como el reporte de su equipo para no perderse la última noticia.

Él ahora está buscando nuevas maneras de entretenimiento ya que las noticias que ve y los reportes de su equipo favorito no se han dado que no ha habido actividad dentro de los deportes.

Skills

Autodisciplina 100

Facil aprendizaje 75

Creatividad 50

Habilidades en programas de diseño 25

Goals

A John le gustaría adquirir algún nuevo conocimiento, o desarrollar habilidades para entretenerse y distraerse en la pandemia, a través de alguna plataforma en línea.

Él quiere aprovechar su tiempo y desestresarse.

Motivations


Le motiva que sus amigos siempre le están apoyando y diciéndole que es el mejor jugador.

De igual manera le motiva el hecho de saber que existen plataformas que le pueden ayudar a sacar algo de estrés a través de cursos en línea.


Frustrations

No puede salir a entrenar, y ver los partidos y está ansioso por hacer algo.

Technology




Channels



NAME


Mónica Rubio

MARKET SIZE

 **50 %**

TYPE

Artisan



Background

Mónica estudió Arte y dibujo y se dedica a impartir clases sobre dibujo técnico a niños y jóvenes desde la comodidad de su hogar.

Es una persona muy paciente y artística, y le gusta poder ayudar a otros a desarrollar una buena técnica y encontrar otra manera expresiva.


Debido a la contingencia, Ana no ha podido continuar con las clases, y se ha quitado su ingreso.


Mónica ha visto que existen plataformas de cursos en línea, pero no encuentra la adecuada y no sabe por dónde comenzar.

Goals

Desear poder seguir impartiendo sus clases y ayudar a sus alumnos, además de encontrar nuevos alumnos.

Demographic

 Female years

 Mexico

Married

Maestra de Arte

Motivations

Impartir conocimiento.

Ayudar a los demás a poder expresarse mediante el arte.

Desarrollar habilidades.

Frustrations

Mónica quiere seguir impartiendo sus clases pero no sabe por dónde ni cómo hacerlo si no es de manera presencial.

Intenta seguir con su negocio pero por la contingencia no puede dar clases, y no sabe cómo continuar generando ingresos.




Skills

Dibujo



Creatividad

Habilidades en programas de diseño

Technology

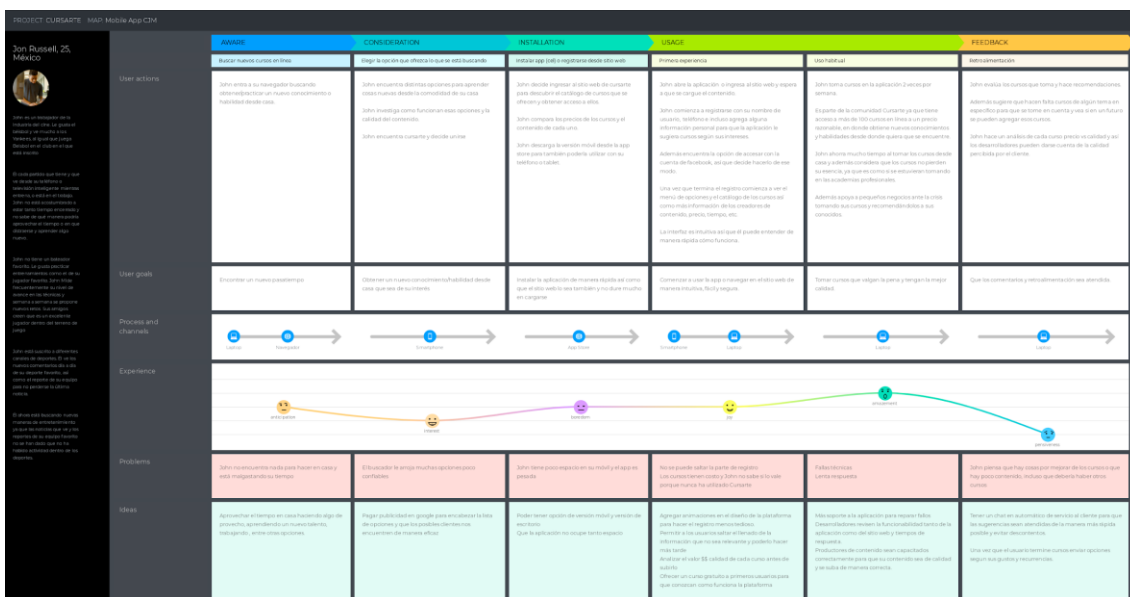
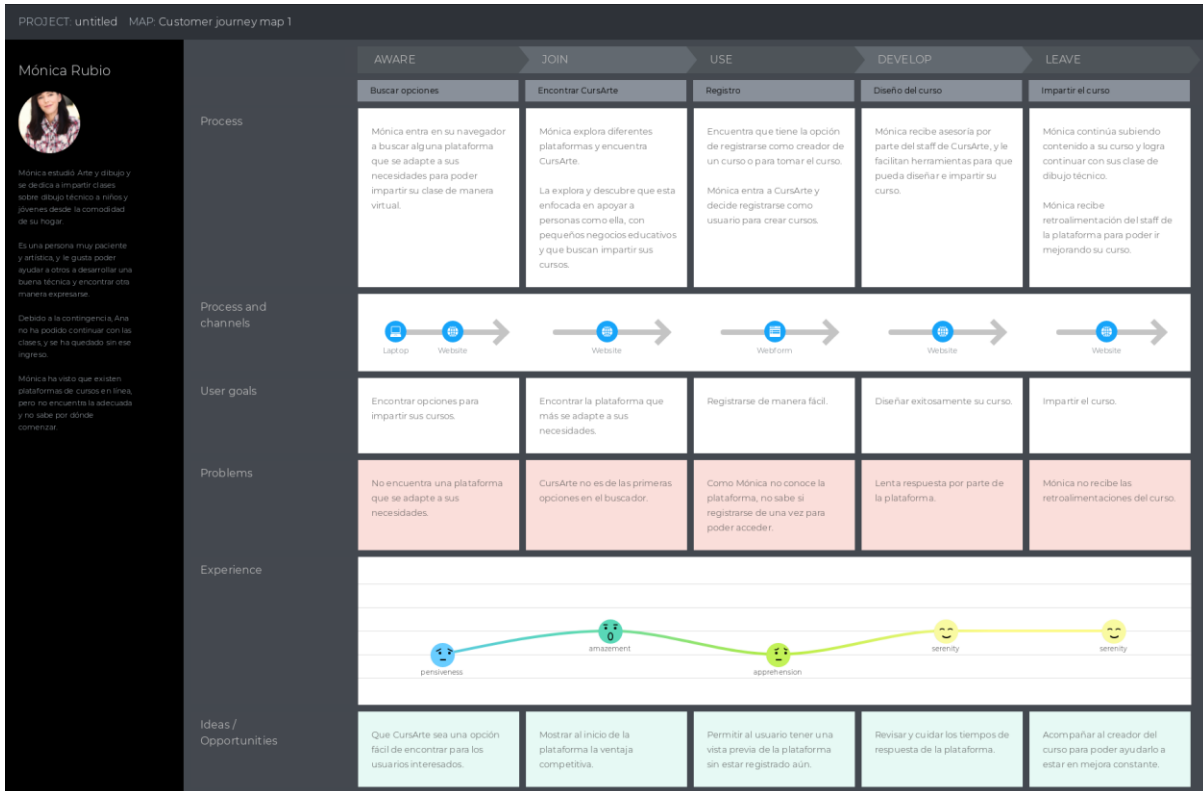
Browsers

Customer Journey Map: Es una herramienta que permite plasmar en un mapa, cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa nuestro cliente desde un



punto a otro de nuestro servicio. Realizamos CJM de nuestro usuario desde que busca cursos hasta que entra a la plataforma, se inscribe, realiza el pago y toma los cursos y de nuestro productor desde que busca una alternativa para impartir sus clases virtuales hasta que se da de alta en la plataforma, recibe apoyo para subir contenido y comienza a impartir sus cursos desde CursArte.



Storyboard: Esta herramienta plasma por medio de imágenes una determinada secuencia o serie de eventos. Realizamos StoryBoards para definir la perspectiva del usuario (personas

que toman los cursos), de los productores (personas que imparten los cursos) y del acompañamiento a usuarios.

STORYBOARD: PERSPECTIVA USUARIO



A John le gustaría adquirir algún nuevo conocimiento o desarrollar alguna habilidad para entretenerse y aprovechar su tiempo.



John decide buscar en internet y encuentra que existen diversas plataformas con cursos en línea.



John encuentra *CursArte*, una plataforma donde puede desarrollar nuevas habilidades además de apoyar a pequeñas empresas.

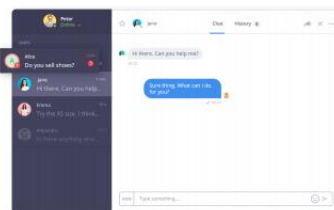


John se suscribe a *CursArte* y comienza a tomar diferentes cursos en línea.

STORYBOARD: ACOMPAÑAMIENTO USUARIOS



John toma cursos en línea en la plataforma *Cursarte* y es parte de la comunidad.



John necesita atención personalizada debido a que surgió un problema con su curso así que abre el chat de soporte en línea para resolver su problema.



John contesta una encuesta de satisfacción y retroalimentación sobre el seguimiento de su caso y además al finalizar cada curso donde lo evalúa.



John recibe sugerencias de cursos según sus intereses y actividad reciente en la plataforma.

STORYBOARD: PERSPECTIVA PRODUCTOR



Mónica se siente estresada y agobiada por la contingencia. No sabe como continuar impartiendo sus clases de dibujo técnico.



Mónica decide buscar en internet y encuentra que existen diferentes plataformas para impartir cursos.



Encuentra *CursArte*, y descubre que esta plataforma busca apoyar a personas como ella a poder continuar con sus clases a distancia.



Mónica se suscribe a *CursArte* y comienza a crear e impartir su curso de manera remota.

STORYBOARD: CREACIÓN DE CURSOS



Mónica se suscribe a *CursArte* como creador de cursos.



Mónica entra a *CursArte* y encuentra que puede recibir apoyo y herramientas para desarrollar su curso en la plataforma.



Mónica recibe asesoría por parte del staff de *CursArte* y se le presentan herramientas para desarrollar su curso.



Mónica crea su curso y lo imparte. Continúa recibiendo retroalimentación para poder mejorarlo constantemente.

Co-creación: Se da cuando cada actor pone recursos y recibe a cambio la comprobación o respuesta de la plataforma de que lo que puso se usó, como se usó y resultados. El diseño de los cursos se realiza en conjunto, tanto con los productores como con los encargados de la plataforma para desarrollarlo de la mejor manera posible, además de recibir retroalimentación de los usuarios.

Innovación abierta: La plataforma permite la interacción entre los creadores y productores de contenido de manera libre, pero limitada. Deberán acatarse a las reglas de la misma para



poder colaborar dentro de ella. Sin embargo, la información obtenida y generada pertenece a los integrantes de la plataforma.

Elementos de la innovación abierta:

1. Administradores y Patrocinadores

Aquellos que tienen el soporte del servicio y se encargan de monitorear el esquema de co-creación. Cuidan la interacción de los usuarios y vigilan que todo se lleve a cabo conforme a los Service Level Agreement. Los patrocinadores se encargan de la propiedad intelectual y su evolución conforme a las políticas de gobernanza.

2. Desarrolladores

-Core developers: Los desarrolladores se van a encargar de entregar las herramientas a los creadores de contenido para poder tener la calidad esperada de los cursos.

Cada curso tendrá que ser evaluado con criterios y políticas de contenido establecidos en la plataforma. Dan soporte y mantenimiento a la aplicación y sitio web.

-Extension developers: La integración de desarrolladores de nuevas aplicaciones, para poder tenerlas al alcance tanto de los productores como de los clientes es clave para poder ofrecer cursos con la calidad esperada por sus usuarios.

Ejemplo: Si alguna herramienta que se necesitara para poder dar el curso no estuviera o no existiera, nosotros tendríamos que contratar a desarrolladores que hicieran una herramienta para poder dar el curso de manera satisfactoria, de igual manera estas herramientas se podrán utilizar, en otros contextos fuera de la plataforma.

-Data Agregators: a vinculación con las plataformas de redes sociales como es Facebook e Instagram, nos permitirán conectar la información de otros usuarios, otorgándonos más alcance y de esta manera crecer nuestra comunidad y alcanzar más rápido nuestros objetivos tanto el aumento de clientes como el de los productores (creadores de cursos) que se sumen y generen nuevo contenido que agregue valor a nuestra comunidad.

3. Apertura de los Clientes

-Curación de los Datos: Inicialmente buscamos empezar con la curación de la información realizándose por medio de personas dentro de la organización, al momento de que la comunidad esté más poblada podríamos utilizar inteligencia artificial para curar la información ya que la cantidad de información a procesar sería mayor y nuestros colaboradores podrían enfocarse en otras cosas que aporten mayor valor.



ITIL Information Technology Infrastructure Library: Librería de buenas prácticas que se adaptan al contexto de cada organización.

Service Level Management: El objetivo de SLM es garantizar que todos los servicios de TI actuales y planificados se entreguen a los objetivos alcanzables acordados. Los objetivos de Service Level Management son: Definir, documentar, acordar, monitorear, medir, informar y revisar el nivel de los servicios de TI.

Service Level Agreement: Es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

CursArte utiliza ITIL para realizar buenas prácticas y darle orden al servicio, cuando se presenta un incidente este entra al área de **Service Desk** que es el chat con nuestros equipo donde se responden dudas, si la solicitud del usuario no se puede responder se analiza y se clasifica el tipo de incidente el cual se pasa al área de **Incident Mgmt** que se encarga del ciclo de vida de los incidentes y lo desglosa en una serie de pasos para aclararlo al cual se le asigna un ownership (proceso o persona responsable). En el área de **Problem Mgmt** se encarga de minimizar el impacto de los incidentes y prevenirlos. **Change Mgmt** es el área donde se administra cualquier cambio para que no afecte la continuidad del servicio y se hace un análisis de riesgos donde se analiza espacios de operaciones e identifica ventana de cambio. **Release Mgmt** se encarga de liberar cambios y revisar variables para que no se generen incidentes nuevos a partir de los cambios planenado y analizando para que no afecten el funcionamiento. Por su parte **Configuration Mgmt** garantiza que Software y Hardware sean conocidos y rastreables y saber si algo se mueve o cambia de que manera se afectaría. **Capacity Mgmt** Analiza el nivel de disponibilidad del sistema en función de lo que se quiere y lo que se puede ofrecer al usuario **Availability Mgmt** Analiza la promesa de mantenimiento de las operaciones por ejemplo que necesitamos para tener tantas horas el sistema en funcionamiento. **Continuity Mgmt** Se encarga del manejo y recuperación de desastres que detienen servicios completos. **Financial Mgmt** se encarga de gestionar, evaluar y controlar el presupuesto para ofrecer el mejor servicio posible al menor gasto.

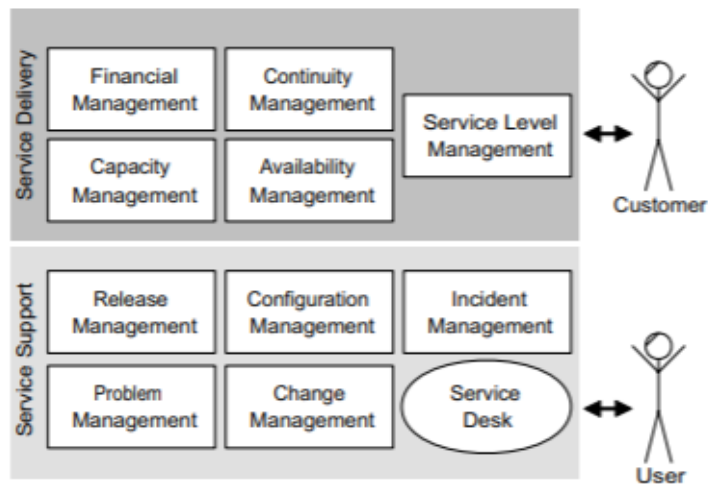


Fig. 1. Scope of ITIL IT Service Management

Gobernanza: Se compone de políticas e instancias que las hacen cumplir. La buena gobernanza busca crear riqueza, distribuida equitativamente entre los que agregan valor

Herramientas para la gobernanza

- Leyes. Definir leyes para moderar el comportamiento de los participantes, debe ser transparente Acuerdo de términos y condiciones al registrarse en la plataforma.
- Normas. Las reglas de la comunidad que reflejan un comportamiento deseado, son seguido y revisadas por los miembros que toman medidas. Definir normas de participación y acceso a la información y permisos en términos y condiciones.
- Arquitectura. El software fomenta el buen comportamiento recordando siempre a los usuarios lo que se debe y no se debe hacer.
- Mercados. Impulsan el buen comportamiento a través de la moneda social: una foto para participación y reputación obtenida transparencia en la información con los usuarios.

Reglas para la gobernanza:

- Desarrollar un sistema para monitorear el comportamiento de los miembros.
- Usar sanciones para los infractores de reglas
- Proporcionar resolución de discusiones de bajo costo
- Crear responsabilidad para gobernar el recurso común
- Asegúrese de que las reglas puedan ser modificadas por los afectados con un protocolo

Work System Framework:

Los sistemas de servicios son los sistemas de trabajo, se define el sistema de servicios como un sistema de trabajo que produce servicios lo que quiere decir es que se realizan actos para los demás. n sistema de trabajo es aquel en el que los participantes máquinas o humanos procesos y actividades realizan utilizando la información tecnología y otros recursos para producir productos o servicios para los clientes internos o externos.

Clientes. Los clientes son los destinatarios de productos y servicios de un sistema de servicio para fines distintos de la realización de las actividades de los proveedores dentro del sistema de servicio, ellos pueden ser internos o externos.**Hombres y mujeres de 10 a 70 años que busquen obtener un nuevo conocimiento.**

Productos y servicios. Existen sistemas de servicio a los productos / servicios de producir para los clientes internos o externos.El término producto / servicio se utiliza porque las salidas de la mayoría de los sistemas de servicios exhiben una combinación de producto similar y servicio-como características. los servicios de los bienes / son recibidas y utilizadas por los clientes dentro del sistema de servicios, dentro de otros sistemas de servicio, o fuera del contexto de los sistemas de servicios. **Una plataforma que da soporte a productores y clientes para tomar clases de forma virtual, blogs de interés general.**

Procesos y actividades. algunos sistemas de servicio incluyen las actividades de servicios que pueden ser realizado de diferentes maneras y en diferentes órdenes según el criterio de los participantes. Las actividades dentro de un sistema de servicio se supone que son las actividades que ocurren realmente, en lugar de las actividades que se supone que se produzca.

Participantes. Los participantes son personas que realizan actividades dentro de un sistema de servicios, incluidos los usuarios y no usuarios de TI. **Usuarios que tomarán cursos y Productores que generarán contenido de los cursos de la plataforma.**

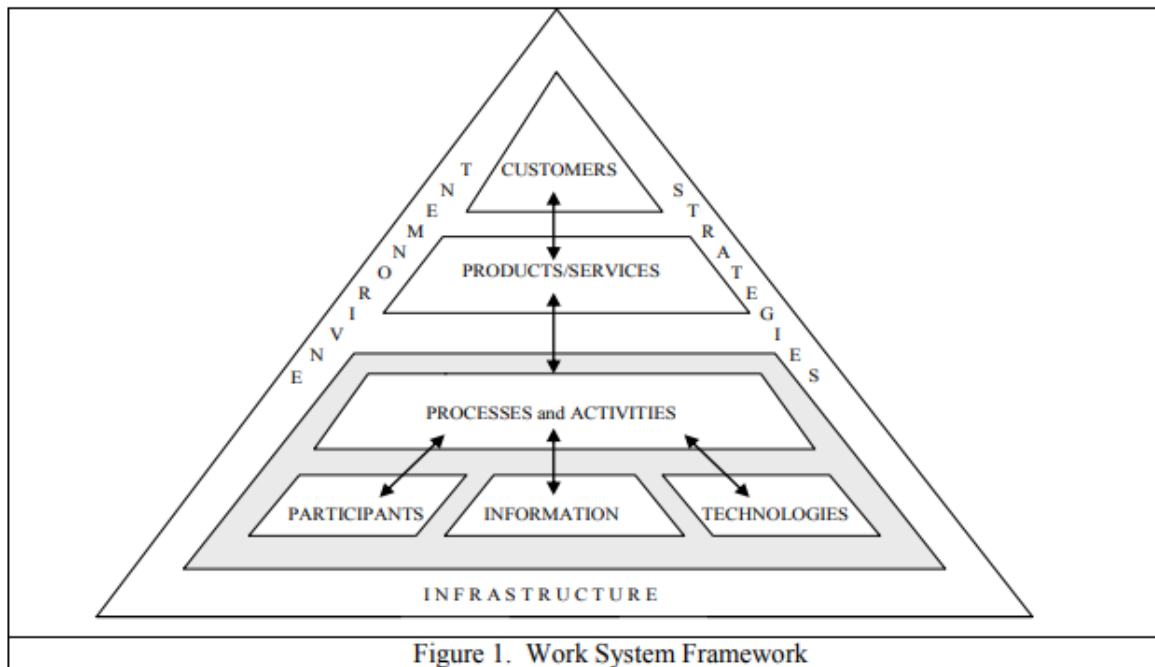
Tecnologías. Casi todos los sistemas de servicios significativos confían en la tecnología, la cual puede tomar en una de dos formas operativas, **Sitio web y App**

Ambiente. Factores en el entorno de un sistema de servicio incluye el entorno organizacional, cultural, competitivo, técnicos, regulatorios y demográfica relevante dentro del cual se opera el sistema de servicios, y que afecta del sistema. Aspectos organizativos del medio ambiente

incluyen los grupos de interés, las políticas y procedimientos, y la historia de la organización y la política, todos los cuales son relevantes para el diseño de muchos sistemas de servicios.

Infraestructura. la infraestructura se puede subdividir en infraestructura humana, la infraestructura de información, y la infraestructura técnica, todos los cuales pueden ser esenciales para el funcionamiento de un sistema de servicio.

Estrategias. Las estrategias son conscientes de las asignaciones de recursos para alcanzar los objetivos, para ello podemos ligar con el tema de la densidad de recursos y saber cuantas personas son las necesarias al igual que las herramientas para generar servicios de la más alta calidad para ambos actores. En general, las estrategias de los tres niveles deben estar alineadas, y las estrategias del sistema de servicios deben apoyar las estrategias de organización y de la empresa.



3. The platform design: framework, components, users, interface

Usuarios: Personas que toman los cursos y Empresas que imparten los cursos.

Módulos de la plataforma:



- Cursos
 - Clasificados en temas
 - Componente: Inicio de sesión (como usuario o como productor)
- Blog
- Soporte / Acompañamiento a Usuarios
- Historia

- Diseño de la plataforma con WIX y MIT.
 - Acceso a la plataforma mediante una computadora en el navegador o una aplicación móvil.

4. Services offered: service catalog and service design

Servicios dentro de la plataforma:

1. Acceso a cursos
2. Creación de cursos
3. Impartición de cursos
4. Herramientas para poder impartir los cursos
5. Blogs con información relevante
6. Capacitación a creadores de contenido
7. Grabación y almacenamiento limitado
8. Acompañamiento a usuarios

Servicios a Diseñar (con las herramientas)

1. Acceso a cursos (desde la perspectiva de un usuario)

Herramientas:

- a. Perfil Persona
- b. Storyboard
- c. Customer Journey

2. Impartición de cursos (desde la perspectiva del productor)

Herramientas:

- a. Perfil Persona
- b. Customer Journey
- c. Storyboard

3. Diseño de la plataforma por módulos y componentes

Herramientas:

- a. Prototipado de la página y de la aplicación móvil
- 4. Creación de cursos
Herramientas:
 - a. Customer Journey/Storyboard
- 5. Acompañamiento a usuarios
Herramientas:
 - a. Storyboard

5. Launching and operation strategies

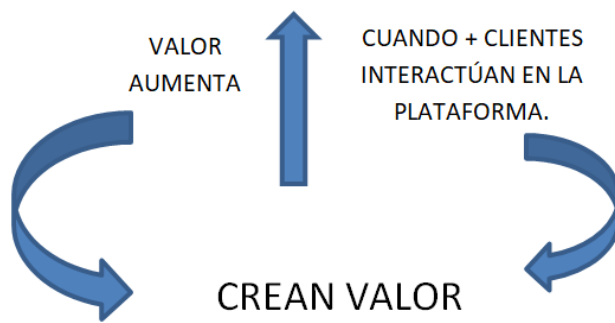
Lanzaremos la plataforma con difusión local con publicidad pagada en redes sociales así como publicidad generada por las instituciones que se sumen a la comunidad. Tendremos una promoción donde se ofrecerá la primera clase del curso de forma gratuita para que los usuarios conozcan la plataforma y se familiaricen. La idea inicial es apoyar a las Pymes que se han visto afectadas con la contingencia que ofrecen clases, cursos, talleres y se consideran “servicios no esenciales”, por lo tanto no han podido operar de manera presencial.

Utilizaremos dos estrategias de lanzamiento:

El sembrado: Sembrar contenido de manera artificial y eso traerá a un grupo de consumidores. Esta estrategia nos gustaría implementarla en un inicio comenzando a realizar cursos nosotros mismos primero que nada para probar su funcionamiento y analizar mejoras y además para comenzar a ver cómo se comportan los usuarios. Sabemos que es una estrategia no sustentable y costosa, sin embargo podría ser fundamental para nosotros analizar el comportamiento de los usuarios y la funcionalidad de la plataforma para tomar los cursos y también para ofrecerlos.

La marquesina: Tener actores productores grandes y atractivos para que atraigan a un grupo interesante de consumidores, en nuestro caso los productores de contenidos (profesores o academias) son fundamentales ya que sus cursos son nuestro core y sin ellos no tenemos nada que ofrecerles a los usuarios, por lo tanto buscamos atraer y retener a los productores para que a su vez traigan interesados y la comunidad vaya creciendo.

La idea con esto es crear ciclos auto- reforzantes donde haya más productores que generen contenido valioso y a su vez más usuarios que quieran tomar esos cursos



Monetización

Monetización por comisión por cuota es decir que cada empresa que se suba a la plataforma a ofrecer sus cursos pondrá una tarifa para los clientes la cual se podrá pagar desde la aplicación y CursArte cobrará un % de este monto para cubrir los gastos de operación y manejo de la plataforma.

Curación de la información

Inicialmente buscamos empezar con la curación de la información realizándose por medio de personas dentro de la organización, al momento de que la comunidad esté más poblada podríamos utilizar inteligencia artificial para curar la información ya que la cantidad de información a procesar sería mayor y nuestros colaboradores podrían enfocarse en otras cosas que aporten mayor valor.

Conclusiones

Hacer este proyecto implicó revisar todos los temas vistos en clase y desarrollarlos desde la perspectiva de CursArte, primero que nada considero que fue muy diferente a otros semestres ya que empezamos presencialmente y terminamos en casa, por lo tanto algo que considero fue fundamental para el equipo y la realización del proyecto fue la comunicación con el equipo y la iniciativa para reunirnos (virtualmente) en tiempos libres o ir avanzando individualmente y luego hacer videollamadas. Personalmente me quedo con la satisfacción de que hicimos un proyecto muy bien sustentado con información y temas vistos en la clase y además investigamos sobre proyectos similares para encontrar el valor añadido o la innovación,

porque evidentemente la competencia ya existe pero quisimos hacer una fusión de lo ya existente para innovar, aprovechar la crisis y generar algo nuevo que apoye a las empresas que están pasando por momentos difíciles y además no solo sea pasajero sino que esta metodología de cursos en línea se quede y no pierda la esencia de las clases presenciales, creo que ese es el mayor reto. Creo que por el tiempo faltó desarrollar un poco más cuestiones técnicas del proyecto pero fue interesante entrar en un mercado que es nuevo para mí “las plataformas” que es ahora lo más común del mundo y lo vemos sencillo y al alcance de todos pero lo complicado es definir las políticas con que se va a regir, analizar la capacidad y el alcance, la funcionalidad, proteger la información de los usuarios entre muchos retos que esto representa para crear una plataforma y me encanta ver la parte de que las plataformas son comunidades de personas que aportan y a su vez consumen y entre más gente se suma el proyecto va escalando y tiene mayor alcance, impacta más en la sociedad, genera más ganancias, pero también los retos van aumentando conforme esto crece y se tiene que manejar con cuidado para que ese descontrol no genere caos, es difícil pero no imposible. - Daniela Iberri León.

Puedo decir que con este proyecto, que llevar a cabo cada uno de los elementos y temas vistos durante las clases físicas y virtuales fue una tarea bastante importante e interesante además de juntar diferentes temas de otras materias como lo es diseño de servicios y Ciencias de los servicios nos ayudó para complementar ciertos aspectos y requisitos del proyecto, así como mejorar el aspecto visual y creativo del mismo.

Pude ver cómo se genera una plataforma digital desde cero y cuáles son los aspectos que involucran el desarrollo de esta, así como la ejecución análisis y mejora continua, el monitoreo, el control, y la gobernanza.

Consideró que las plataformas digitales tomándolo desde una perspectiva de la arquitectura empresarial enfocándose en el tema de futuros, este es el futuro de las empresas y este futuro se está viviendo ya.

Me es de mucho agrado el hecho de que mis compañeras de equipo y yo estuvimos en contacto y en comunicación constante, cada una de las semanas desde que el proyecto se dejó por parte del profesor. A pesar de los tiempos que estamos viviendo la repartición de actividades y el posterior seguimiento a cada una de ellas por parte de los miembros del



equipo fue parte fundamental para el desarrollo de esta plataforma, nos pusimos varios retos durante las semanas y eso se fueron cumpliendo gradualmente conforme a lo previsto.

El hecho como de haber revisado diferentes plataformas que nos hacen competencia desde mucho antes nos detonó para poder hacer algo innovativo para nuestra plataforma, de igual manera el hecho de poder tener retención dentro de la plataforma es uno de los grandes retos que se tienen que afrontar y que lo puedo ver en cualquier plataforma y con los casos que se vieron en clase es más que evidente. A pesar que la plataforma se está desarrollando para esta contingencia no quiere decir que hasta aquí va a quedar, sino que lo que se quiere es que estos cursos en línea se den en situaciones normales.

No me queda más que agradecer por el alto contenido y nivel tecnológico, así como la utilización de diferentes herramientas para poder entender cada uno de los temas y así como a mis compañeras de equipo por el arduo trabajo que se hizo a lo largo del curso. Alejandro Ortiz

Crear una plataforma de innovación abierta conlleva mucho más de lo que uno creería. Con este proyecto, pudimos plasmar todos los conocimientos adquiridos tanto en esta materia como a lo largo de la carrera, para poder desarrollar toda la parte “de atrás” de un plataforma, la sección del blueprint que ésta oculta por la línea de visibilidad.

Fue una experiencia gratificante el desarrollar este proyecto, pues pudimos realmente ir más allá de lo que esperábamos. Es una lástima que las clases debieron ser movidas a virtuales, pero gracias a eso fue que surgió la idea del desarrollo del proyecto y nuestra área de oportunidad.

Puedo decir que aprendí más a fondo lo que conlleva el crear una plataforma, y que existen diversos temas que hay detrás de ella para poder darle soporte, ya sean los procedimientos en las buenas prácticas de Itil, la gobernanza, o el diseño de los servicios dentro de la misma plataforma.

Una vez más, pudimos comprobar que el visualizar los elementos específicos de algo considerado como un producto, a manera de un servicio, se tiene un espectro más alto y mejor definido. -Sofía Cuétara

Bibliografía

Saavedra E. “La Herramienta Personas” Design Thinking.Gal. Mayo 2017.

<https://designthinking.gal/la-herramienta-personas/>



Sitio Web Wisboo

<https://landing.wisboo.com/lanza-tu-primer-curso-online-por-9usd#sobre-wisboo>

Sitio Web Uxpressia

<https://uxpressia.com/w/qFNNf/p/7j64O/m/Tfb9n>

Universidad Oberta Catalunya "Guia StoryBoard" 2017.

<http://design-toolkit.recursos.uoc.edu/es/guia/storyboard/>

Brenner Michael *“Classifying ITIL Processes a Taxonomy under Tool Support Aspects”*
University of Munich (LMU)