

## Tabla de contenido

1	Introducción .....	1
1.1	GeoVictoria .....	2
1.2	Productos y servicios .....	3
1.3	Mercado .....	4
2	Oportunidad .....	4
2.1	Focos principales del negocio .....	4
2.2	Actualización de la plataforma .....	7
2.3	Oportunidad .....	7
3	Objetivos.....	8
4	Marco teórico .....	9
4.1	Gestión.....	9
4.2	Modelo de negocios .....	10
4.3	Experiencia de Cliente .....	11
4.4	Benchmarking .....	12
5	Metodología .....	13
6	Análisis de la situación actual .....	15
6.1	Análisis del servicio GeoVictoria .....	15
6.1.1	Productos y servicios .....	15
6.1.2	CANVAS situación actual .....	25
6.2	Estudio de clientes .....	28
6.2.1	Análisis de entrevistas .....	29
6.2.2	Análisis de tickets .....	34
6.2.3	Análisis de desarrollos.....	38
6.3	Estudio de competencia .....	39
6.4	Análisis de tendencias tecnológicas.....	43
6.4.1	Tendencias generales .....	43
6.4.2	Microsoft .....	45
6.5	Síntesis de la investigación .....	46
6.5.1	Resumen .....	46
6.5.2	Líneas de trabajo .....	49
6.5.3	Contraste con hipótesis .....	50

7	Propuesta .....	51
7.1	Análisis de ejes de trabajo según UX Honeycomb.....	51
7.1.1	Eje de la comunicación.....	51
7.1.2	Eje de presentación de funcionalidades .....	54
7.1.3	Eje de elementos a administrar .....	56
7.2	Propuestas de cambio.....	57
7.2.1	Capa de comunicación .....	57
7.2.2	Capa de aplicaciones .....	60
7.2.3	Nuevos elementos de gestión.....	62
8	Evaluación de la propuesta.....	63
8.1	Evaluación propuesta conjunta .....	63
8.2	Impacto en modelo de negocios .....	64
8.3	Análisis de recursos y capacidades .....	67
8.4	Evaluación económica general .....	68
9	Conclusiones .....	73
10	Mejoras y recomendaciones futuras.....	74
11	Bibliografía.....	75
12	Anexos .....	76