



GlobalWebTek .com

On Line Applications | Web Estrategy | eBusiness Solutions

**PROPUESTA ASESORÍA
PARA EL DISEÑO DE LA NUEVA VERSIÓN
DEL SITIO WEB TRANSACCIONAL DEL
BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO – BOD
(Cotización 0-2009-02-0018)**

Presentado por GLOBALWEBTEK
Febrero 2009



INTRODUCCIÓN

En GlobalWebTek Venezuela C.A. (**GWT**) tenemos como misión la realización de estudios y la creación de soluciones que permitan a nuestros clientes, incrementar sus ventas, reducir costos y mejorar sus servicios a través del uso de la Tecnología de Información en general y de Internet en particular. Con este fin:

- Asesoramos a las empresas en el desarrollo, en la implementación y en el seguimiento de sus estrategias web
- Desarrollamos aplicaciones en línea para Internet
- Construimos soluciones de negocio electrónico

GWT se complace en presentar esta propuesta de servicios al **BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO**. (en lo sucesivo, "**BOD**". "**EL BANCO**" o "**EL CLIENTE**"), para la ejecución de un proyecto, con la finalidad de realizar un estudio de apoyo a las necesidades planteadas.

Más que ser un proveedor para realizar un estudio con comienzo y finalización, GWT aspira en convertirse, en base a la pertinencia de sus recomendaciones y en base a la calidad de su trabajo, en el aliado estratégico para el BOD en lo que se refiere a Internet y a negocios electrónicos (eBusiness), para ayudar a convertirlo en el MEJOR BANCO EN INTERNET DE VENEZUELA, y a una referencia obligada en el sub-continente.

NOTA

La información contenida en esta Propuesta de Servicios no podrá ser revelada fuera del CLIENTE y de GWT, y no podrá ser duplicada, usada o revelada en todo o en parte para ningún propósito distinto a evaluar la Propuesta de Servicios. Esta restricción no limita el derecho del CLIENTE para usar la información contenida en esta Propuesta de Servicios si llega a obtener la información de otra fuente sin restricción. GWT retiene la propiedad de la presente propuesta de servicios.

Esta propuesta es válida por quince (15) días calendarios a partir de la fecha de entrega por parte de GWT al CLIENTE.

ALCANCE

EL CLIENTE ha expresado a GWT su interés en estudiar la usabilidad¹ de la parte transaccional² de su sitio web www.bodinternet.com y compararla con la de otros bancos. Proponemos analizar los sitios transaccionales de dos de los principales bancos competidores (Banesco y Mercantil) y del Citibank de Estados Unidos, tanto para empresas como para personas naturales. En base a este estudio y después de revisar el estudio de reingeniería del sitio web, ya realizado por el BOD, se preparará un informe con nuestras recomendaciones de acción para el corto y mediano plazo (2 a 3 años).

La revisión del estudio de reingeniería del sitio web se hará sólo después de que se haya hecho la investigación del sitio web propio y de los competidores, para evitar la influencia del mismo en la investigación.

Para lograr este objetivo es importante analizar lo que están haciendo otros bancos competidores en sus sitios transaccionales, tanto a nivel de empresa como de personas naturales. Se prevé revisar lo siguiente:

- **Funcionalidad:** Facilidades ofrecidas, operaciones que se pueden hacer en forma automatizada y ventajas que representan para los clientes de los bancos. En el Anexo I se presentan los puntos a evaluar
- **Usabilidad del sitio web:** Facilidad de uso, acceso a través de distintos sistemas operativos (Windows XP, Windows Vista, Mac OS, Linux Ubuntu), navegadores (IE 6 y 7, Firefox y Safari), resoluciones de pantalla (PDA-240X320, 800X640, 1024x768, 1280x800), navegación, lenguaje narrativo, ayudas disponibles, prevención y manejo de errores, avisos al usuario y claridad visual, entre otros. Aquí se adaptará para la banca, la lista de chequeo de usabilidad de GWT, la cual está basada en las mejores prácticas de usabilidad internacionales. Esta lista de 25 puntos será entregada al BOD al arranque del proyecto
- **Aspectos generales:** Tiempos de respuesta, aspectos visuales (colores, tipografía, tamaño de la letra), peso de las imágenes, jerarquización de contenidos y consistencia de elementos comunes entre páginas

Fases

Las principales fases a llevar a cabo, son las siguientes:

- **Pre-Arranque:** Es la preparación previa a la reunión de arranque. Consiste en preparar la lista de todos los aspectos generales y funcionalidades a evaluar, seleccionar y jerarquizar entre la lista de parámetros de usabilidad que normalmente usamos, los 25 más importantes para un sitio transaccional bancario. También se preparará el documento con todos los puntos a ser evaluados, la razón para la evaluación y la explicación respectiva.
- **Arranque:** Reunión a realizarse en Maracaibo, en donde se revisan y se comunican los objetivos y el alcance del trabajo, se explica la metodología de trabajo y se

1 El término de usabilidad de un sitio web, se refiere además de la facilidad con lo cual se puede usar, a la eficiencia del sitio, a la facilidad con que se puede aprender a usarlo, a la sencillez para hacer operaciones, al manejo de errores y en general a la satisfacción que se logra de su utilización

2 La parte transaccional es en la que se hacen transacciones, operaciones y consultas bancarias (estados de cuentas, transferencias, pagos a terceros...) y que en el sitio web del BOD está bajo el título de "Banca Virtual"



entrega el cronograma y programa detallado de actividades a realizar. Luego se oficializan los equipos de trabajo que van a llevar a cabo el proyecto por parte de GWT y del BOD y se definen en detalle las responsabilidades de cada quien. Finalmente, se presentan todos los aspectos a evaluar en cada uno de los sitios web del BANCO y de los competidores, explicando en qué consiste y la relevancia de cada uno y revisando los pesos pre-asignados.

- Evaluaciones Sitios Transaccionales Personas: Se revisa, para el BOD y para los bancos elegidos, la funcionalidad ofrecida para personas naturales, la usabilidad y aspectos generales de los sitios
- Evaluaciones Sitios Transaccionales Empresas: Igual que el punto anterior, pero para personas jurídicas
- Revisión del estudio de reingeniería: Lectura, análisis y organización de ideas por parte del equipo de GWT del estudio ya realizado por el BOD
- Taller de revisión de resultados de usabilidad del sitio transaccional: Presentación al equipo multi-disciplinario de las evaluaciones realizadas, identificación de cambios a realizar en el sitio del BOD y las nuevas facilidades a incluir, jerarquización
- Preparación del documento de especificaciones de cambios y nuevas facilidades a ejecutar (Plan de acción)

Videoconferencias previstas³

- Reunión de arranque (Semana 2)

Viajes a Maracaibo previstos⁴

- Presentación de resultados de la evaluación de sitios transaccionales para Personas Naturales y reuniones con personal del BOD (Semana 4): 2 Personas, 3 días y 2 noches
- Presentación de resultados de la evaluación de sitios transaccionales para Empresas y reuniones con personal del BOD (Semana 7): 2 Personas , 2 días y una noche
- Taller de Jerarquización (Semana 8): 3 Personas, 3 días y 2 noches
- Presentación ejecutiva de Resultados y Recomendaciones: 2 Personas 1 día

Entregables

- Propuesta de criterios de evaluación de sitios bancarios (Resultado de la Semana 1)
- Informe de criterios a utilizar en la evaluación de sitios bancarios (Resultado de la Semana 2)
- Informe del resultado de la evaluación de los sitios transaccionales de Personas (Resultado de la Semana 4)

³ A realizarse desde las oficinas del BOD en Caracas. También pueden ser reemplazadas por una visita de 2 personas por un día

⁴ Los viajes son desde Caracas



- Informe del resultado de la evaluación de los sitios transaccionales de Empresas (Resultado de la Semana 7)
- Informe de nuestras observaciones sobre el estudio de reingeniería del sitio web (Resultado de la Semana 8)
- Informe final contentivo del Plan de acción jerarquizado con las especificaciones de cambios, mejoras y nuevas facilidades a ejecutar (Resultado de la Semana 10)



Cronograma

Actividades	Semana											Recursos	Observaciones	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
Fase														
Pre-Arranque														
Lista de aspectos generales y funcionalidades a evaluar	x												GWT	
Selección y jerarquización de parámetros usabilidad	x												GWT	
Documentación de cada uno de los puntos a evaluar y preparación de documentos	x												GWT	
Preparación de la reunión de arranque	x												GWT	
Entregable: Propuesta de Criterios de Eval Bancaria														
Arranque														
Reunión de arranque		x											BOD, GWT	Por Teleconferencia
Documentación y minuta de la reunión		x											GWT	
Apertura de cuentas bancarias y solicitud de acceso a Internet		x											GWT	
Entregable: Informe de Criterios de Eval Bancaria														
Evaluaciones Sitios Transaccionales Personas														
Funcionalidad BOD, Mercantil, Banesco, Citibank			x	x									GWT	
Usabilidad BOD, Mercantil, Banesco, Citibank			x	x									GWT	
Aspectos General BOD, Mercantil, Banesco, Citibank			x	x									GWT	
Presentación de Resultados y entrevistas con Personal					x								BOD, GWT	Reunión Maracaibo
Entregable: Informe Evaluación Transacción Personas					x									
Evaluaciones Sitios Transaccionales Empresas														
Funcionalidad BOD, Mercantil, Banesco, Citibank				x	x	x							GWT	
Usabilidad BOD, Mercantil, Banesco, Citibank				x	x	x							GWT	
Aspectos General BOD, Mercantil, Banesco, Citibank				x	x	x							GWT	
Presentación de Resultados y entrevistas con Personal							x						BOD, GWT	Reunión Maracaibo
Entregable: Informe Evaluación Transacción Empresas							x							
Revisión del estudio de reingeniería														
Lectura							x						GWT	
Discusión							x						GWT	
Organización de ideas							x						GWT	
Entregable: Informe de Observaciones								x						
Recomendaciones														
Especificaciones de cambios a recomendar				x	x	x	x	x					GWT	
Especificaciones de nuevas facilidades				x	x	x	x	x					GWT	
Taller Presentación y jerarquización								x					BOD, GWT	Taller en Maracaibo
Preparación de informe									x	x			GWT	
Entregable: Informe Final de Recomendaciones											x			
Presentación Ejecutiva de Resultados												x	BOD, GWT	Reunión Maracaibo
Gerencia de proyectos														
Gerencia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		GWT	
Cierre de Proyectó												x	GWT	



Propuesta Económica

El tiempo requerido para la realización de este proyecto es de 11 semanas y el precio de **Ciento noventa mil Bolívares (BsF 190.000,00)** más gastos de viaje e impuestos (IVA y regionales si los hubiere)

La forma de pago es:

- 20% a la firma del contrato
- 30% a la entrega del Informe de evaluación de los sitios transaccionales de Personas
- 30% a la entrega del Informe de evaluación de los sitios transaccionales de Empresas
- 20% a la entrega del documento final



Premisas

- Cualquier cambio en la conducción del negocio y/u organización que impacte el desarrollo del Proyecto según lo planificado en el plan de trabajo, será considerado como cambio de alcance al mismo, en cuyo caso se revisarán los tiempos y costos
- En caso de ser necesario trasladarse a cualquier lugar fuera de Caracas, GWT solicitará la autorización al CLIENTE y facturará al CLIENTE los gastos de viajes razonables que haya desembolsado, presentando las facturas pagadas y con un recargo administrativo de un 10%
- Cualquier sesión de trabajo que sea suspendida por el CLIENTE, habiéndose incurrido en algún costo (tiempo, material y labor), será facturable al cliente con el recargo administrativo del 10%
- EL CLIENTE asume la responsabilidad de asignar personal que asista en la realización de todas las actividades aquí previstas, y en particular un gerente de proyecto que coordine todas las acciones requeridas para llevar a cabo el proyecto
- Todas las facilidades y costos asociados a la realización de las sesiones de trabajo, son responsabilidad del CLIENTE
- Las estimaciones de tiempos suponen que la reuniones con el personal del CLIENTE se puedan realizar de acuerdo al plan de trabajo a establecer antes de iniciar el proyecto
- Este proyecto será liderizado por Hernán Rosas (socio/director, ver resumen curricular en el Anexo II).
- Cualquier documento o producto entregado será considerado aprobado a los 5 días hábiles si el CLIENTE no emite una comunicación de inconformidad con el mismo, indicando en detalle sus objeciones
- Se prevé una reunión quincenal de seguimiento, durante toda la duración del proyecto



Anexo I

Lista de funcionalidades a evaluar

Lista preliminar de Funcionalidades a evaluar (Personas)

- Posición consolidada
- Consulta de cuentas
- Transferencias entre cuentas
- Manejo de chequeras (solicitud y activación)
- Tarjetas de débito
- Tarjetas de crédito (movimientos, solicitudes, pagos)
- Pagos de servicios
- Transferencias a terceros
- Domiciliación de pagos
- Créditos
- Inversiones
- Fideicomisos
- Seguros
- Control cambiario
- Servicios al cliente (referencias, afiliaciones, personalización de opciones...)
- Actualización de datos
- Manejo de claves
- Personalización del sitio

Para empresas, se debe añadir:

- Administración de usuarios
- Nómina
- Pagos impuestos
- Tickets alimentación



Anexo II

Resumen Curricular Hernán Rosas

Experiencia Laboral

Actual:

- Miembro Fundador y Director de **GlobalWebTek**, empresa de asesoría y desarrollo de negocios electrónicos.
- Creador, Fundador y presidente de **Venezuelatuya.com**, una portal sobre Venezuela y un negocio electrónico de turismo
- Profesor invitado del Instituto Estudios Superiores Administración (**IESA**): Dictado de las materias de Tecnología de Información y de Negocios Electrónicos en la maestría, en el Programa Avanzado de Gerencia (PAG), en el programa de Gerencia para Ingenieros, en el diplomado para abogados y en varios cursos "In house" (Bigott, Banesco, Banco Provincial, B.O.D., Plumrose y Proveedores de SIDOR)

Promociones Vencred (2000-2002): Desarrollo de la primera red independiente de cajeros automáticos de Venezuela; Conceptualización y control del desarrollo de un sistema de contabilidad por Internet; Desarrollo de un sistema de manejo de relaciones con Clientes (CRM) para Banca Privada del Banco Venezolano de Crédito

Chua.com (1999-2000): Plan de negocios de esta incubadora de negocios y creación de una estructura administrativa "sin papeles"

Petróleos de Venezuela (1998-1999):

Gerente de Tecnología de Información de la División de Manufactura y Mercadeo: Encargado de promover y apoyar el uso de la TI en la división; responsable de la relación con Intesa

Maraven S.A. (1977-1998):

Sub-gerente de Planificación corporativa (1995-1997), Gerente de Negociaciones Financieras (1994-1995), Gerente de Sistemas de Exploración y Producción (1990-1994), Jefe de consultoría y apoyo de informática (1986-1990), Jefe de Métodos y Ciencias Gerenciales – Refinería Cardón (1985-1986), Jefe de Desarrollo de Sistemas – Refinería Cardón (1980-1984), Analista Ciencias Gerenciales (1977-1980)

Docencia (1972-1977):

Instituto de Programación y Sistemas (PSI): Dictado de cursos de PL/I y de Lógica de Programación. Instituto Universitario de Tecnología: Dictado de cursos de Matemática

Academia

- Master of Science in Management - Massachusetts Institute of Technology M.I.T – 1994
- Programa Avanzado de Gerencia - Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) – 1988
- Ingeniero en Computación - Summa cum Laude - Universidad Simón Bolívar – 1979
- Idiomas: Español, Inglés y Francés (Avanzado), Alemán (Principiante)