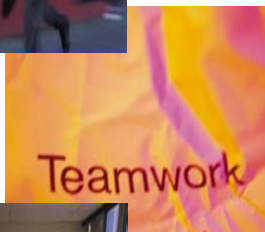


Propuesta para el desarrollo de sitio web, y un CRM para Juan José Morante Corredor de Seguros

22 de Septiembre de 2005



1. Nuestro entendimiento de las necesidades de Juan José Morante Corredor de Seguros

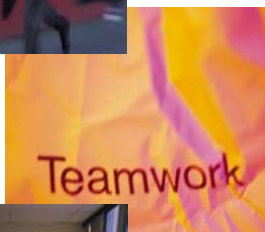
Requerimientos

Sitio Web

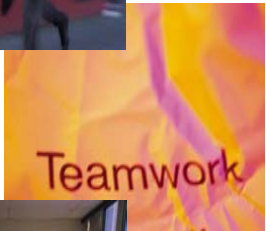
Con el fin de tener un cara de presentación digital que muestre a sus clientes actuales y potenciales la propuesta de servicios, la filosofía de trabajo, el equipo que conforma a la empresa y sus clientes, Juan José Morante Corredor de Seguros necesita desarrollar un sitio web. El mismo debe también permitir que los relacionados a la empresa puedan establecer un nuevo canal de comunicación formal, entre otros, para reportar siniestros a la empresa.

Manejo de las interacciones con los relacionados (CRM)

Para mejorar los procesos de comunicación y poder llevar una historia de los distintos contactos que existen entre la empresa y sus diversos relacionados tales como: Clientes Actuales y Potenciales y con los proveedores, Juan José Morante Corredor de Seguros requiere de un sistema que almacene la información de cada interacción, que permita compartir dicha información entre los distintos integrantes de la empresa y que permita recabar estadísticas y sobre la gestión. Todo esto debe redundar en la optimización de la comunicación entre la empresa y sus relacionados, incrementando la satisfacción de los mismos con el nivel de servicio y atención que presta la organización y facilita a la empresa la información necesaria para conseguir más ventas con su misma base de clientes.



2. Propuesta de Servicios a Juan José Morante Corredor de Seguros



2.1. Objetivos y Alcance

Objetivos

En base a las necesidades de Juan José Morante Corredor de Seguros, se identificaron los siguientes objetivos a alcanzar en la aplicación que Global Web Technologies, Inc. desarrollará:

Sitio Web

- Crear un sitio web que permita a los clientes actuales y potenciales conocer las distintas opciones de productos y servicios que la empresa presta.
- El sitio web debe contener las siguientes secciones: Quienes somos, esta sección habla sobre el equipo de trabajo de la empresa, su misión, su visión y su filosofía de trabajo; Nuestros Logros, en esta sección se muestran las reseñas que se hayan publicado y comunicaciones que realzan el valor e imagen de Juan José Morante Corredor de Seguros; Solicitudes de seguros, en la cual el cliente puede solicitar nuevos seguros; Reporte de siniestros en el cual se reporten siniestros ocurridos y se pueda revisar el estatus del mismo y, por último; Contáctenos, es la sección donde se muestran las distintas formas de comunicarse con la empresa incluyendo un formulario que llegue a la base de datos de relacionados.



Objetivos

Manejo de Interacciones con los relacionados (CRM Operacional a la medida):

- Desarrollar una base de datos de Clientes y relacionados donde se registren las interacciones entre estos y la empresa. Se entienden por interacciones los reportes de siniestros, solicitud de información, cotizaciones, reclamos, acuerdos, reuniones, y toda comunicación que establezca la empresa con sus relacionados.
- Desarrollar un módulo de envíos masivos de correos electrónicos y de desarrollos de cartas que permitan comunicarse con sus clientes de forma personalizada y masiva a la vez.
- Desarrollo del Módulo de Comunicación interna del personal y la gerencia de Juan José Morante Corredor de Seguros. En este módulo se llevará un seguimiento de las comunicaciones internas de la empresa con respuestas a solicitudes, fechas y horas de envío y lectura que permitan de esta forma formalizar los requerimientos y comunicaciones internas de la empresa.



Objetivos

- Desarrollar un módulo de estadísticas en el cual la gerencia de la empresa pueda visualizar el perfil de cada cliente, ver sus pólizas por ramo, por empresa, montos invertidos y siniestralidad, lo cual servirá de base para incrementar las ventas con la base de clientes.



Alcance

Para el logro de los objetivos planteados anteriormente, a continuación describiremos el alcance de nuestra propuesta de servicios:

Sitio Web

- Diseño y configuración del sitio web de Juan José Morante Corredor de Seguros en la herramienta Web in a Box con estándares de Cascading Style Sheets (CSS) sobre la plataforma Linux, Apache, Mysql y PHP desarrollado en Net2client.

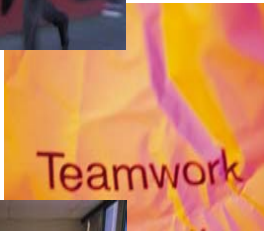


Alcance

Manejo de Interacciones con los relacionados

- Diseño y configuración de la base de datos de los relacionados y clientes
- Diseño y configuración de la base de datos de interacciones
- Diseño y configuración de la base de datos de productos y servicios
- Diseño y configuración de el módulo de envíos masivos de correos electrónicos y de desarrollos de cartas.
- Diseño y configuración del módulo de respuestas predeterminadas.
- Diseño y configuración del módulo de comunicación interna.
- Diseño y configuración del módulo de estadísticas de los clientes.



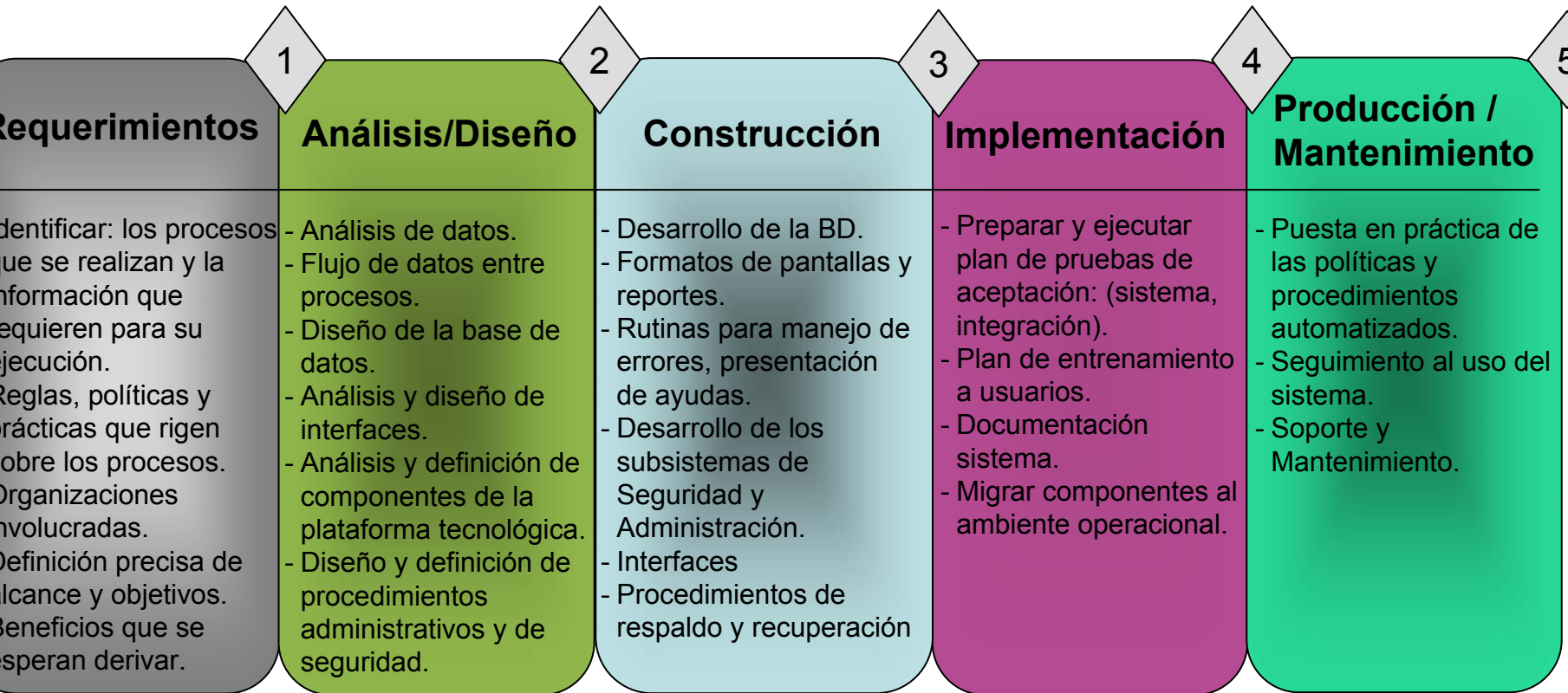


2.2. Metodología y Plan de Trabajo

Metodología y Plan de Trabajo

Alcance

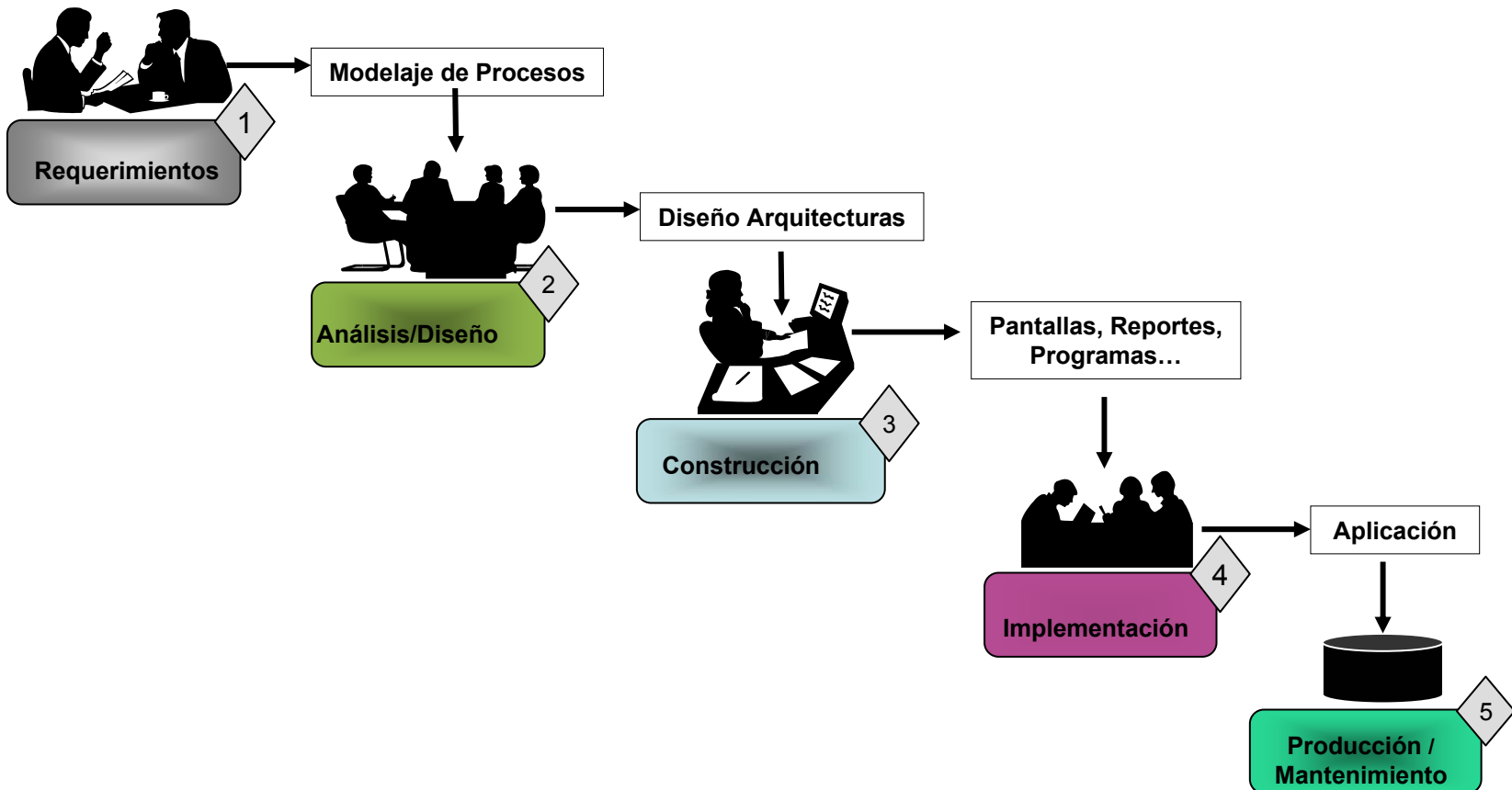
Fases a considerar para el desarrollo del proyecto:



Metodología y Plan de Trabajo

Alcance

Las actividades de cada fase aportarán productos que servirán de insumo para la siguiente fase hasta completar la implantación del módulo correspondiente.

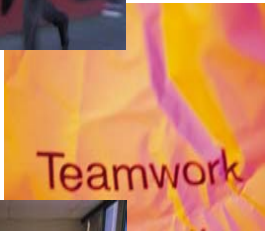


Metodología y Plan de Trabajo Sitio Web

Plan de Trabajo (En Semanas)	1	2	3	4	5	6	7	8
Requerimientos								
Levantamiento de la Información Clave del Sitio web (Datos, Procesos, Fuentes, Responsables).								
Producto: Matriz de Requerimientos; Plan de Diseño								
Análisis/Diseño								
Análisis de la Información recabada y Diseño de la Estructura del Sitio Web.								
Producto: Propuesta de Look and Feel y estructura del sitio								
Construcción								
A partir de la propuesta aprobada se procede a la construcción definitiva del sitio web. Producto: Sitio Web listo para pruebas								
Pruebas								
Con el Sitio Web listo para pruebas se procede con el Plan de Pruebas y se hacen los ajustes correspondientes.								
Producto: Sitio Web Definitivo								
Producción y Mantenimiento								
El Sistema Definitivo para al Ambiente de Producción y se adiestran a 5 usuarios.								
Producto: Aplicación en Producción;5 Usuarios Adiestrados								

Metodología y Plan de Trabajo del CRM

Plan de Trabajo (En Semanas)	1	2	3	4	5	6	7	8
Requerimientos								
Levantamiento de la Información Clave del Sitio web (Datos, Procesos, Fuentes, Responsables).								
Producto: Matriz de Requerimientos; Plan de Diseño								
Análisis/Diseño								
Análisis de la Información recabada y Diseño de la Estructura del CRM.								
Producto: Estructura de datos del CRM								
Construcción								
A partir de la estructura de datos se procede a la construcción definitiva del CRM. Producto: Solución lista para pruebas								
Pruebas								
Con el CRM listo para pruebas se procede con el Plan de Pruebas y se hacen los ajustes correspondientes.								
Producto: CRM definitivo								
Producción y Mantenimiento								
El Sistema Definitivo para al Ambiente de Producción y se adiestran a 5 usuarios.								
Producto: Aplicación en Producción y 5 Usuarios Adiestrados								



2.3. Premisas y Supuestos Claves

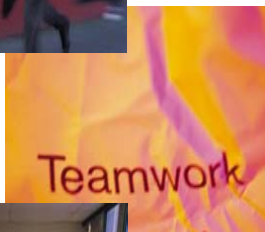
Premisas y Supuestos Claves

Para la elaboración de la presente Propuesta de Servicios se han considerado las siguientes premisas:

- Juan José Morante Corredor de Seguros asume la responsabilidad de asignar personal que asista en la realización de todas las actividades aquí previstas.
- El alcance fue definido en función de los datos recibidos y nuestra experiencia en proyectos similares.
- La validación y aprobación de las Actividades y Productos del Proyecto, por parte de Juan José Morante Corredor de Seguros, debe llevarse a cabo dentro de un período no mayor a tres (3) días continuos, una vez definidos por el equipo del Proyecto.
- El trabajo definido en esta Propuesta de Servicios será realizado en las instalaciones de Global Web Tek.
- Todos los servicios del Proyecto serán realizados y completados en idioma español. Cualquier requerimiento adicional relativo a la documentación del Proyecto implicará una extensión al alcance del mismo.
- Todas las tareas asignadas a los Consultores de GWT y/o al personal de Juan José Morante Corredor de Seguros, que participan en el Proyecto, deberán completarse según lo requerido para mantener el cronograma estipulado en el plan de trabajo del Proyecto.
- Juan José Morante Corredor de Seguros, es responsable y estará encargado de la administración de la base de datos y los sistemas que soportan los ambientes de consulta, desarrollo, pruebas y producción, después de la ejecución del Proyecto (pase a Producción y Mantenimiento).

Premisas y Supuestos Claves

- Cualquier cambio en la conducción del negocio y/u organización que impacte el desarrollo del Proyecto según lo planificado en el plan de trabajo, podrá ser considerado como cambio de alcance al mismo, en cuyo caso se revisarán tanto los tiempos como los honorarios propuestos.
- La definición de cualquier procedimiento que surja como parte del Proyecto será completa responsabilidad de Juan José Morante Corredor de Seguros, aún cuando los consultores pueden aportar sus conocimientos de las prácticas más comunes del negocio.
- Para la realización de las sesiones de levantamiento de requerimientos y análisis propuestos, así como de la definición de los criterios a utilizar en cada uno de ellos, Juan José Morante Corredor de Seguros, asegurará y se comprometerá con la disponibilidad del personal clave a tiempo completo (100%) durante la ejecución de las sesiones, a fin de garantizar la adecuada transferencia de conocimientos y la aceptación de los cambios propuestos por el equipo del Proyecto.



3. Propuesta Económica

Propuesta Económica

El costo de esta Propuesta de Servicios, de acuerdo al alcance anteriormente mencionado es el siguiente:

Sitio Web

- Licencia de activación de Globalnexus Gold (Aplicaciones en Web in a Box y Net2Client) Bs. 3.200.000.
- Diseño y Construcción del Sitio Web Bs. 1.500.000

Total Sitio Web 4.700.000 Bs.

Sistema de Manejo de Relacionados y Control de Proyectos

- Licencias para 12 usuarios de Net2Client Bs. 6.450.000. Costo de usuario adicional de Net2Client Bs. 500.000
- Desarrollo del Sistema de manejo de Interacciones con los Relacionados (CRM operacional a la medida)
Bs. 3.000.0000

Las licencias de Net2client al ser compradas por el Producto Globalnexus Gold permiten acceso tanto a Web in a Box, donde se maneja el diseño y contenido del sitio web; como al Back Office, donde se manejan el Directorio de relacionados y los Sistemas de Manejo de Interacciones (CRM).

El costo mensual por alojamiento de la aplicación es de 250 mil Bs. Mensuales los cuales incluyen el mantenimiento de las licencias. En caso de ser alojada en los servidores de Juan José Morante Corredor de Seguros la renovación anual será del 18 % del valor de las licencias de los usuarios.

Esta propuesta no incluye el IVA, ni los gastos reembolsables por entrenamiento y levantamiento de información o cualquier viaje necesario a la ciudad de Maracaibo por necesidades relativas al desarrollo del trabajo.

Este presupuesto tiene una vigencia a partir del día de hoy, 22 de Septiembre de 2005, de 20 días hábiles.

Documento de Firmas

Acordado:

**Juan José Morante Corredor de Seguros,
Maracaibo, Venezuela**

Por:

Firma Autorizada

Cl.:
Cargo:

Fecha:

Fecha Estimada de Iniciación:
Fecha Estimada de Terminación:

Acordado:

**Global Web Tek Venezuela, C.A.
Caracas, Venezuela**

Por:

Firma Autorizada

Nombre: Valmore Riera
C.I.: 10.519,254
Cargo: Socio - Director

Fecha: