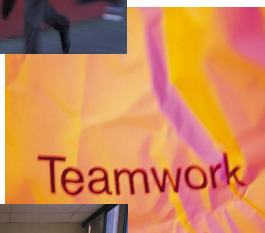
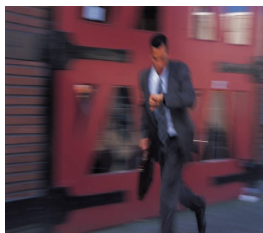
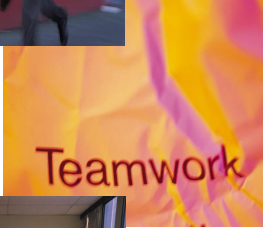


Propuesta para el desarrollo de una Solución de manejo de información del Cliente y de Gestión de solicitudes de Servicio para Sesca



23 de Mayo de 2006



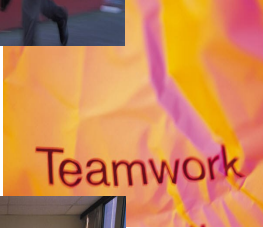
1. Nuestro entendimiento de las necesidades de Sesca

Requerimientos

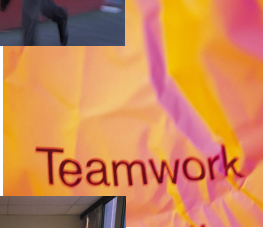
Manejo de Información del Cliente (CRM Básico) y Solución de Gestión de solicitudes de Servicio

Para la gerencia de su operación, Sesca necesita desarrollar un sistema que permita: ingresar y actualizar tanto a los clientes como a las empresas a las que pertenecen, generar reportes, enviar emails individuales y masivos de forma personalizada y registrar las interacciones con los mencionados clientes (CRM Básico). Adicionalmente esta solución debe permitir a Sesca y a sus clientes el abrir órdenes de servicio, revisar las órdenes según los distintos estatus y ver los resultados de cada solicitud, una vez finalizada su gestión.

Para una segunda etapa, se puede desarrollar un módulo que muestre los tiempos esperados de atención, métricas de niveles de servicios , tiempos reales de atención. Adicionalmente se podría incorporar una facilidad de recepción de emails entrantes de forma que los mismos se incorporen directamente como una interacción del cliente. Finalmente, propondríamos la migración del sitio web de Sesca a nuestro manejador de contenido Web Interactive Builder el cual permite crear páginas dinámicas sin conocimientos de HTML, Javascript o PHP.



2. Propuesta de Servicios a Sesca



2.1. Objetivos y Alcance

Objetivos (primera etapa)

Manejo de Interacciones con los relacionados (CRM Básico):

- Desarrollar una base de datos de Clientes y relacionados donde se registren vía web las interacciones entre estos y la empresa. Se entienden por interacciones las solicitudes de información, reclamos, acuerdos, reuniones, y toda comunicación que establezca la empresa con sus relacionados.
- Implementar 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.
- Implementar un Módulo de Comunicación interna del personal y la gerencia de Sesca. 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 (primera etapa)

Solución de Gestión de solicitudes de Servicio :

- Desarrollar una aplicación que permita a los clientes de Sesca a través de la página web de la compañía y a su Back Office registrar solicitudes de servicios, revisar su estatus y visualizar reportes históricos de las solicitudes realizadas. Adicionalmente el Back office podrá asignar solicitudes de servicio a su personal, monitorear su evolución, hacer reportes de solicitudes por cliente, por fechas, por tipo de servicios, por status o por cualquier campo perteneciente a las tablas de la solución.
- Desarrollar un formulario en el sitio web para que los clientes registren las solicitudes de servicios.



Alcance (primera etapa)

Manejo de Interacciones con los relacionados

- Diseño y configuración de la base de datos relacional de las empresa y las personas pertenecientes a las mismas con una tabla para manejar las empresas y una tabla para manejar a las personas naturales.
- 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 vía web.
- Creación de hasta 50 reportes básicos y de 5 reportes extendidos
- Entrenamiento al cliente para desarrollar reportes básicos adicionales (una sola tabla).

Estos módulos están desarrollados y delimitados bajo los estándares de Net2Client 4.2



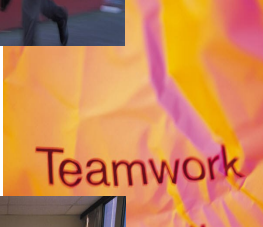
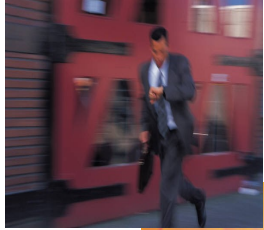
Alcance (primera etapa)

Solución de Gestión de solicitudes de Servicio

- Diseño y configuración de la aplicación que permita el registro, asignación y modificación de solicitudes de servicios
- Creación de hasta 10 reportes básicos y 1 reporte extendido de solicitudes.

Estos módulos están desarrollados y delimitados bajo los estándares de Net2Client 4.2



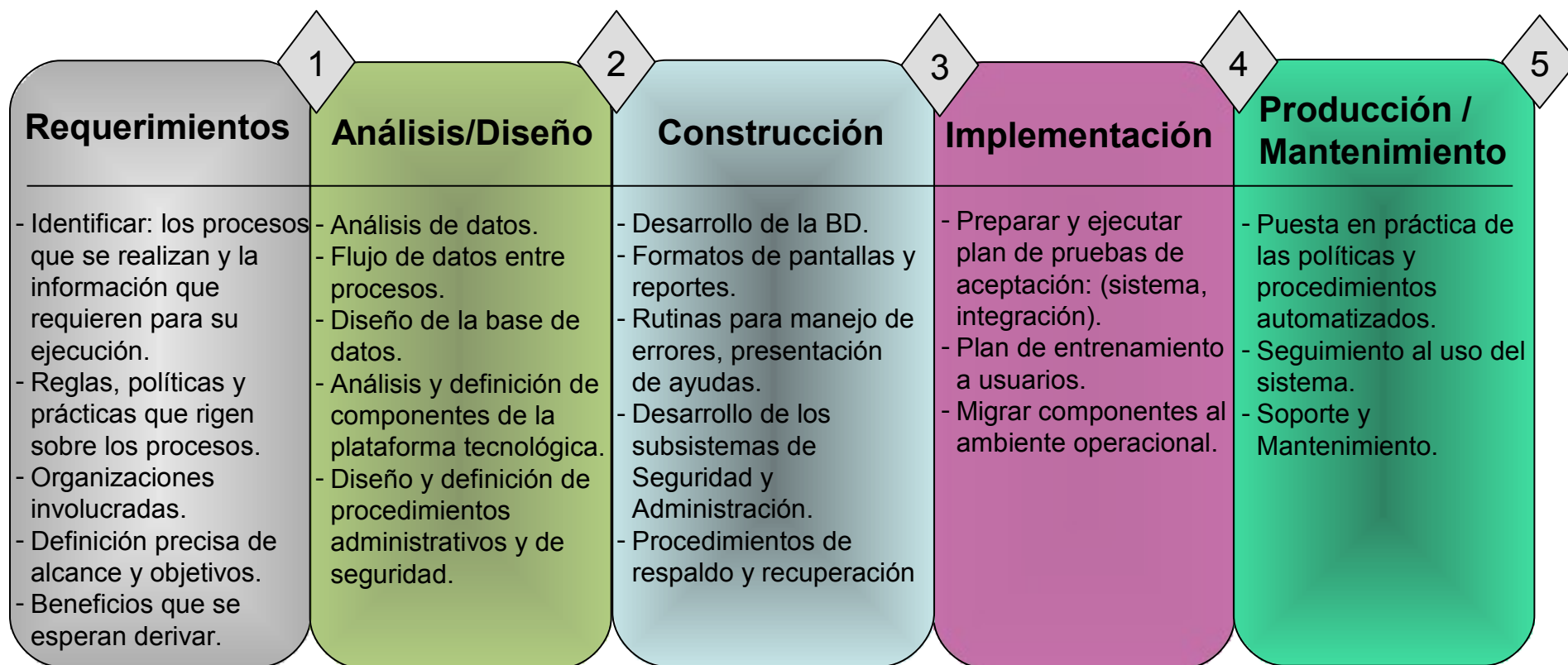


2.2. Metodología y Plan de Trabajo

Metodología y Plan de Trabajo

Alcance

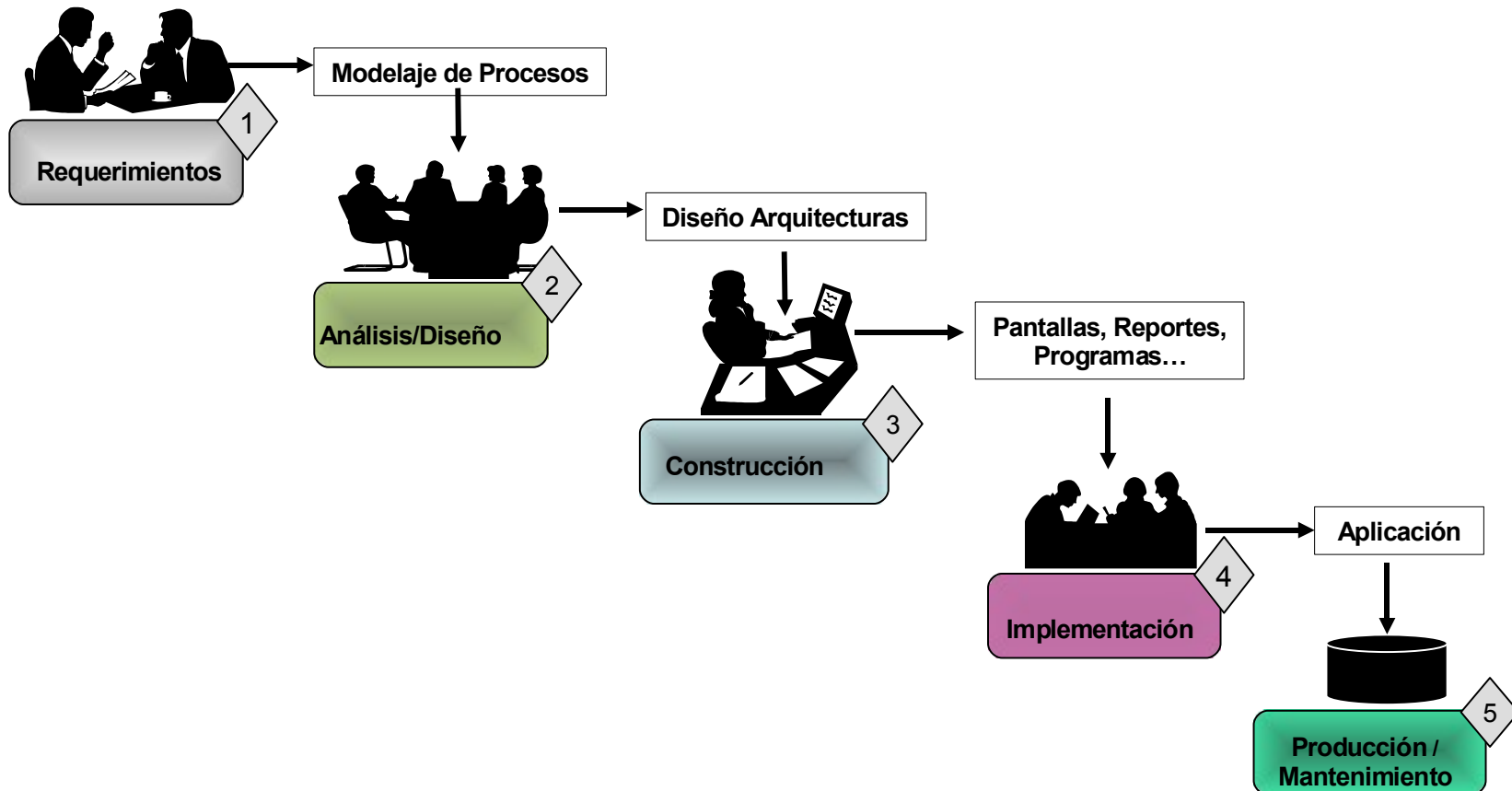
Fases a considerar para el desarrollo del proyecto:



Metodología y Plan de Trabajo

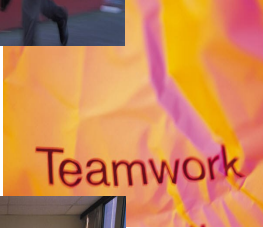
Alcance

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 de la Solución de Sesca

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



2.3. Premisas y Supuestos Claves

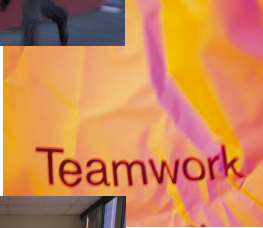
Premisas y Supuestos Claves

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

- Sesca 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 Sesca, 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 Sesca, que participan en el Proyecto, deberán completarse según lo requerido para mantener el cronograma estipulado en el plan de trabajo del Proyecto.
- Sesca, 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 Sesca, 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, Sesca, 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 nuestra Propuesta de Servicios, de acuerdo con el alcance anteriormente mencionado es la siguiente:

Manejo de Información del Cliente (CRM Básico) y Solución de Gestión de solicitudes de Servicio

- Desarrollo de la solución: Bs. 5.400.000
- Licencia (Net2Client) 100 US \$ mensuales por dos años

A partir del tercer año se cobrará un monto mensual por hospedaje y mantenimiento en caso de que la aplicación sea hospedada con Globalwebtek.

En caso de que la solución sea hospedada en las instalaciones del cliente se cobrará un Set-up de 640 US\$. Si la instalación es afuera de la ciudad de Caracas, se cobrarán gastos reembolsables por traslado y hospedaje.

Forma de pago:

50% al aprobar la propuesta

50% al aprobar la solución.

Este presupuesto tiene una vigencia a partir del día de hoy, 23 de Mayo de 2006, de 20 días hábiles.

Documento de Firmas

Acordado:

**Sesca,
Caracas, 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: