



GlobalWebTek .com

On Line Applications | Web Estrategy | eBusiness Solutions

**PROPUESTA
ESTUDIO USABILIDAD DEL SITIO WEB TRANSACCIONAL
Y DISEÑO DEL SITIO WEB COMERCIAL DEL
BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO - BOD**

Presentado por GLOBALWEBTEK
Enero 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 tres de los principales bancos competidores (Banesco, Mercantil y Venezuela) 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).

Dada la necesidad de mejorar el sitio web comercial del banco a corto plazo, también proponemos realizar, en paralelo, la conceptualización y el diseño de interfaz persona-máquina de un nuevo sitio web del BOD, que sea más funcional, fácil de usar, y mejor orientado a la aparición en Google.

Para cumplir con éxito este alcance, es importante formar un equipo de trabajo multi-disciplinario que incluya personal de Operaciones, Mercadeo, Tecnología, Legal, Auditoría, Control de riesgos y de agencias del BOD, que pueda aportar su energía, conocimiento del negocio y que puedan velar por que todo lo que se haga cumpla con los requisitos legales y de seguridad.

A continuación describimos el alcance detallado de cada uno de las dos sub-proyectos de esta propuesta.

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"*

Sitio web transaccional (Banca Virtual)

El objetivo de este sub-proyecto es proponer al BOD un plan de acción concreto de cambios y mejoras que pueda ser implementado en el corto (menos de 1 año) y mediano plazo (de 1 a 3 años). Dado que ya el BOD ha realizado un estudio de reingeniería, se propone su revisión completa, pero 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 prepara 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 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)

Entregables

- Evaluación de cada uno de los aspectos seleccionados (Generales, Funcionalidad y Usabilidad) para los sitios transaccionales de cada banco (Personas y Empresas)
- Plan de acción jerarquizado con las especificaciones de cambios, mejoras y nuevas facilidades a ejecutar

Sitio web comercial (Parte pública)

Para el sitio web comercial del BOD, proponemos un nuevo sitio web más funcional, más amigable, más fácil de usar y que sea más ubicable en Google. Para ello, proponemos nuestra metodología de desarrollo de sitios web, mostrada en el Anexo II

El objetivo preciso es definir:

- El “qué” (Diseño funcional): La funcionalidad que va a tener el nuevo sitio web, es decir exactamente qué páginas va a contener (mapa del sitio), y qué se va a poder hacer en cada una de las páginas
- El “Cómo” (Diseño interfaz): La navegación, la forma de ver los resultados buscados, la interfaz persona-máquina de cada una de las páginas, es decir el cómo va a funcionar cada una de las páginas y qué sucede ante la interacción del usuario (qué sucede cuando se hace clic sobre un botón, o sobre una lista desplegable o drop-down, cuando se llena un formato, etc)
- La Organización de los datos a ser utilizados en el sitio comercial (Modelo lógico de datos), como por ejemplo las tablas de tarifas, las agencias, los requisitos para tomar un servicio
- El contenido de cada una de las páginas
- Un prototipo en lenguaje de Internet (HTML) con el contenido estático del sitio cargado³

Esta propuesta no incluye el diseño gráfico, la programación, el ensamble y la puesta en servicio, lo cual podrá ser cotizado por GWT posteriormente.

Las fases

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

- Investigación preliminar: Es la preparación previa a la reunión de arranque. Investigación de al menos 10 sitios web del sector bancario en distintos países (Venezuela, Estados Unidos, Europa y Latinoamérica), para determinar las mejores prácticas y observar cómo otros bancos están mercadeando sus productos y servicios, y qué estrategias usan para tener visibilidad en Google
- 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, se revisa el alcance y se entrega el cronograma y programa detallado de actividades. 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. Se hace en la misma reunión de arranque del otro sub-proyecto (sitio web transaccional)
- Taller de visualización: Es una sesión de trabajo de 2 días con el equipo multidisciplinario del BOD. Allí se presentarán los resultados de la investigación preliminar y se procederá, en conjunto, a definir la visión amplia del nuevo sitio comercial, sus

³ Se entiende por contenido estático, aquel que no proviene de tablas de datos (por ejemplo tarifas, agencias). El contenido estático incluye páginas descriptivas como la misión y la historia del banco, las descripciones de productos y servicios, las preguntas frecuentes... El prototipo contiene todas las páginas del sitio en formato HTML, para que se pueda comprobar la navegación, el contenido y la interacción. Este prototipo NO muestra el diseño visual, el cual debe ser hecho en una etapa posterior

objetivos concretos, identificar los distintos públicos meta del sitio, definir los mecanismos idóneos de interacción con cada uno de ellos, la definición y estructura del nuevo sitio web, tomando en cuenta la visión estratégica que tiene el BOD, en cuanto a servicios por Internet. (Ver agenda de la reunión en Anexo III)

- Definición de la funcionalidad del nuevo sitio, construcción del “mapa del sitio”, definición del contenido de cada página (se estiman 100 páginas)
- Diseño de la interfaz del sitio, de la interacción persona-máquina, mecanismo de navegación entre páginas
- Elaboración del modelo de datos identificando todas las variables y tablas utilizadas en el sitio comercial
- Redacción y carga de 20 páginas del contenido del sitio, en forma apropiada para el público meta y para favorecer la ubicación a través de Google. Para las páginas restantes, se dará un instructivo para que puedan ser cargadas por el personal del BOD y GWT hará una (1) revisión indicando los cambios que se requieran.
- Construcción de un prototipo en HTML con el contenido estático del sitio recibido del BOD
- Presentación del prototipo resultante del diseño al mismo equipo multi-disciplinario que participó en el Taller de visualización, para la revisión y ajustes. (Sesión de un día)
- Preparación del informe final

Entregables

- Informe de la investigación preliminar (mejores prácticas observadas)
- Documento con el modelo lógico de datos
- Prototipo funcional
- Informe final



Propuesta Económica

	Tiempo estimado	Precio (BsF)
Sub-proyecto I (Sitio transaccional)	11 semanas	190.000
Sub-proyecto II (Sitio comercial)	15 semanas	205.000

Los precios no incluyen los gastos de viajes, ni ningún tipo de impuesto (IVA, regionales o de ley).

La forma de pago es como sigue para cada sub-proyecto:

Sitio transaccional:

- 30% a la firma del contrato
- 45% a los 15 días de la entrega del documento de Evaluación de cada uno de los aspectos evaluados en los sitios transaccionales de los bancos elegidos
- 25% a los 15 días de la entrega del documento final

Sitio Comercial

- 30% a la firma del contrato
- 5% a los 15 días de la entrega del Informe de la investigación preliminar (mejores prácticas observadas)
- 10% a los 15 días de la entrega del Documento con el modelo lógico de datos
- 35% a los 15 días de la entrega del Prototipo funcional
- 20% a los 15 días de la entrega del informe 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
- El CLIENTE deberá entregar en formato electrónico, toda la información corporativa (misión, visión, valores, historia, organización) a ser publicada en el sitio web, así como las características de cada uno de los productos y servicios, con sus requisitos y tarifas
- 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 IV).
- En caso de ejecutarse los dos sub-proyectos en forma concurrente, la duración conjunta de ambos proyectos tendría un estimado de 18 semanas, en vez de 26 semanas, al llevarse algunas actividades en paralelo
- 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:

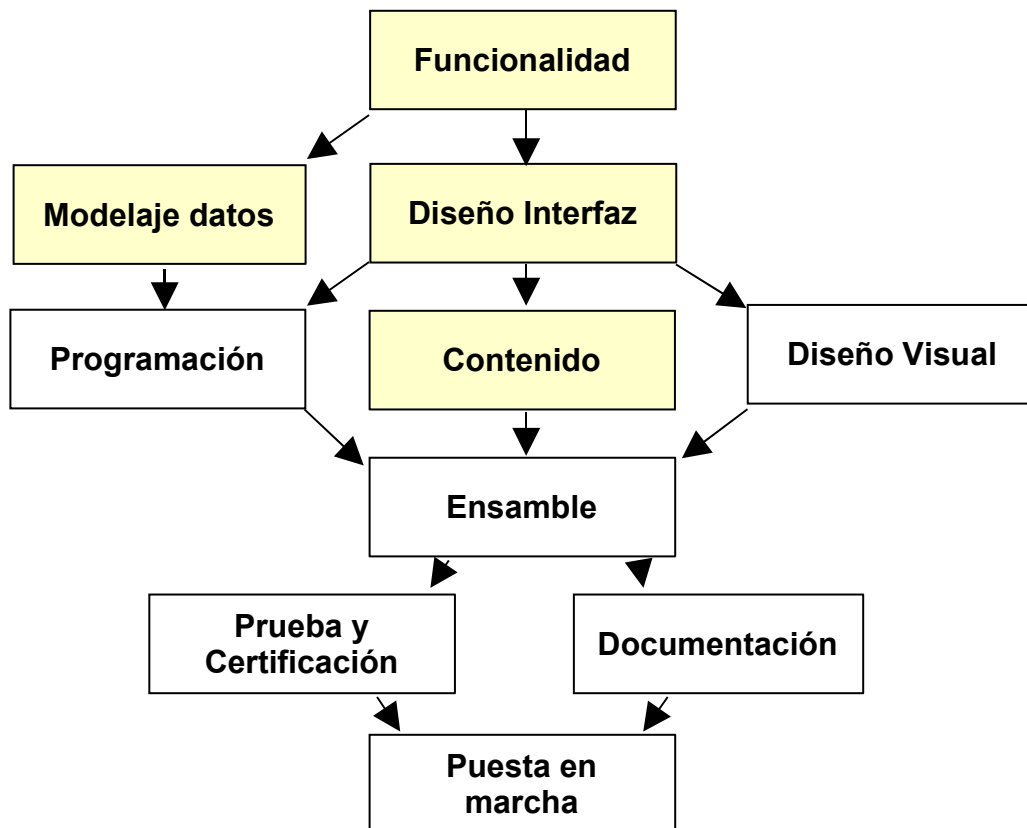
- Administración de usuarios
- Nómina
- Pagos impuestos
- Tickets alimentación



Anexo II

Metodología de desarrollo de sitios web

Aquí se presenta, en forma gráfica, nuestra metodología de desarrollo de sitios web. Las cajas sombreadas (en amarillo) son las etapas cubiertas en esta etapa.



Esta metodología es propiedad intelectual de GWT y no se permite su utilización, copia ni divulgación, sin el consentimiento previo de sus autores

Anexo III

Taller de visualización del sitio comercial

Agenda propuesta

- Bienvenida por parte de un Vice-Presidente Corporativo, que explique a la audiencia cual es la importancia de la labor que se va a realizar y cuales son las expectativas de la alta gerencia, con respecto al sitio web y las aspiraciones de convertir al BOD en el mejor banco en Internet del país, con la finalidad de lograr el compromiso del grupo
- Presentación de los resultados de la revisión de los sitios web de otros bancos. Cuales son las mejores prácticas, quienes resaltan. Aquí se hace notar a la audiencia qué hace una buena página web, cómo lo logra, por qué unos sitios son mejores que otros
- Análisis del sitio actual ¿Qué nos gusta del sitio actual y qué no? ¿Qué se está haciendo bien? ¿Qué se necesita cambiar?
- Ejercicios de estímulo a la creatividad
- Definición de objetivos para el sitio web. ¿Para qué está? ¿Qué se espera lograr? ¿A quien va dirigido (público meta)?
- Búsqueda de Inhibidores: ¿Cuáles son los obstáculos que hay que vencer? ¿Cómo se mitigan?
- Búsqueda de Habilitadores: ¿Qué nos puede ayudar en nuestro objetivo? ¿Con qué contamos?
- Voz del cliente: ¿Qué busca un cliente en Internet? ¿Para que usan las páginas web comerciales? Identificación de palabras claves que va a usar el público meta para informarse sobre servicios bancarios
- Definición del contenido (el qué): ¿Qué debe contener el sitio? ¿Cómo se organiza? ¿Qué debe contener la página principal? ¿Cuáles son los elementos comunes a todas las páginas? Preparación del mapa del sitio
- Definición de la forma (el cómo): ¿Cómo comunicar lo que queremos al público? ¿Cuáles son los mecanismos más idóneos?

Resultados esperados:

- Compromiso de todos los integrantes con el proyecto del nuevo sitio web
- Definición del contenido
- Definición de la forma

Anexo IV - 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

Chuao.com (1999-2000): uctura 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)