



GlobalWebTek .com

On Line Applications | Web Estrategy | eBusiness Solutions

PROPUESTA

IMPLEMENTACIÓN **DEL SISTEMA WEB DE TICKETS PARA** **CONTROL DE SOLICITUDES**

Mayo 2009

TABLA DE CONTENIDOS

Identificación.....	4
Nombre de la Empresa.....	4
Dirección	4
Teléfonos y Fax.....	4
Resumen	5
Descripción de la Solución	6
Situación Actual.....	6
Requerimientos del Cliente.....	6
Solución Propuesta.....	7
Especificaciones de la Solución.....	7
Plataforma Requerida.....	7
Alcance del Producto.....	9
Premisas.....	17
Plan de trabajo	18
Plan de Trabajo.....	18
Entregables.....	19
Oferta Económica	20
Precio del Producto	20
Cronogramas de Pagos.....	21
Validez de la Oferta.....	21
Criterios de aceptacion.....	22
Limitaciones y Restricciones.....	22
Aclaratoria.....	22
Aprobación.....	23

Caracas, **08 de Mayo del 2009**

Señores

Consistel

Atención:

Sr. Vladimir Vallee

Estimados Señores:

Para **GlobalWebTek Venezuela, C.A.**, es realmente satisfactorio poder ofrecerle nuestros servicios, en la oportunidad de atender a su solicitud de Implementar en su Empresa una aplicación WEB que permita centralizar y controlar la gestión de soporte de las 150 tiendas que maneja Consistel a través de un staff de analistas ubicado remoto a las instalaciones.

Estamos en la mejor disposición de mostrar todas nuestras capacidades y total apoyo para atender a sus requerimientos y necesidades.

Quedando a su disposición para ampliar la información aquí presentada, nos despedimos.

Atentamente,

Gigliola Merota

Gerente de Mercadeo y Ventas

gmerola@globalwebtek.com

Oficina +58(212)959.68.89

IDENTIFICACIÓN

Nombre de la Empresa

GlobalWebTek Venezuela, C.A.

Dirección

Sede CCCT: Centro Comercial Ciudad Tamanaco. Torre D, piso 2, oficina 227,
Chuao, Caracas 1064 - Venezuela

Sede Lara: Barquisimeto – Edo. Lara

URL: <http://www.globalwebtek.com>

e-mail: info@globalwebtek.com

Teléfonos y Fax

Sede CCCT: (+58) 212.959.6889

(+58) 212.959.8104

Sede Bqto: (+58) 215. 255.17.80

Fax: (+58) 212.959.9074

RESUMEN

GlobalWebTek Venezuela C.A., como Asesores y Desarrolladores en el área WEB, cuenta con la experiencia en el desarrollo de software, mantenimiento y soporte de aplicaciones elaboradas en el tiempo, destinadas a brindar las mejores soluciones al mercado venezolano.

Es por ello que la presente propuesta económica detalla aspectos tales como: solución propuesta y alcance del proyecto denominado **Sistema WEB de Tickets para control de Solicitudes**; con el propósito de establecer los parámetros estimados en costos para ejecutar las actividades requeridas para atender a la solicitud expuesta por Consistel. Así mismo se establecen los términos y condiciones necesarias para alcanzar con éxito los objetivos planteados en el proyecto.

El orden de magnitud estimado del proyecto es de **120 horas**, con una duración aproximada de **cuatro (4) semanas**.

El alcance del proyecto, así como sus costos asociados se muestran a continuación:

Esfuerzo Total	Total (Bs.)
120 horas	15.000
Inversión Total	

A continuación encontrará detalles de lo expuesto en este resumen, así como información descriptiva de **GlobalWebTek Venezuela C.A.**, los productos y servicios que la misma ofrece así como su metodología de trabajo.

DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Situación Actual

Le empresa Consistel actualmente soporta más de 150 instalaciones de aplicativos distribuidos a nivel nacional cuyo soporte es efectuado a través de un staff de 5 analistas centralizados en Maracay.

Para esto, **Consistel** podrá contar con un producto "Ticket Handlig System" de GlobalWebTek que permite Gestionar las Solicitudes, el cual deberá ser implementado y configurado para su empresa.

Requerimientos del Cliente

La empresa Consistel desea contar con un sistema donde puedan registrar los requerimientos de sus clientes, darles seguimiento a la resolución de estos, así como evaluar el desempeño de nuestros analistas y poder facturar las horas hombre efectivas. Dicho sistema, puede ser alojado en su servidor ya que cuentan con una VPN donde involucran a todos sus clientes.

Solución Propuesta

GlobalWebTek Systems, basado en los requerimientos la Empresa Consistel propone configurar e implementar el producto WEB "Ticket Handling System" o Sistema de Tickets, adaptándolo en imagen y data.

La solución va a estar conformada por:

1. **Front End para el cliente** a través de este los usuarios de las tiendas podrán registrar sus solicitudes y hacerle seguimiento a las mismas.
2. **Backoffice para el Staff de Analistas y sus supervisores.** Es una aplicación WEB que permite al analista ingresar Tickets, consultar los tickets ingresados por los clientes, y gestionar todo el seguimiento al mismo hasta el cierre y facturación.

Los supervisores podrán consultar los tickets por status (sometidos, en proceso, ..., cerrados y cancelados), tickets asignados por analistas, esfuerzo invertido y esfuerzo efectivo por ticket, tickets facturables, documentación sobre resolución del caso (tanto la explicación técnica para el Know How interno, como la explicación para el cliente).

Especificaciones de la Solución

La implementación se efectuará en el servidor de Consistel (siempre y cuando se tenga la plataforma requerida). La instalación será llevar a cabo entre el personal de GlobalWebTek y Consistel.

Plataforma Requerida

La Intranet se desarrollará con los siguientes componentes de software: Linux (2.6.15), Apache (2.2.0), MySql (5.0.27), PHP (5.1.6). Con la herramienta de desarrollo



GlobalWebTek .com

On Line Applications | Web Estrategy | eBusiness Solutions

Net2Client y el manejador de Contenido Web Interactive Builder. Para más información y ejemplos de las pantallas de Net2Client, favor ver la siguiente dirección:
<http://www.net2client.net/informacion/pantallas.htm>

Alcance del Producto

Alcance del Front End – Aplicación para el Cliente Final:



Imagen #1 - Ícono de entrada al sistema desde la página Web

1. Login del Cliente – Ver Imagen #2. A través de un user y clave(que se le asigna cuando se registra el cliente directamente por el backoffice)

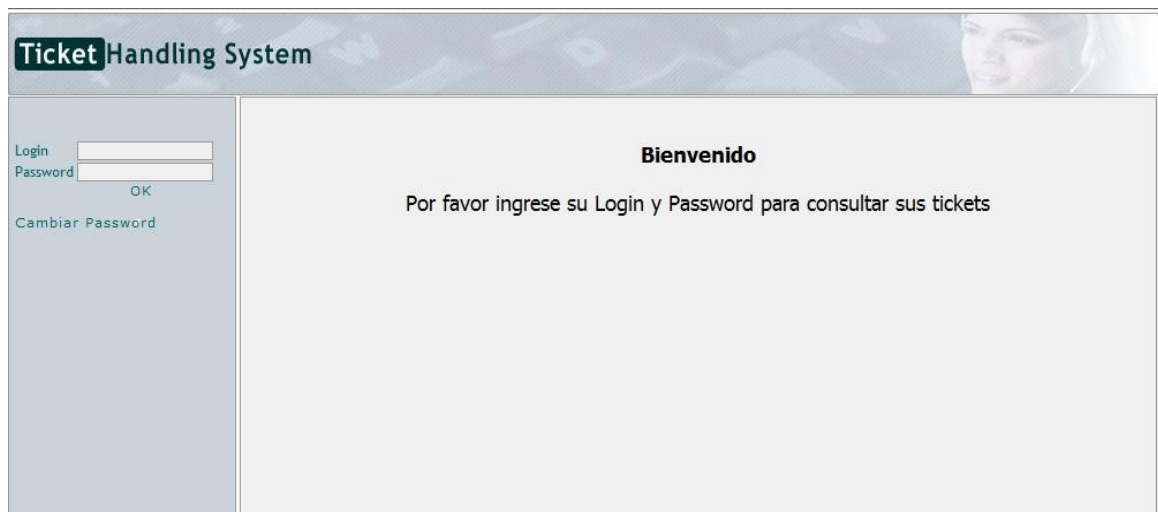
A screenshot of a web application interface. The header is a dark grey bar with the text 'Ticket Handling System' in white. Below the header, on the left, is a login form with labels 'Login' and 'Password' next to input fields, an 'OK' button, and a link 'Cambiar Password'. The main content area is light grey and contains the text 'Bienvenido' followed by 'Por favor ingrese su Login y Password para consultar sus tickets'. On the right side of the header, there is a small image of a woman's face.

Imagen #2 - Sección de Login del Cliente

2. Selección de la Aplicación (proyecto) para hacer la solicitud respectiva

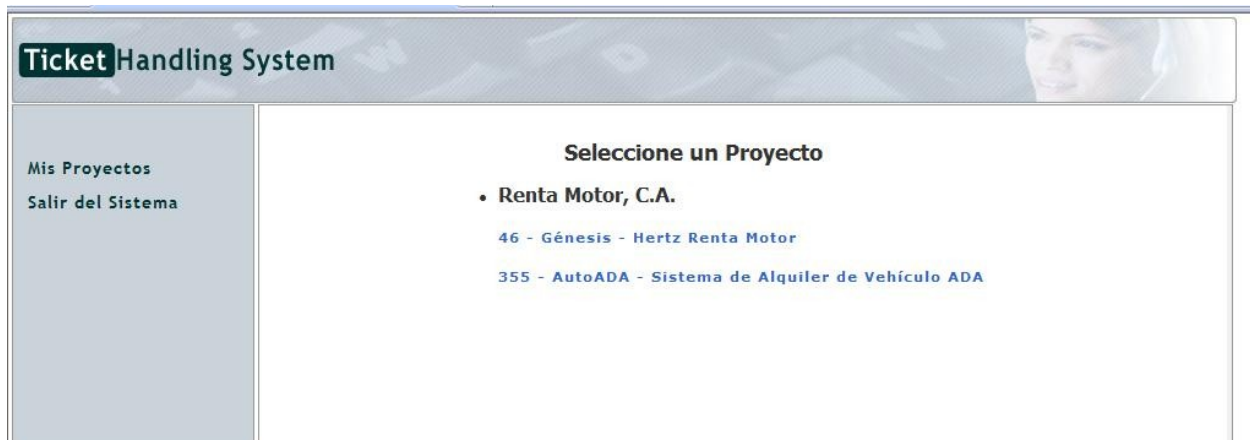


Imagen #3 - Selección del Proyecto para hacer la solicitud

3. Ingreso de Tickets – Ver Imagen #4. El cliente tendrá la opción de ingresar una solicitud asociada a una Tienda (en el caso de Consistel), si la tienda tiene más de una aplicación instalada, se manejaría el concepto de Proyectos por Tienda.

Ticket Handling System

Mis Proyectos
Salir del Sistema



Renta Motor, C.A. - Venezuela

Ingresar Ticket

Requerimiento	
Descripción	
Solicitado por	
	Proyecto 46 - Génesis - Hertz Renta Motor
Tipo	---
Prioridad	---
Anexo	+
	Enviar

Imagen #4 - Ingreso de Ticket

4. Búsqueda de Tickets y Listado de Tickets Pendiente – Ver Imagen #5

Buscar Tickets

Tipo ---

Status ---

Requerimiento

Fecha Desde

Fecha Hasta




Buscar

Tickets				
Requerimiento	Tipo	Status	Fecha Ingreso	
Dirigido a Dpto: Mantenimiento				
Detalle Proforma de Factura de Siniestro	3- Requerimiento	2-Devuelto	2007-06-28	
Detalle DR Actualización de Persona Natural	2-Error	A-Cerrado	2007-07-10	
Detalle Contrato Contingencia-fecha y hora	2-Error	A-Cerrado	2007-07-30	
Detalle Cierre de contrato en todas sus opciones	3-Mejora	2-Devuelto	2008-01-28	
Detalle Los perfiles del area de comercial, salvo el ejecutivo de Comercial	3- Requerimiento	1-Sometido	2008-05-19	
Detalle Perdida de Informacion en la Reservación	1-Calamidad	1-Sometido	2009-02-19	
Detalle Inventario en Génesis	3- Requerimiento	5-En Proceso	2009-04-15	
    				

Páginas: 1
 Registros mostrados: 1-7 de 7

Imagen #5 Buscar Ticket – Reporte con los casos pendientes

5. Consultar Más Información sobre las solicitudes y comentar – Ver Imagen #6

Ticket Handling System

Mis Proyectos

Salir del Sistema

Ticket # 3330

Inventario en Génesis

Requerimiento	Inventario en Génesis
Descripción	*Cambios en las estructuras de bases de datos - dependiendo de información de GP. *Permitir realizar descargas y devoluciones de con disponibilidad en las órdenes de trabajo generadas en génesis y que afecten el inventario de gastos y artículos que se encuentra en GP. - Pruebas Individuales *Mantener actualizadas las entradas y salidas de productos, por centro de costos, en el Inventario de GP utilizando como soporte los movimientos generados en génesis. Pruebas Individuales * Cuando se realiza una reparación a terceros, debe enviarse la información de la factura a GP y no la información de la orden de trabajo. Ya que la importación de la factura será lo que rebaje de Gasto e Inventario. Pruebas Individuales *Cambio en Solicitud de Producto (Enviar email, Boton imprimir) .Pruebas
Al Departamento	Mantenimiento
Solicitado por	Valecillos Claudia
Fecha de Ingreso	15/04/2009 10:21:00
Proyecto	46 - Génesis - Hertz Renta Motor
Tipo	3-Requerimiento

Prioridad	1-Alta ()
Fecha de Planificación de Arranque	2009-04-14
Fecha de Planificación de Finalización	2009-05-15

Historia Cambios

Nombre	Fecha	Hora	Autor
Detalle: Estatus cambiado de 1-Sometido a 5-En Proceso	2009-04-15	10:22	fmoreno

Páginas: 1

Registros mostrados: 1-1 de 1

Comentarios

No hay comentarios sobre este Ticket

Imagen #6 Consulta detallada del Ticket, Historia de Cambios-Status e ingreso de Comentarios

Alcance del BackOffice – Aplicación para Analistas:

Administración

Buscar: en: -- Campo --

Usuario: Todos Reportes: Reportes

701: Intranet de Globalw

Ir a -

USUARIOS | EMPRESAS | RELACIONADOS | INTERACCIONES | TICKETS (+) | OPC | ACTIV PLAN |

Mantenimiento - Pendientes Por Ejecutar A La Fecha									
Clave	Requerimiento	Descripción	Ingresado X Usuario	Ingresado X Cliente	Status	Fecha Ingreso	Fecha Plan Fin	Ejecutor	Ticket Relacionado
3364	Subir articulo Qué hacer en términos laborales en tiempos de crisis	Por favor subir este articulo de empleate en la página Saludos		1282 - Diaz Frank	1-Sometido	2009-04-29			
3279	Subir articulo Cómo remar contra la corriente y sacar oro del barro	Por favor subir el articulo. Amelvi: Hay que subirlo como adjunto, CCwolf		1282 - Diaz Frank	5-En Proceso	2009-03-17	2009-04-15	110 - abarrera	
3232	logos en la página	Hola Iraida, por favor quisiera saber cuantos logos aliados estan en la página de Vida Profesional?		1282 - Diaz Frank	C-Cancelado	2009-03-04		10 - ilander	
3216	ElAlmadelasorganizaciones26-02	por favor para subir el articulo Artículo de Javier Fernández, El alma de las organizaciones.		1282 - Diaz Frank	E-Espera por Cliente	2009-02-27			
3217	Plantilla contenido del aliado Educar educar educar27-02	Buenas tardes, favor subir el articulo		1282 - Diaz Frank	5-En Proceso	2009-02-27	2009-03-10	110 - abarrera	
3099	Subir articulo	Buenos días Iraida, anexo los articulo a subir en la pág.		985 - García Melissa	C-Cancelado	2008-12-18			
2566	Contenido - articulos de la prensa	Chicas El día Jueves 5 de Junio El Nacional, en la sección del Wall street journal publicó un articulo que podríamos publicar en la página...para que porfa lo busquen y lo publiquemos respetando todo el tema de la fuentes etc...		985 - García Melissa	E-Espera por Cliente	2008-06-20			

Internet | Protected Mode: On

Detalle del Ticket desde el Backoffice

Administración

Buscar: en: -- Campo --

Usuario: Todos Reportes: Reportes

USUARIOS | EMPRESAS | RELACIONADOS | INTERACCIONES | TICKETS (+) | OPC | ACTIV PLAN |

TICKETS -> 3333 - Soportes varios, Análisis requerimientos, Reuniones, Seguimiento a requerimientos en VP

Datos Básicos	# Ticket	3333
Cambiar Status	Usuario	ilander
Ejecución	Requerimiento (*)	Soportes varios, Análisis requerimientos, Reuniones, Seguimiento a requerimientos en VP
Datos Administrativos	Referencia	
	Descripción (*)	Soportes varios, Análisis requerimientos, Reuniones, Seguimiento a requerimientos en Vida Profesional
	Anexos	
	Ingresado X Usuario	10 - ilander
	Mostrar al Cliente	☐
	Ingresado X Cliente	
	Fecha Ingreso	2009-04-16 Hora Ingreso 10:01
	Responsable	
	OPC	341 - Sitio Web Vida Profesional
	Solicitado por	Ilia Filippi
	Dirigido a Dpto (*)	Mantenimiento
	Tipo (*)	5-Soporte Clasificación ---
	Donde	1-N2C Version ---
	Código Asigna	CMTE111700

Regresar

(TIEMPOS) + +

(TICKETS HISTORIA) + +

(TICKETS) +

(TAREAS) +

Datos del Ticket: Ejecutor Principal, Involucrados, Planificación de tiempos, esfuerzo y si es Facturable o no

TICKETS -> 3333 - Soportes varios, Análisis requerimientos, Reuniones, Seguimiento a requerimientos en VP

Datos Básicos	Planificación
Cambiar Status	Fecha Prev. Plan HH Estimadas 0.00
Ejecución	Arranque
Datos Administrativos	Fec Plan Arranque 2009-04-13 Fec Rev Arranque Fec Real Arranque 2009-05-01
	Finalización
	Fecha Plan Fin 2009-04-30 Fec Rev Fin Fec Real Fin
	Esfuerzo h/h 0.00 Facturable SI
	Efectiv
	Esfuerz h/h Invertid 0.00
	Versiones
	Involucrad
	Ejecutores
	Ejecutor 237 - ifilippi
	Involucrados 10 - ilander
	Comentarios Horas de Iraida: 2.75
	Ejecutor

Regresar

(TIEMPOS) + +

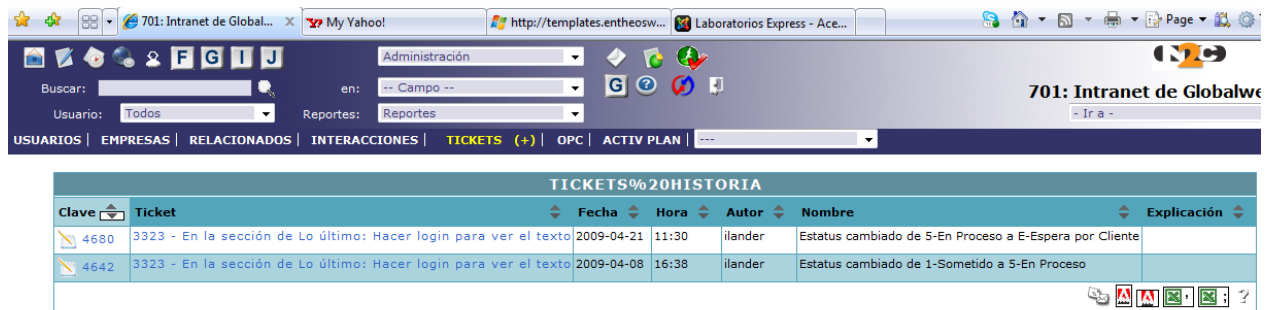
(TICKETS HISTORIA) + +

(TICKETS) +

(TAREAS) +

Anterior Siguiente

Reporte donde se muestra la historia de cambio Status de un Ticket



Clave	Ticket	Fecha	Hora	Autor	Nombre	Explicación
4680	3323 - En la sección de Lo último: Hacer login para ver el texto	2009-04-21	11:30	ilander	Estatus cambiado de 5-En Proceso a E-Expecta por Cliente	
4642	3323 - En la sección de Lo último: Hacer login para ver el texto	2009-04-08	16:38	ilander	Estatus cambiado de 1-Sometido a 5-En Proceso	

Páginas: 1

Reportes que se ofrecen:

- Reporte de Tickets Sometidos (ingresados al sistema mas no asignados aún)
- Reporte de Tickets en Ejecución
- Reporte de Tickets por Departamento: Proyecto, Mantenimiento, Operaciones (estos departamentos son configurables)

El producto permite al usuario final generar reportes básicos nuevos.

Status de los tickets: (no son modificables)

- Sometido
- Devuelto
- Espera Planificación
- Espera Arranque
- En Proceso
- Finalizado
- Reprobado
- Aceptado por Cliente
- Espera por Cliente
- Cerrado
- Cancelado

Premisas

- La instalación de la aplicación se haría entre GWT y el personal de Consistel, ya que se debe realizar en su servidor.
- El Producto se instalará solo en idioma Castellano.
- Se debe contar con el apoyo de personal de Consistela para las pruebas y definiciones de los perfiles. Se debe cumplir con las fechas y actividades que el plan de trabajo establezca. Si no se cumplen los tiempos por parte del Cliente, los retrasos no podrán ser imputados a GWT y se replanificaría el cronograma del proyecto, reflejando el retraso en la entrega de los productos.
- Tecnología debe dar los accesos necesarios a GWT a los servidores para el desarrollo, prueba e implementación del producto.
- 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 los tiempos y costos
- Los retrasos causados al cronograma acordado no imputables a GWT, serán sometidos como un cambio de alcance para ser reconocidos
- El CLIENTE suministrará, en forma electrónica, toda la información requerida para la configuración del producto, en los tiempos que establezca GWT de acuerdo al cronograma del proyecto.
- EL CLIENTE asume la responsabilidad de asignar personal que asista en la realización de todas las actividades aquí previstas
- Cualquier funcionalidad que se requiera y que no está contemplada en el producto, será estimada en tiempo, esfuerzo y costo aparte a lo planteado en esta propuesta.

Plan de Trabajo

A continuación se presenta el cronograma inicial de actividades, en el cual se podrá visualizar los esfuerzos asociados a cada una de las fases o actividades que contemplará el proyecto, así como las fechas previstas para su ejecución, para dar respuesta a la necesidad u oportunidad presentada por **Consistel** a propósito del **Sistema de Tickets**

Se presenta un Cronograma tentativo que engloba todas las actividades (desarrollo, pruebas, construcción, mejora o modificación) como con las actividades de Alto nivel, sus esfuerzos asociados y fechas previstas estimadas de ejecución. La fecha base, la estimamos para el 20 de Abril del 2009 para orientar el cronograma; sin embargo, esto tendría que ajustarse al momento de formalizar el inicio del proyecto. Lo que constituye 9 semanas de trabajo aproximado.

Etapas	Fecha Inicio	Fecha Fin
Inicio	25 - 05 - 2009	25 - 05 - 2009
Análisis	26 - 05 - 2009	26 - 05 - 2009
Configuración	27 - 05 - 2009	03 - 06 - 2009
Pruebas y Ajustes	04 - 06 - 2009	08 - 06 - 2009
Instalación Servidor	09 - 06 - 2009	09 - 06 - 2009
Consistel		
Prueba y Ajuste	10 - 06 - 2009	12 - 06 - 2009
Adiestramiento	15 - 06 - 2009	15 - 06 - 2009
Cierre	17 - 06 - 2009	17 - 06 - 2009

Entregables

A continuación se mostrarán los productos que se entregaran en cada fase para cumplir con el tiempo de entrega planteado. A continuación se presenta el cronograma inicial de entrega y se espera actualizarlo dependiendo del cumplimiento del cronograma inicial de actividades o según los ajustes que se realicen al mismo.

Lista básica de entregables según cronograma de alto nivel para el desarrollo e implementación de este proyecto:

Etapa	Entregable	Fecha
Inicio	• Presentación del Kickoff • Plan ajustado del proyecto	25 – 05 – 2009
Análisis	• Minutas de las reuniones • Documento de Especificaciones	26 – 05 – 2009
Configuración	• Producto configurado de acuerdo a las especificaciones acordadas en la fase de análisis	03 – 06 – 2009
Pruebas y Ajsutes	• Producto configurado	12 – 06 – 2009
Adiestramiento	• Guia Usuario • Adiestramientos (1 grupo – 4 horas)	15 – 06 – 2009
Cierre	• Carta de aceptación del proyecto	17 – 06 – 2009

OFERTA ECONÓMICA

Precio del Producto

La configuración e implementación del Sistema de Ticket tiene un precio de Bs. 15.000. El tiempo estimado de implementación es de cuatro (4) semanas.

A continuación se presenta de manera detalla el estimado de la inversión inicial:

Tiempo	Total (Bs.)
4 semanas	15.000,00
Inversión Total	15.000,00

Cualquier soporte o nueva funcionalidad que se desee post-implantación, será facturado a Bs. 150 por hora.

Cronogramas de Pagos

Forma de Pago de esta propuesta:

- 50% a la firma del Contrato
- 50% al cierre del proyecto

Validez de la Oferta

Esta oferta económica tiene una validez de **30** días contados a partir de la fecha de su recepción.

CRITERIOS DE ACEPTACION

Limitaciones y Restricciones

Los siguientes aspectos se detectaron como influyentes para el éxito del proyecto:

- La disponibilidad de datos identificados en el levantamiento de información por parte de los consultores asignados para la ejecución del proyecto.
- La oportuna revisión y aprobación de los entregables que se requieren para llevar a cabo el proyecto.
- La Cooperación de los miembros asignados por Consistel para la ejecución de pruebas tanto de la plataforma como las funcionales y suministro de datos e información para las mismas.
- Los accesos a los servidores Consistel donde se va a implementar el producto

Aclaratoria

Si se desea ampliar cualquier detalle de la siguiente propuesta no dude en contactarnos.

Hernan Rosas Gerente General	cel: (+58) 414 .320.0438 hrosas@globalwebtek.com
Gigliola Merola Gerente de Mercadeo y Venta	cel: (+58) 412. 222.1407 gigliolamerola@globalwebtek.com

Aprobación

Por parte de [Cliente]	Por parte de Coral Vision
Firma	Firma
Nombre	Nombre
Cargo	Cargo
Nro. de Identidad o Pasaporte	Nro. de Identidad o Pasaporte
Fecha	Fecha