

**ANÁLISIS DEL DOCUMENTO
DE REINGENIERÍA DE BODINTERNET
BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO - BOD**



CONFIDENCIAL

Presentado por GLOBALWEBTEK
Junio 2009

SUMARIO EJECUTIVO

En este informe se analiza presentan las principales observaciones de GWT sobre el documento de Reingeniería de BODInternet preparado por el BOD en Febrero 2008.

Opinamos que, en general, el documento de reingeniería es completo, presenta buenas ideas, está bien redactado y de acuerdo al alcance establecido en el mismo. El nuevo “look” nos parece adecuado en base a las exigencias de usabilidad y se han proponen correcciones a muchos problemas que se presentan hoy en día.

La objeción principal con respecto al informe a las recomendaciones del informe, es la delimitación del alto de la página. Somos más partidarios que las páginas en internet se puedan extender hacia abajo, para dar más información de una vez y para evitar las barras de desplazamiento (scroll bars) que aparecerían en algunas páginas, notablemente en la página principal del sitio.

Nuestra mayor sugerencia, es que pensamos que se puede ir mucho más lejos de lo establecido en el informe de Reingeniería, ofreciendo servicios innovadores, que atraigan a nuevos clientes y que “amarren” a los clientes actuales, logrando lo que hemos denominado “BODependencia”. En los dos informes anteriores hemos presentado estas recomendaciones que hemos enriquecido con lo presentado en este estudio.

El alcance de nuestra propuesta contempla en la próxima etapa la realización de un taller, con todas las recomendaciones que han salido de este informe y de los dos anteriores, para que el personal del banco pueda validar y confirmar las recomendaciones y priorizar aquellas que se consideren válidas, con el fin de establecer el plan de proyectos del sitio web.

INTRODUCCIÓN

Este informe ha sido realizado por GlobalWebTek Venezuela C.A. (**GWT**) por encargo del **BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO (BOD)**, como una etapa previa al taller de Presentación y Jerarquización de ideas para las mejoras al sitio web transaccional del banco. Y es el entregable resultado de la “Revisión del estudio de reingeniería: Lectura, análisis y organización de ideas por parte del equipo de GWT del estudio ya realizado por el BOD”.

En esta revisión damos nuestras observaciones y recomendaciones sobre los documentos siguientes:

- Documento 104-07 Reingeniería BODInternet Documento Principal
- Documento 104-07-II-Reingeniería BODInternet Consultas
- Documento 104-07-III Reingeniería BODInternet Operaciones Cuentas Titular
- Documento 104-07-IV Reingeniería BODInternet Solicitudes en línea
- Documento 104-07-V Reingeniería BODInternet Suspensiones
- Documento 104-07-VI Reingeniería BODInternet Operaciones Especiales

Los siguientes documentos recibidos no han sido analizados por las razones que se explican a continuación:

- Documento 104-07-I Reingeniería BODInternet Página Comercial: El alcance de este estudio se limita al sitio web transaccional.
- Documento 104-07-VII Reingeniería BODInternet Componente banco: Por no conocer, ni tener acceso al componente banco, no podemos emitir ninguna recomendación sobre este documento.

REVISIÓN DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS

A lo largo del documento nos referiremos a los puntos del documento evaluado marcándolos entre corchetes ("[]"). Por ejemplo, al mencionar el punto [2.1] nos referimos a la sección "2.1 PROPOSITO DEL DOCUMENTO".

El objetivo de la revisión del documento de reingeniería, según el alcance del proyecto, es para captar ideas que complementaran nuestras recomendaciones. Si bien no pretendemos realizar una "auditoría" a dichos documentos, nos parece conveniente emitir nuestras observaciones sobre el mismo.

A continuación presentamos los aspectos generales sobre el documento y después nos ocupamos de cada uno de los documentos recibidos, haciendo énfasis en los puntos que ameritan comentarios.

GENERAL

Una de las propuestas que hacen los documentos de reingeniería, y que está a lo largo de todos los documentos, se refiere al cambio de "Look", es decir a la apariencia del sitio. Sin opinar sobre la estética, nos parece que la nueva apariencia es bastante apropiada: es sobria, elegante, se lee bien y es consistente con la imagen del banco.

También observamos una gran mejora de usabilidad en lo que se refiere a los mensajes de error y de confirmación, que corrigen una falla que ya hemos comentado que es la de pasar desapercibidos.

Nos parecen muy apropiadas las facilidades de impresión a lo largo de todo el sitio, la posibilidad de acceso a "contacto amigo" y a la asesoría en línea.

Lo que sí proponemos que se cambie, es el tratar de tener todas las páginas de un tamaño fijo, por los motivos que explicamos más adelante.

A continuación comentaremos cada uno de los componentes del documento de reingeniería.

DOCUMENTO PRINCIPAL

En esta sección se analiza el “Documento 104-07 Reingeniería BODInternet Documento Principal”.

[3] Identificación de las necesidades de los stakeholders y usuarios

Para la gerencia del Centro de contacto, sugerimos que se incluyan las necesidades siguientes:

- Disminuir la cantidad de llamadas recibidas
- Mejorar la calidad de atención, logrando que la atención de llamadas sea más breve y eficiente

Para la gerencia de “Nuevos productos y calidad de servicios”, sugerimos que se añadan las necesidades siguientes:

- Ofrecer productos y servicios únicos que le den al banco ventajas competitivas
- Lograr que los productos y servicios ofrecidos incrementen las “barreras a la salida” de los clientes

También sugerimos que se revisen las prioridades, ya que todas están marcadas como “Media” lo que no cuadra con la prioridad total del documento que está calificada como “Alta”.

[4.1] Perspectiva del producto

En línea con las recomendación anterior, sugerimos que en el objetivo general del proyecto sea redactado de la forma siguiente: “aplicar un análisis que conlleve a la renovación, **ampliación** y optimización de los procesos inherentes a BODInternet con el propósito de **ofrecer productos y servicios innovadores que mejoren la captación y retención de clientes**, que mejoren la prestación y calidad del servicio de los clientes externos e internos (naturales y jurídicos), así como ofrecer servicios a los no clientes del Banco. (Cambios marcados en **negrita**)

En los objetivos específicos sugerimos que se incluyan las recomendaciones emitidas en nuestros documentos anteriores, y en particular las siguientes:

En el punto 1 (Aumentar los niveles de credibilidad y aceptación en el canal web por parte de los clientes del banco.), y en línea con nuestras recomendaciones anteriores:

- Permitir que el cliente escoja el mecanismo de seguridad que mejor se adapte a sus características y necesidades

En el punto 3 (Bajar los niveles de afluencia y el tiempo de espera de los clientes a/en las oficinas):

- Evitar que los clientes tengan que ir a las agencias para hacer muchas operaciones que hoy en día se realizan en las mismas o que se inician en Internet.

En cuanto a las “adecuaciones que se desarrollaran para cada componente de BODInternet”, en el “Componente Cliente” ya hemos sugerido que se añada la oferta de seguros, igualmente hemos sugerido servicios novedosos como el de “notificaciones de depósitos recibidos y no recibidos”, “cálculo de nómina”, la “planificación del flujo de caja”, el “botón de pago” para negocios de eBusiness, las “ayudas a la cobranza” y también las “ayudas a los pagos”.

[4.3] Aspectos asumidos y dependencias

En el punto de “Seguridad y auditoría”, ya hemos recomendado que la expiración de la clave sea una selección del cliente y ya hemos señalado que el obligar el cambio de claves no necesariamente aumenta la seguridad ya que obliga a los clientes a anotarla (en vez de memorizarla) aumentando el riesgo. También hicimos notar como algunos bancos no exigen el cambio de clave (Mercantil) o, mejor aún, permiten que el cliente seleccione el tiempo de vencimiento (Citibank) que sería nuestra recomendación.

[5.2.1] Conexión a la página comercial de bodinternet

Recomendamos que el botón de acceso a la banca virtual sea único para clientes jurídicos y naturales. Igualmente pensamos que el usuario debería escribir de una vez su código de usuario. Y aquí hay dos posibilidades, que queremos proponer y analizar en el taller a realizarse:

- Que también escriba su palabra clave
- Que se vaya a una nueva pantalla en donde se le solicite el password y se le enseñen una imagen y una frase que dependen del usuario, de forma que si no aparecen, el usuario se dé cuenta que puede ser víctima de “phishing”.

[5.2.2] Afiliación a BODInternet

Consideramos que la idea de separar la afiliación en varias pantallas es muy acertada ya que hace el proceso más fácil y, si se detecta un error, este puede ser corregido inmediatamente, y no como es ahora en donde se recibe el mensaje de “error en los datos” sin saber en donde está el error exactamente.

En cuanto a las preguntas secretas (punto 7) pensamos que es conveniente que se ofrezcan varias preguntas pre-elaboradas, además de permitirle al cliente que ponga sus propias preguntas. También consideramos que es conveniente que haya más de una pregunta para aumentar la seguridad. El hecho de que esto alargue el proceso no nos preocupa mucho, ya que es algo que se hace una sola vez.

En el segundo punto 5 (En el documento, hay una falla en la numeración ya que viene después del punto 10), es importante mencionar que hoy en día hay otros dominios además de “com”, “net” y “org”, como son: gov, gob, info, name, biz, aero, movi...

[5.2.3] Tutorial/demostración para BODInternet

Estamos completamente de acuerdo con la recomendación de tener tutoriales. Adicionalmente, nos gustaría sugerir que estos demos tengan sonido con la explicación hablada.

También pensamos que además de los tutoriales, debe haber un sitio de demostración en donde el cliente pueda practicar o probar las opciones sin riesgos, tal como lo permiten el Banco Mercantil y Banesco.

Es bueno anotar que esto compromete al banco a mantenerlo actualizado y a que, cada vez que se cambie o se añada algo, se incluya la nueva facilidad en el tutorial y en el demo.

[5.2.5] Inicio de sesión y autenticación del equipo

Nos gusta mucho la detección de equipos no frecuentes y lo estamos incluyendo en las sugerencias de manejo de la seguridad.

[5.2.6] Asesoría en línea

Nos gusta mucho la opción de usar el chat con el centro de contacto, por las mismas razones que se exponen en el documento. Para el caso en que el cliente no utilice esa facilidad, ya hemos recomendado la numeración de todas las pantallas para facilitar la comunicación entre el cliente y el centro de contacto.

[5.2.7] Navegación en el componente cliente

Nos parece muy acertada la nueva forma de navegación con un solo menú de navegación vertical a mano izquierda.

No vemos la necesidad de tener una interfaz diferente para "Persona natural TDC". Sencillamente, una persona que solo tenga una tarjeta de crédito verá las opciones correspondientes a tarjetas de crédito. Lo que si recomendamos es que haya un botón que le invite a abrir una cuenta corriente o de ahorro, y que lo lleve a la sección correspondiente de "Solicitudes en línea".

[5.3] Requerimientos especiales

En "desempeño", creemos conveniente aclarar que la calidad de conexión a internet, es sólo uno de los criterios que influyen. Ya hemos emitido recomendaciones de como disminuir la carga al servidor, el ancho de banda, la cantidad de visitas, y la cantidad de páginas visitadas durante una visita que pueden influir muy positivamente en el tiempo de respuestas al cliente final, aunque la conexión sea lenta.

CONSULTAS

En esta sección se analiza el “Documento 104-07-II-Reingeniería BODInternet Consultas”.

General

Hay aspectos comunes a todas o casi todas las consultas que presentamos en esta sección, para posteriormente dar las observaciones particulares de cada consulta. Nos parece apropiado el mecanismo propuesto para casi todas las consultas de presentar un número determinado de líneas y de utilización de las flechas de desplazamiento y de “Ir a pag.” para moverse a otras páginas. Sugerimos que el usuario pueda cambiar la cantidad de líneas que aparecen en una página por defecto.

Igualmente el mecanismo de impresión que se está proponiendo es apropiado. Si lo que se va a imprimir es todo lo que está en pantalla (es decir que no hay más datos fuera de los mostrados), no se debería hacer ningún “query” adicional a la base de datos y manejar la impresión con las hojas de estilo en cascada. Si lo que hay que imprimir no está todo mostrado, se debería hacer un nuevo “query” (es decir una nueva búsqueda en la base de datos) que lo incluya en su totalidad en una sola página de vista preliminar y que la impresión se haga con las hojas de estilo apropiadas.

También opinamos que las nuevas consultas, no disponibles en el sistema actual, son acertadas y de utilidad para el cliente.

[5.2.1] Inicio de Sesión y Presentación de la Consulta Integral del Cliente

En la primera pantalla mostrada (Caso Clientes BOD con TDD/Tarjeta BODInternet Empresas (PN/PJ)) observamos que hay una barra de desplazamiento interna (“scroll”) que no consideramos apropiada, ya que eso supone que se ha establecido un alto de pantalla fijo para que la parte de abajo esté siempre visible.

Contrariamente a lo propuesto en la sección de “Flujos Alternativos de Eventos”, preferimos que la página se expanda naturalmente hacia abajo, por varios motivos:

- Si, por ejemplo, la persona tiene 6 cuentas pero no maneja otros productos (inversiones, fideicomisos, etc) va a tener una barra de desplazamiento y una gran cantidad de espacio no utilizado
- Es imposible estandarizar un alto de pantalla considerando que el sistema va a ser accesible desde pantallas muy grandes (pantallas planas con mucha altura) o pantallas muy cortas (como los “net computers” que se están popularizando aceleradamente).

En el cuadro siguiente incluimos las 10 resoluciones de pantallas observadas en un sitio de alta visibilidad por una población de más de 750.000 usuarios de Venezuela.

Resolución	% de usuarios
1024x768	55.59%
1280x800	10.19%
1280x1024	8.50%
800x600	8.41%

1440x900	4.42%
1152x864	3.33%
1280x720	2.70%
1280x768	1.50%
1280x960	1.01%
1680x1050	1.00%

Como puede observarse la altura de las pantallas va desde 600 pixels hasta 1050. Adicionalmente cada cliente puede tener más o menos espacio configurado para las barras de herramientas de los navegadores, lo que hace imposible definir un tamaño apropiado de página. Si a eso añadimos que en la segunda pantalla mostrada en el estudio de reingeniería en la sección "B" aparece otra barra de desplazamiento vamos a tener usuarios con 3 barras de desplazamiento (la del browser, la de la pantalla del BOD y la de las cuentas), lo cual es muy inconveniente. Por el otro lado, otros usuarios van a tener dos barras de desplazamiento teniendo mucho espacio vertical disponible, inutilizado.

Lo que si consideramos muy apropiado es la consolidación de todas las cuentas del cliente. Quisiéramos sugerir la posibilidad, tal como ya lo hemos recomendado, que se incluyan las cuentas a las cuales otros usuarios le han dado acceso y también las cuentas empresariales manejadas por el cliente.

El otro punto importante que ya hemos recomendado es que cuando el usuario haga clic sobre el número o el alias de la cuenta, se muestren los últimos "n" movimientos en la misma página gracias a las facilidades del "Ajax", sin necesidad de ir a otra página, haciendo el proceso mucho más rápido y conveniente. Para el número "n" nos parece adecuado la cantidad de "5" para la mayoría de los clientes, pero este número debería poder ser configurado por cada cliente, ya que para otros la cifra apropiada pudiera ser 10 o 25.

[5.2.2] Consulta de Saldos de Cuentas

Para la consulta detallada de movimientos, ya hemos sugerido que no se limiten las históricas a 31 días, sino que hayan más opciones, tales como ayer, semana actual, semana anterior, mes actual...

Nos parece muy apropiada la posibilidad de visualizar el cheque escaneado, tal como lo hacen otros bancos.

[5.2.6] Conformación de Cheques

Sugerimos que esta opción esté en la página comercial para que sear accesible por todas las personas, clientes o no.

Igualmente, con la finalidad de agilizar el proceso de conformación de cheques, consideramos conveniente añadir una funcionalidad en la cual el cliente pueda especificar los cheques que ha emitido y a nombre de quien para que no necesiten llamarlo para la conformación de un cheque.

[5.2.8] Status de Solicitudes

Bajo la filosofía de no limitar las páginas verticalmente, y dado que la cantidad de solicitudes de cualquier cliente normalmente no será muy grande como para no caber en una pantalla,

sugerimos que no se utilice el “combo box” de “Tipo de solicitud”. Recomendamos que se muestren primero las solicitudes en proceso, indicando el estatus y luego las solicitudes completadas, ordenadas por fecha de culminación de la solicitud, mostrando primero las más recientes (fecha decreciente).

[5.2.14] Estados de Cuentas

Sugerimos que el año-mes se solicite en un solo “combo box” (para evitar la utilización de 2 “combo box”) que presenten desde el mes anterior al de la consulta – último mes con estado de cuenta – hasta el mes de Enero del año anterior. Dado que el máximo va a ser de 23 meses, esto se puede manejar cómodamente en un solo combo.

[5.2.21] Pagos de Nómina

Se ha recomendado ampliar la funcionalidad de esta facilidad para incluir la captura de información y el cálculo de nómina. En cuanto a lo mostrado, no hemos visto en la pantalla que aparezca el total a pagar, que es una cifra muy importante para el autorizador. Ignoramos si está en la última página, la cual no se muestra en el documento. En todo caso, recomendamos que esté en el encabezado de todas las páginas.

[5.2.22] Pago de Proveedores (Ordenes de Pago)

Aquí también hemos recomendado que el pago de proveedores se maneje desde la recepción de la factura, hasta el pago, pasando por la planificación del flujo de caja.

Operaciones del titular

En esta sección se analiza el “Documento 104-07-III Reingeniería BODInternet Operaciones Cuentas Titular”.

Nos parece muy apropiada la agrupación en esta sección de todas las transacciones que involucren movimientos de fondos entre las cuentas del titular. En general todas las operaciones están bien definidas, bien explicadas. Nuestras observaciones para algunos casos particulares son las siguientes:

[5.2.2] Transferencias a Cuentas BOD

Sugerimos que además del campo de concepto se incluya un campo más grande para dar explicaciones más detalladas. Por ejemplo: “Este movimiento fue solicitado por el Sr. Navarro en su nota de tal fecha, para asegurar que...”

[5.2.3] Transferencias a Otros Bancos

Sugerimos que el número de cuenta a la cual se va a transferir no esté dividida en “oficina”, “dígito de chequeo” y “cuenta” ya que la mayoría de los usuarios no sabe como se forma el número de cuenta de 20 dígitos. Lo que si pudiera ser conveniente es que se inserten blancos o guiones para separar estos campos, para facilitar su lectura.

[5.2.7] Pago Masivo TDC corporativa BOD

Recomendamos que se pueda escoger el monto a pagar en cada una de las tarjetas, en caso de no querer utilizar las opciones de “pago mínimo” o “pago total”. Esto se haría poniendo una casilla de entrada de datos al lado de cada cuenta, bajo una columna de “otro monto”.

Solicitudes en línea

En esta sección se analiza el “Documento 104-07-IV Reingeniería BODInternet Solicitudes en línea”.

En general nos parece que estas solicitudes en línea cumplen con el objetivo de dar mejor servicio al cliente y de evitar las visitas a la agencia. Tanto el manejo de estas solicitudes como la usabilidad son apropiados.

Para aquellas solicitudes que se inician en internet y se concluyen en la agencia, es muy importante que el proceso sea rápido.

A continuación presentamos algunos comentarios asociados a secciones específicas.

[5.2.3] Apertura de cuentas de ahorro y FAL para clientes

Para facilitar el ingreso de información al usuario y para fines estadísticos, en el “motivo de apertura y uso” sugerimos la utilización de una lista con los usos más comunes y con la opción de “otro” con un campo para que el cliente suministre su información.

[5.2.5] Solicitudes de aperturas de cuentas para no clientes (Persona natural)

Nos parece muy apropiado haber dividido la solicitud en varias pantallas, para poder ir haciendo las validaciones poco a poco. Sugerimos que se indique en la parte superior “Paso X de Y” para que el cliente sepa en donde está y tenga la sensación de avance, a medida que vaya adelantando.

En el punto 6, sugerimos que se tenga una lista de chequeo imprimible que tenga una casilla en donde se puedan marcar los documentos que ya se tienen.

[5.2.12] Solicitudes de referencias bancarias

Recomendamos que no se obligue a solicitar un sello húmedo, sino que sea opcional. Algunas instituciones van a requerir un sello húmedo y en ese caso, el cliente se verá obligado a ir a la agencia. Sin embargo, se sugiere que la solicitud tenga un número de referencia que pueda ser verificado en la página pública de bodinternet.com y que cuando el receptor de la referencia ingrese esa referencia, pueda ver la misma carta que se ha presentado para que pueda comprobar el mismo la legitimidad de la carta. Opcionalmente se puede ofrecer a la persona que llame al centro de contacto, que con el mismo número de referencia pueda verificar la legitimidad de la referencia.

Estas opciones eliminarían muchas visitas a las agencias y le darían un mejor servicio al cliente y al receptor de la carta, ya que un chequeo por internet puede ser mucho más seguro y difícil de falsificar que un sello húmedo.

Suspensiones

En esta sección se analiza el “Documento 104-07-V Reingeniería BODInternet Suspensiones”

Consideramos que este módulo de suspensiones está bien organizado, bien definido y es de gran utilidad.

En todas las confirmaciones, en donde se pregunta está Ud. seguro que desea suspender tal cosa, se debería añadir el motivo que ha indicado el cliente, de forma que si se equivocó seleccionando el motivo y no se había dado cuenta, pueda retroceder y corregirlo.

Nuestras observaciones particulares son las siguientes:

[5.2.1] Ingresar al módulo Suspensiones

No vemos la necesidad de pedir que se ingrese el número de cédula o de RIF.

[5.2.2] Suspender Cheques y [5.2.3] Suspender Chequeras

Recomendamos que estas dos opciones se integren en una sola en la cual se pide el primer número de cheque a suspender y el último. En efecto, el caso de querer suspender los 5 últimos cheques de una chequera no está cubierto por ninguna de las dos funcionalidades y obligaría al cliente a suspender individualmente 5 cheques, al no poder hacerlo de una sola vez.

Operaciones especiales

En esta sección se analiza el “Documento 104-07-VI Reingeniería BODInternet Operaciones Especiales”, en donde se están presentando aquellas operaciones que tienen un mayor riesgo y que por lo tanto necesitan un segundo nivel de protección, lo cual consideramos muy apropiado. En general todas las funcionalidades son apropiadas y las que se explican en este documento (en otras se referencia el documento que las describe) están bien descritas. A continuación, solo presentamos aquellas secciones que ameriten un comentario adicional.

[5.2.1] Inicio de sesión en el módulo Operaciones Especiales

Si ya el usuario se autenticó a la entrada, no nos parece apropiado que el cliente tenga que tener una contraseña adicional. Basándose en la filosofía de “algo que tengo y algo que sé”, ya el usuario ingresó algo que “sé” al ingresar al sistema, por lo cual el código del dispositivo pudiera ser suficiente.

[5.2.4] Transferencias Masivas

Consideramos que sería apropiado, además de mostrar la cantidad de registros y el monto total, la lista con cada una de las transferencias. En el caso que se tenga el nombre de la persona o empresa a la cual se está realizando la transferencia (bien sea por ser un cliente del banco o por que el cliente lo haya identificado en el directorio o en alguna otra ocasión), sería conveniente incluirlo. Esto permite que el que está autorizando la transferencia tenga un poco más de información y no suceda lo que se ven en algunas operaciones (como por ejemplo el pago de una nómina) que aparecen los números de cédula de los empleados y no los nombres, obligando al autorizador que quiera revisar el detalle a tener un listado con cédulas y nombres.

[5.2.10] Suscripción de servicios

Nos parece muy conveniente la suscripción de estos servicios en línea, sin tener que ir a la agencia. También nos parece muy útil poder personalizar los montos mínimos para recibir notificaciones de los distintos eventos.

[5.2.13] Administración de canales electrónicos

Nos gustó aún más la administración de canales electrónicos y en particular la posibilidad de poder deshabilitar algunos servicios por fechas, ideal cuando se sabe que por un período no se van a realizar operaciones (por ejemplo, por estar fuera del país).

[5.2.14.] Administración de Equipos Frecuentes

Nos parece que esta es una excelente funcionalidad. Sin embargo sugerimos el uso de certificados digitales como complemento. Hemos recomendado que sea el mismo cliente quien escoja entre distintos mecanismos de seguridad. Esto significaría que los clientes que opten por tener certificados digitales, no utilizarían este mecanismo, sino que lo usarían para crear certificados digitales.



[5.2.15] Consulta/Mantenimiento de Usuarios

Aquí consideramos que es muy importante que se puedan definir perfiles de usuario, para que cuando se defina un nuevo usuario que está reemplazando a otro en el mismo rol, se pueda hacer muy rápidamente, sin tener que ir acción por acción, definiendo si tiene o no tiene acceso o cual es el límite.

[5.2.16] Consulta de Usuarios Por Proceso

No hemos tenido acceso al documento referido en este punto, pero nos parece muy importante tener esta facilidad, en la cual suponemos que para cada proceso, se pueda ver quien tiene acceso. Creemos que esta opción es bastante innovadora y no la hemos visto en otros bancos competidores del país.

Es importante que además de poder seleccionar los procesos uno por uno, también exista la opción de “todos” para poder hacer una revisión completa (o auditoría) sin tener que solicitar todas las opciones, una por una.

[5.2.17] Consulta/Mantenimiento de Directorios

Esta es una opción que también nos parece muy conveniente. El documento no especifica si el directorio es único a nivel de empresa (como debería ser) o cada usuario tiene un directorio “privado” (tal como lo hace Banesco). Consideramos que es muy importante que el directorio sea único y que sea la base de una serie de facilidades a ofrecer a los clientes, tales como registro de facturas, planificación del flujo de caja...

[5.2.18] Reglas de Negocio

No hemos tenido acceso al documento que explica las reglas de negocio. Suponemos que es donde se definen los niveles y secuencias de autorización.