

ANEXO C

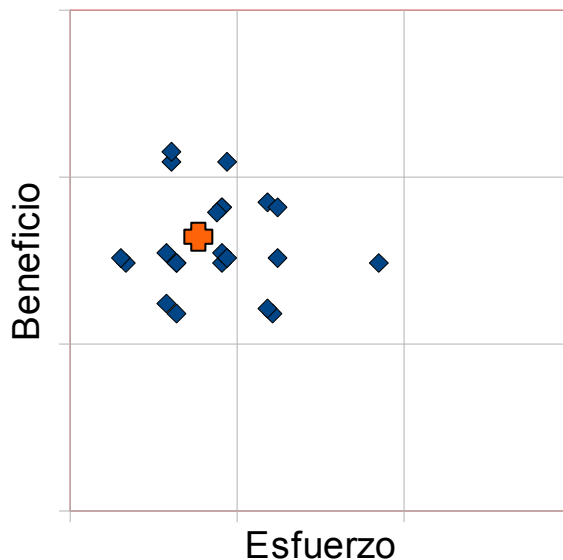
Recomendaciones de Funcionalidad

En este anexo se recoge el análisis y las votaciones relacionadas con las mejoras a la funcionalidad del sitio.

En los cuadros de dispersión se muestran los votos de todo el equipo. En algunos casos, en que se consideró que no hubo suficiente convergencia, se realizó una segunda votación que se muestra a la derecha de la primera votación.

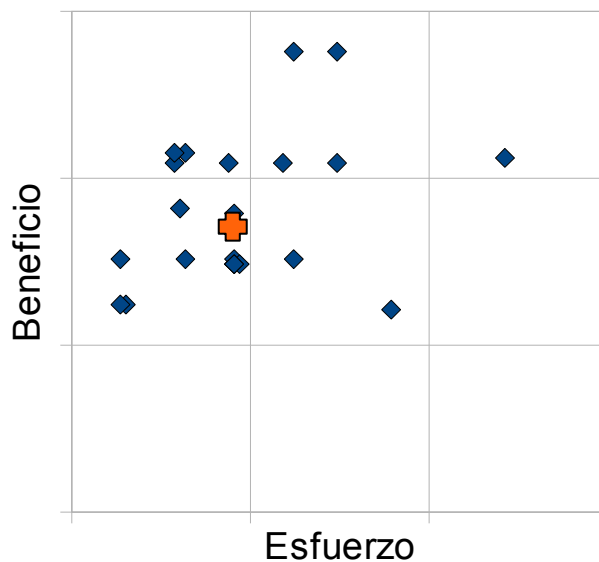
Recomendación C-01: Asegurarse que todas las pantallas puedan ser impresas

Descripción	Hay pantallas que muestran resultados y no pueden ser impresas
Justificación	Consistencia, facilitar la impresión
Beneficio	Medio (5.3) Facilidad y confiabilidad en el respaldo de las operaciones. Permitirle al usuario la decisión de imprimir un documento o no.
Esfuerzo	Bajo (2.9) Bien definido, poca complejidad.
Prioridad	2
Observaciones	



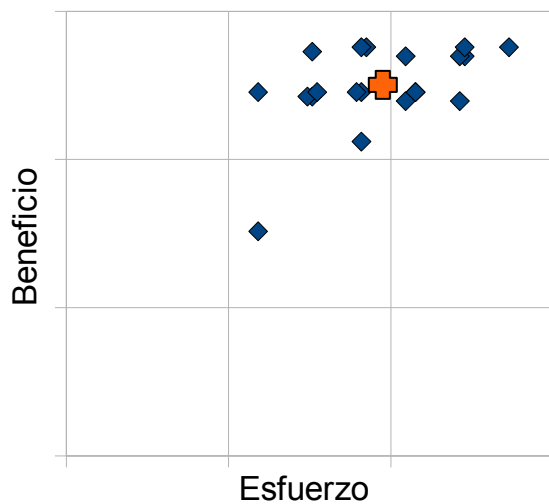
Recomendación C-02: Consulta de cuentas por múltiples criterios

Descripción	No limitar los movimientos históricos a 30 días e integrar las consultas de cuentas a la emisión de estados de cuenta
Justificación	Mayor facilidad al cliente, disminución de consultas
Beneficio	Medio (6,0) Integración de consultas en una misma pantalla
Esfuerzo	Bajo (3.2) Unificar opciones
Prioridad	2
Observaciones	



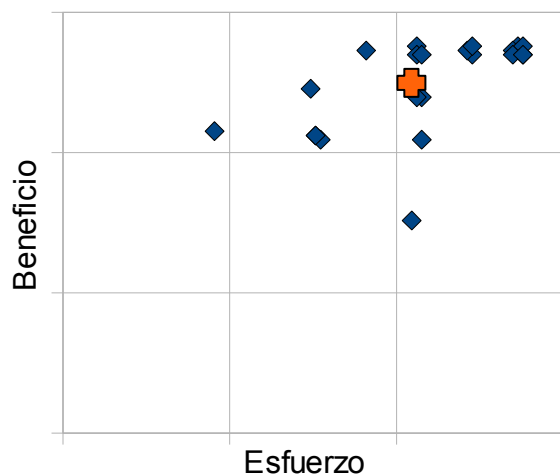
Recomendación C-03: Ofrecer seguimiento en línea a solicitudes y reclamos

Descripción	Permitir a los clientes hacerle seguimiento a todas sus solicitudes (en línea o no), ingresar y consultar reclamos
Justificación	Satisfacción de clientes, disminución de llamadas y visitas a las agencias
Beneficio	Alto (8.2) Disminuir tráfico de Clientes en las agencias por reclamos
Esfuerzo	Medio (6.4) Desarrollar el enlace con ULTIMUS para la mayoría de los casos de uso
Prioridad	2
Observaciones	



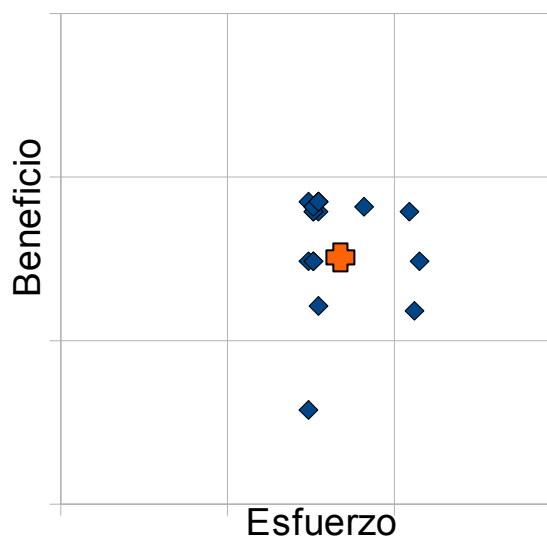
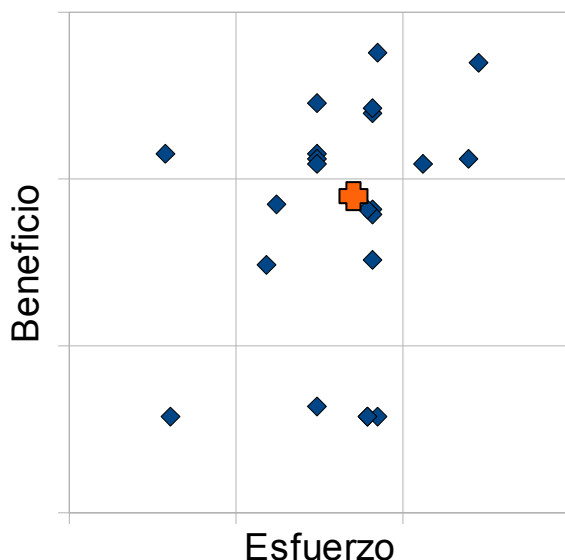
Recomendación C-04: Creación de un sitio paralelo “light”

Descripción	Crear un sitio distinto, movil.bodineternet.com tal vez con funcionalidad reducida, para personas que tengan conexiones lentas (dial up) o que accedan al sitio con celulares, PDAs y BlackBerrys
Justificación	Mejoras de los tiempos de respuesta desde conexiones lentas (incluyendo celulares), enamoramiento de clientes, diferenciación con otros bancos, imagen de tecnología
Beneficio	Alto (8.2) Único Banco en ofrecerlo
Esfuerzo	Alto (7.1) Aún cuando esta en proyecto hay que desarrollarlo
Prioridad	3
Observaciones	



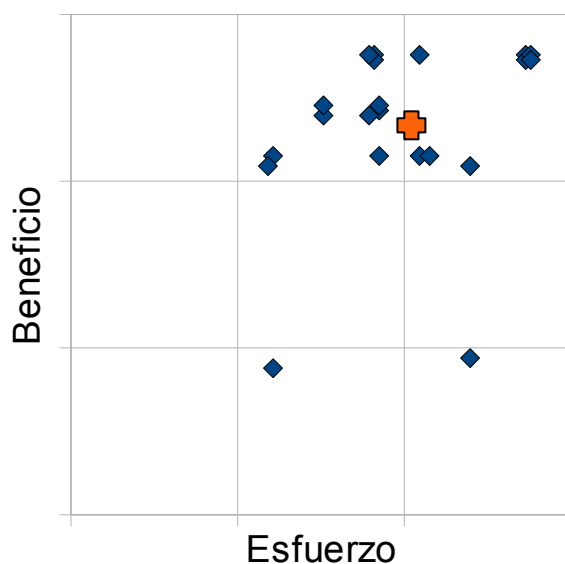
Recomendación C-05: Almacenamiento y organización de la información del cliente

Descripción	Permitir a los clientes clasificar e ingresar información sobre los ingresos y egresos para poder hacer búsquedas, preparar reportes y sacar estadísticas similares a los programas Quicken y Money
Justificación	Servicio al cliente, diferenciación, crear dependencia del servicio a los clientes
Beneficio	Medio (5.3) Valor agregado para el consumo personal del Cliente
Esfuerzo	Medio (5.4) Por que involucra un desarrollo que le permitirá al Cliente un control personal de sus transacciones
Prioridad	3
Observaciones	



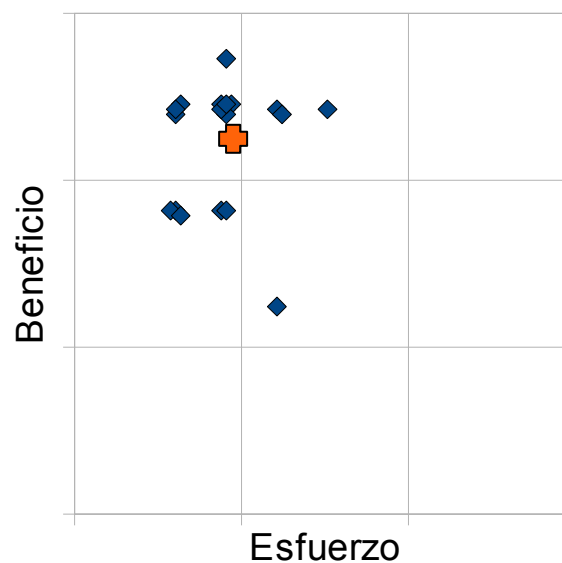
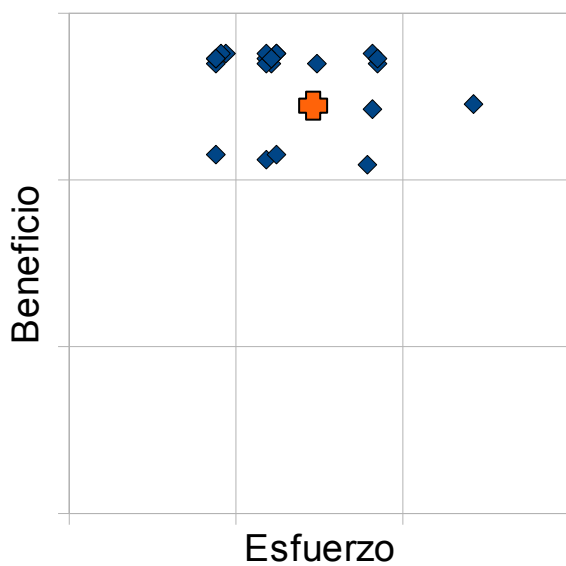
Recomendación C-06: Visualización de cheques cobrados

Descripción	Cuando se ve un listado de pagos, permitir al cliente que al hacer clic sobre el número del cheque pueda ver una imagen digitalizada del mismo
Justificación	Facilidad importante para los clientes. Evita visitas a las agencias para pedir una copia de un cheque
Beneficio	Alto (7.6) Evitar el tráfico de Clientes a las Agencias
Esfuerzo	Alto (6.6) Para Web es bajo por que solo tendría que consultar una base de datos, pero requiere un esfuerzo muy alto por parte de las Agencias
Prioridad	3
Observaciones	



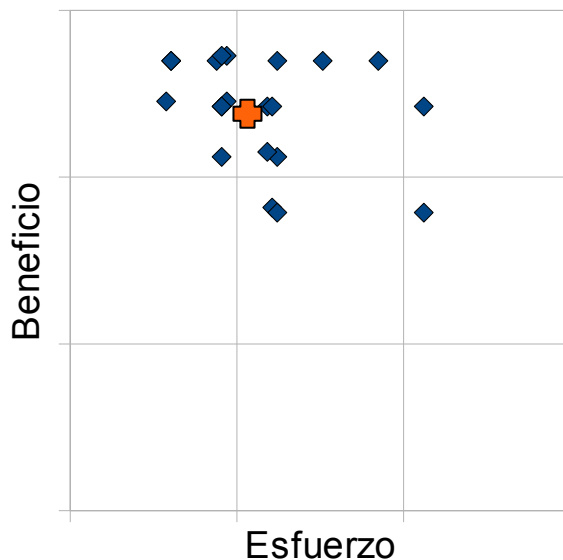
Recomendación C-07: Saldos de Cadivi

Descripción	Permitir hacer seguimiento a las solicitudes de Cadivi para personas naturales y consultar el saldo remanente
Justificación	Satisfacción de clientes, evitar que los clientes utilicen otro banco
Beneficio	Alto (7.3) Actualmente la información es de gran importancia para el Cliente visualizarla en línea
Esfuerzo	Bajo (3.0) No depende de BOD, depende de Credicard
Prioridad	1
Observaciones	Después de la discusión de grupo y de constatar que el Venezolano de Crédito lo tiene a través de Credicard se determinó que el esfuerzo era bajo



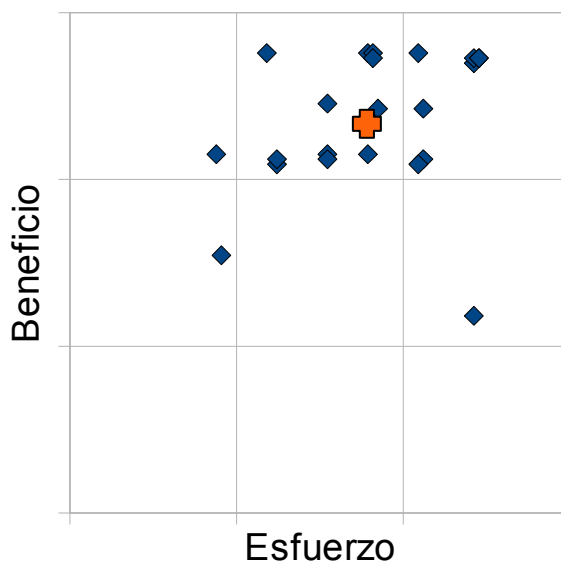
Recomendación C-08: Conformación de cheques en el sitio comercial

Descripción	Permitir que los no clientes puedan conformar cheques desde la página principal del banco (y por teléfono)
Justificación	Imagen de tecnología entre clientes y no clientes del banco, eliminación de llamadas al centro de contacto, mayor satisfacción de clientes por que sus cheques son más fáciles de contestar
Beneficio	Alto (7.9) Ahorro, rapidez y comodidad.
Esfuerzo	Medio (3.8) Diseño de interfaz para reutilizar programas de IVR
Prioridad	2
Observaciones	



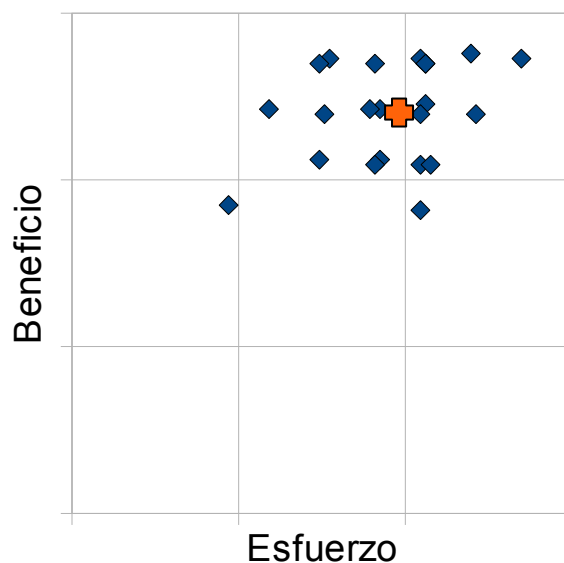
Recomendación C-09: Diferenciar los depósitos en efectivo de los de cheques

Descripción	Actualmente no es fácil saber si un depósito ya está conformado o si requiere un tiempo de espera para saber que un cheque es válido
Justificación	Mejor control por parte de las cuentas receptores
Beneficio	Alto (7.7) Es un beneficio importante para el cliente para poder llevar un control de los fondos que recibe
Esfuerzo	Medio (6.0) Hay que modificar el sistema existente, para poder identificar las opciones o los status en que se encuentran los depósitos
Prioridad	2
Observaciones	



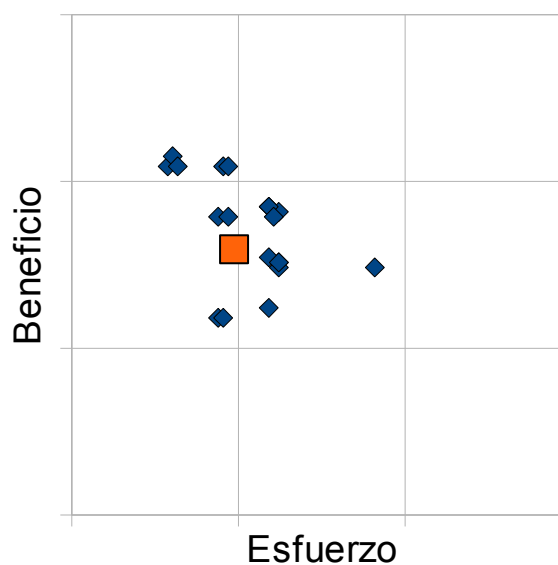
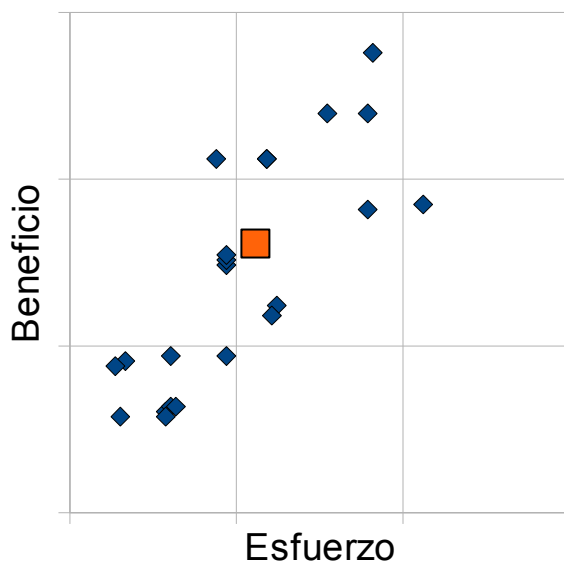
Recomendación C-10: Límites de retiros diarios en cajeros y consumos en comercios

Descripción	Permitir al cliente establecer cuanto quiera que sea el límite de retiro diario en cajeros y la cantidad y monto máximo de consumos en tarjetas de débito (como lo hace el Banco Venezolano de Crédito)
Justificación	Seguridad al cliente, diferenciación
Beneficio	Alto (8.0) Control al Cliente sobre sus transacciones
Esfuerzo	Medio (6.3) Hay que modificar el sistema existente
Prioridad	2
Observaciones	



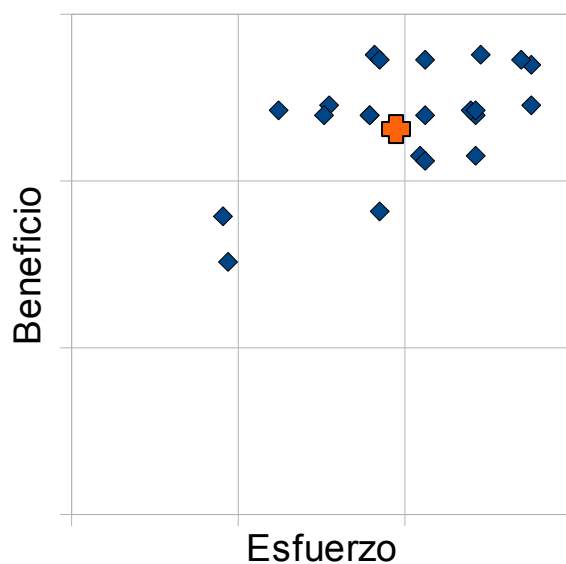
Recomendación C-11: Download en formato txt o csv

Descripción	Permitir que todo reporte producido en el sitio pueda ser bajado al computador del cliente, en el formato preferido
Justificación	Ahorro de tiempo a los clientes, comodidad en el uso del sistema.
Beneficio	Medio (5.7) Ya lo tenemos
Esfuerzo	Bajo (3.5) Ya esta desarrollado
Prioridad	2
Observaciones	



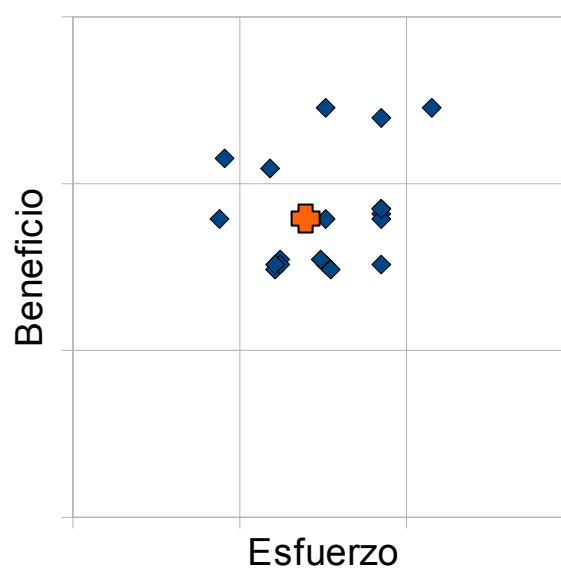
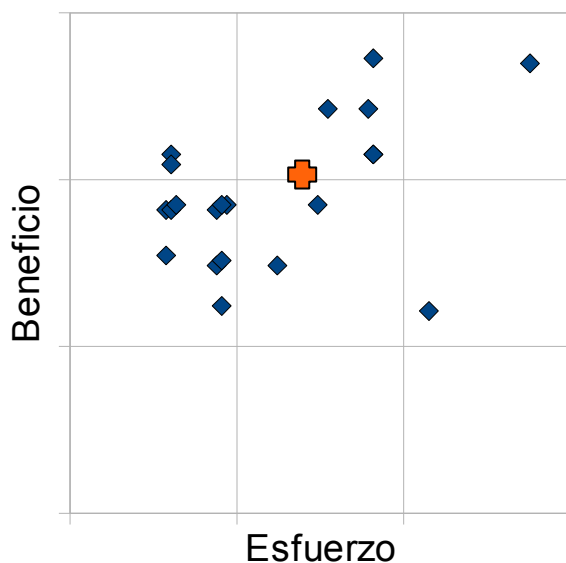
Recomendación C-12: Chat para ayuda

Descripción	Poner un botón de chat para pedir ayuda. La gran ventaja es que puede programarse para que la persona del centro de contacto sepa exactamente en qué página está el cliente
Justificación	Disminución de llamadas al centro de contacto, mejor soporte
Beneficio	Alto (7.8) Un canal de ayuda inmediata
Esfuerzo	Medio (6.5) Requiere desarrollar el programa
Prioridad	2
Observaciones	Nuestra experiencia indica que este chat es fácil de montar técnicamente. El esfuerzo mayor está en la parte organizativa.



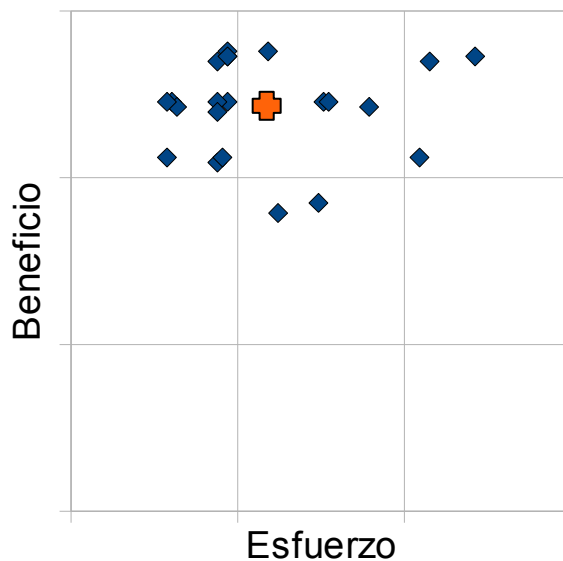
Recomendación C-13: Personalización de opciones

Descripción	Permitir que el cliente pueda escoger que quiere ver en la página principal, y las principales opciones en la presentación de la información.
Justificación	Mayor satisfacción de los usuarios, mayor “enganche”, menor navegación en el sitio, reducción del ancho de banda
Beneficio	Medio (6.0) Le permite al Cliente personalizar su ingreso a la pagina
Esfuerzo	Medio (4.9) Es de baja complejidad por que ya existe
Prioridad	3
Observaciones	



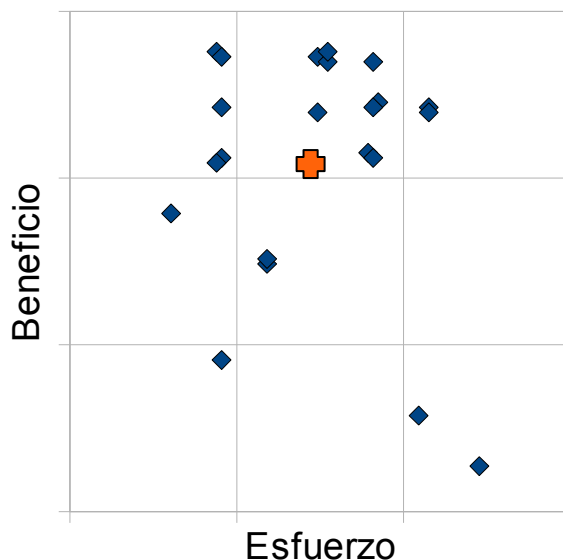
Recomendación C-14: Pre-conformaciones de cheques en línea

Descripción	Permitir que el cliente especifique los cheques que ha emitido (número, monto y beneficiario) para que no lo tengan que llamar a conformar el cheque
Justificación	Evitar molestar al cliente, evitar llamadas innecesarias
Beneficio	Alto (8.0) Disminuir esfuerzo y tiempo al Cliente, Agencias y Centro de Contacto
Esfuerzo	Medio (3.9) Baja complejidad, crear una consulta
Prioridad	2
Observaciones	



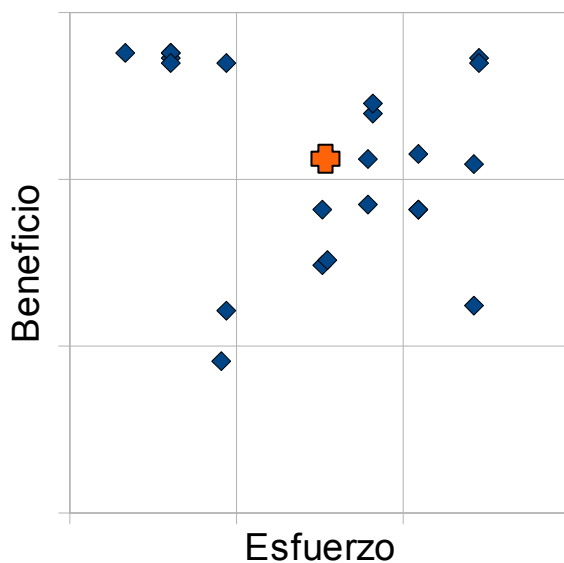
Recomendación C-15: Evitar confirmaciones de transferencias innecesarias

Descripción	Permitir que el cliente diga a partir de que monto quiere que las transferencias a un cliente particular sean confirmadas
Justificación	Mayor facilidad al cliente, disminución de llamadas desde el centro de contacto
Beneficio	Alto (6,9) Mayor seguridad y mejoras al Servicio
Esfuerzo	Medio (4.9) Creación de módulos de administración y modificación de programas de transferencia
Prioridad	2
Observaciones	



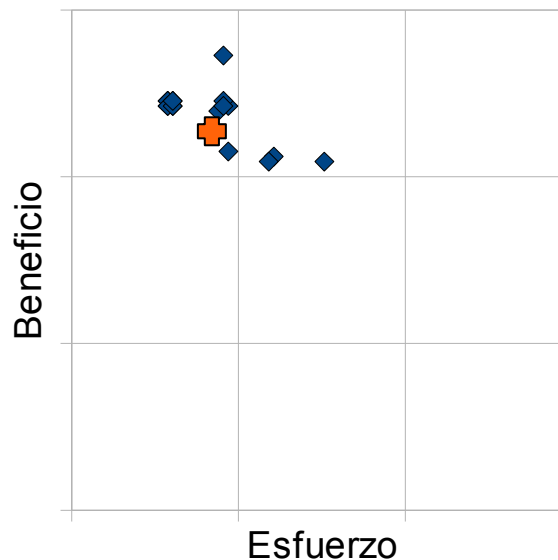
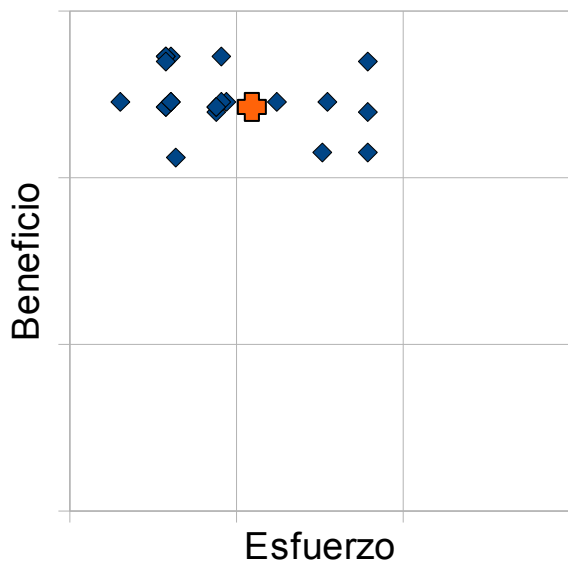
Recomendación C-16: Venta de seguros desde el sitio web

Descripción	Aprovechar el público cautivo de la página transaccional para promover y vender distintos seguros
Justificación	Ventas cruzadas, mayores facilidades a los clientes
Beneficio	Alto (7.0) Permite al Cliente llegar a otros productos de las empresas del grupo
Esfuerzo	Medio (5.0) Simplemente un enlace
Prioridad	2
Observaciones	En caso de poner un enlace únicamente, el esfuerzo es muy bajo. Se debe revisar a raíz de la aparente decisión del ejecutivo de separar la banca de los seguros



Recomendación C-17: Referencias bancarias en línea

Descripción	Preparar la referencia bancaria en un archivo pdf para que pueda ser impreso por el cliente
Justificación	Comodidad para el cliente, disminución de visitas al banco
Beneficio	Alto (7.9) Disminuir visitas del Cliente a las Agencias
Esfuerzo	Bajo (2.7) Baja complejidad
Prioridad	1
Observaciones	

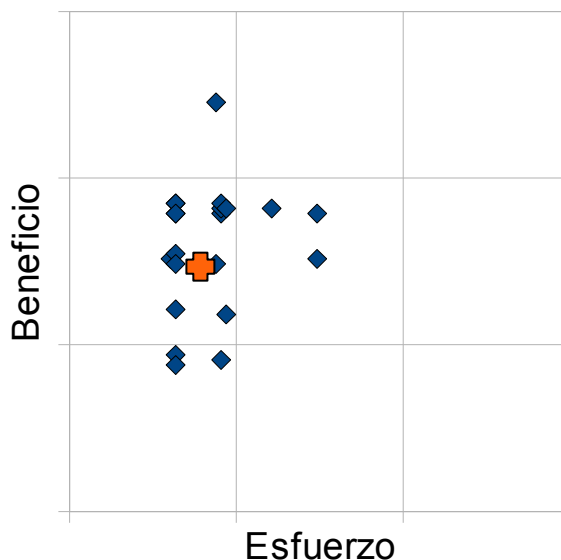


Recomendación C-18: Pago de servicios desde una sola página

Descripción	Permitir pagar directamente a cualquier proveedor desde la página de servicios, sin tener que ir a la sección de universidades, gobierno, telecomunicaciones, electricidad...
Justificación	Menor navegación
Beneficio	0 No modificaríamos la presentación actual
Esfuerzo	0 No modificaríamos la presentación actual
Prioridad	
Observaciones	El grupo no estuvo de acuerdo con esta recomendación

Recomendación C-19: Calculadora de Intereses en participaciones

Descripción	Facilidad que le permita saber al inversionista cual va a ser el retorno de su inversión con las distintas opciones de inversión
Justificación	Incremento de venta de participaciones.
Beneficio	Medio (5.0) Permite conocer al inversionista el retorno de inversion.
Esfuerzo	Bajo (2.6) Baja complejidad. Implantar calculadora financiera.
Prioridad	2
Observaciones	



Recomendación C-20: Promover y facilitar la solicitud de créditos

Descripción	Aprovechar el público cautivo de la página transaccional para promover servicios de crédito. Esto puede hacerse integrando algunas páginas del sitio comercial dentro del transaccional (como lo hace el Citibank) y a través de banners internos
Justificación	Mejor servicio a los clientes, descongestionamiento de agencias, incremento de la cartera crediticia
Beneficio	Alto (6.6) Captación de público para la promoción de productos crediticios.
Esfuerzo	Baja (3.3) Cambio de diseño en la página
Prioridad	1
Observaciones	

