

ANEXO D

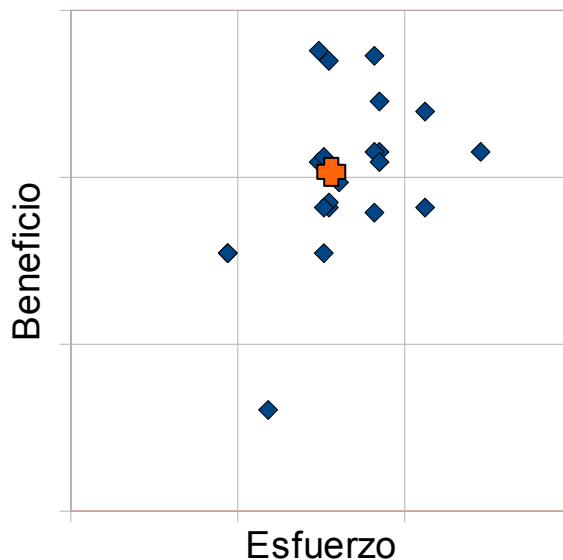
Recomendaciones de Cobros y Pagos

En este anexo se recoge el análisis y las votaciones relacionadas con la funcionalidad de Cobros y Pagos.

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.

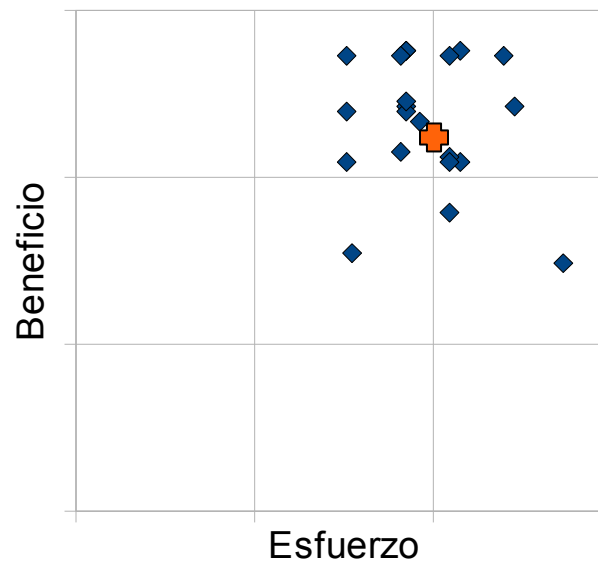
Recomendación D-01: Botón de pago para eBusiness

Descripción	Ofrecer la facilidad de botón de pago para los sitios de comercio electrónico
Justificación	Captación de negocios electrónicos como clientes, ampliación de la gama de servicios ofrecidos
Beneficio	ALTO (6.6) Genera nuevos clientes Carácter competitivo con otros bancos Pocos clientes bod que lo necesitan
Esfuerzo	MEDIO (5.4) Tipo B2C Medio Tipo B2B Alto B2C es solo una instrucción en donde el usuario ingresa los datos financieros B2B hay que integrarlo con la banca en línea, flujo de firmas, pagos a proveedor.
Prioridad	2
Observaciones	



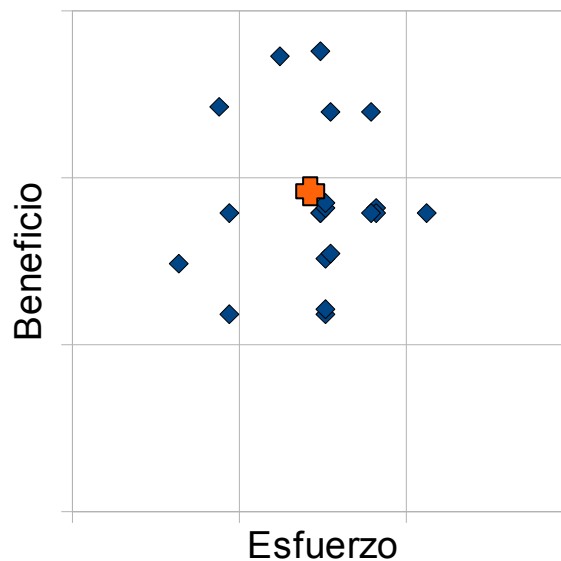
Recomendación D-02: Facilidad de cobranza por Internet

Descripción	Permitir a los clientes solicitar al BOD que cobre un monto a una persona o empresa
Justificación	Mejor servicio a los clientes, diferenciación con otros bancos, fuente de ingresos por servicio
Beneficio	ALTO (7.7) Gran cantidad que demandan del servicio Imnovación Captación de la cadena de valor para la empresa Nueva base de clientes
Esfuerzo	MEDIO (6.5) Basado en sistemas ya en el banco de transferencias, domiciliación.
Prioridad	2
Observaciones	El esfuerzo está entre Medio y Alto



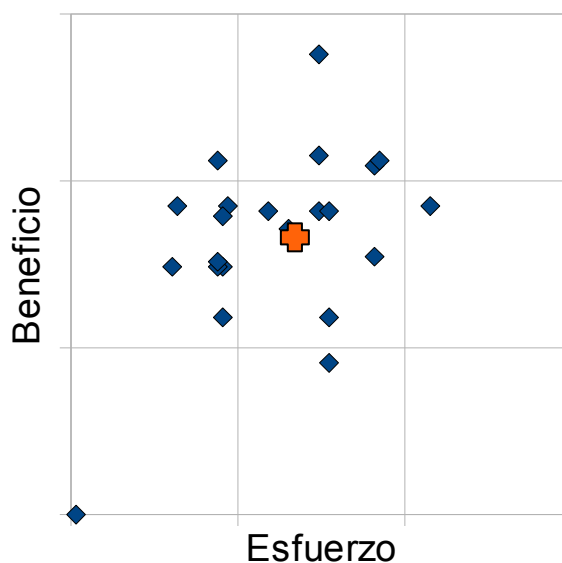
Recomendación D-03: Avisos de transferencias y depósitos recibidos y no recibidos

Descripción	Notificar por email y/o SMS a un cliente cuando recibe un depósito o cuando deja de recibirlo para una fecha indicada
Justificación	Servicio diferenciador de gran valor y disminución de visitas innecesarias al sitio web
Beneficio	MEDIO (6.2) No es critico para negocios. Innovación en la notificación de no recibidos.
Esfuerzo	MEDIO (4.8) Se tiene el sistema para manejar la agenda de pagos y notificaciones
Prioridad	3
Observaciones	



Recomendación D-04: Servicios web para confirmación de depósito o transferencia

Descripción	Permitir a los clientes que tienen sitio web que puedan chequear si un depósito o una transferencia que está siendo reportada es válida
Justificación	Captación de negocios electrónicos como clientes, ampliación de la gama de servicios ofrecidos
Beneficio	MEDIO (5.8) Seguridad a los clientes de tener su confirmación de las operaciones
Esfuerzo	MEDIO (4.2) Se tienen bases en el sistema, hay que realizar la consulta de entrevista.
Prioridad	3
Observaciones	Después del taller hemos pensado que esta facilidad se debería ofrecer también dentro del sitio comercial, para permitir que dentro de una empresa, si se tiene un empleado que solo va a revisar depósitos, no se requiera darle un código de acceso.

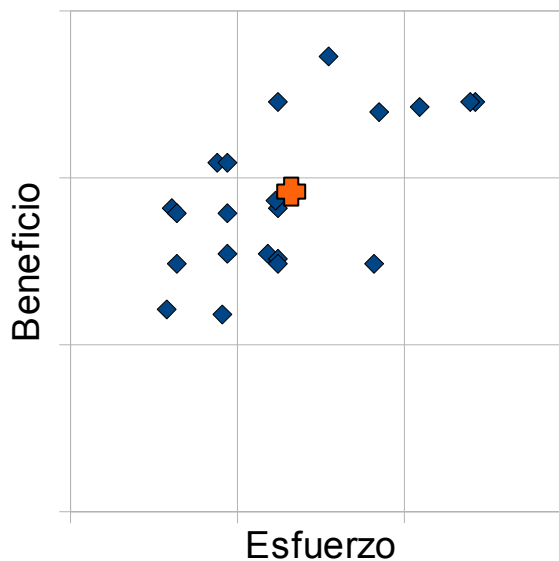


Recomendación D-05: Permitir guardar información junto con la transferencia

Descripción	Esto reemplazaría el “comprobante de egreso” muy utilizado en las empresas, qué es uno de los motivos por los cuales muchas empresas prefieren el cheque
Justificación	Ingresos por transferencias, menor utilización de cheques, ahorro de costos, tiempo y esfuerzo a los clientes, diferenciación.
Beneficio	No Aplica Para reingeniería SIP contempla esta descripción
Esfuerzo	
Prioridad	
Observaciones	El equipo no consideró conveniente esta recomendación. Será considerada dentro del SIP

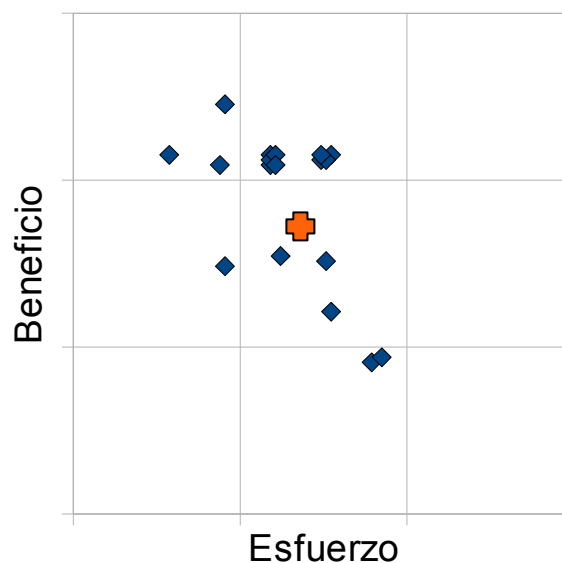
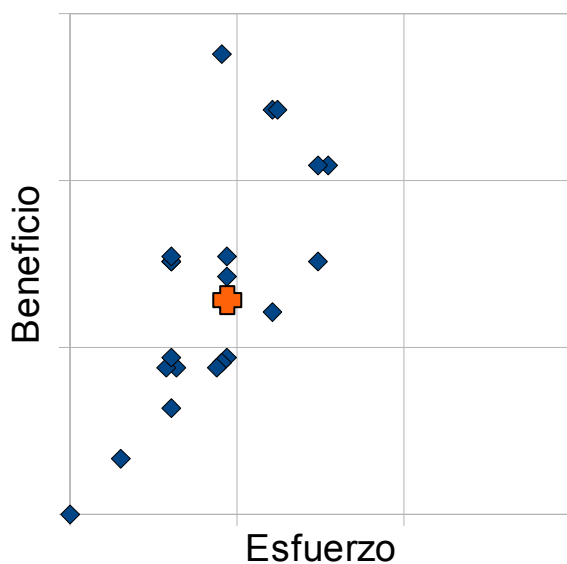
Recomendación D-06: Módulo de planificación de flujo de caja

Descripción	Ofrecer una facilidad para que las empresas puedan planificar su flujo de caja, introduciendo los pagos por hacer y que de este módulo se generen automáticamente los archivos necesarios para hacer los pagos a proveedores
Justificación	Ahorro sustancial a clientes, creación de barreras a la salida, ingreso por servicios
Beneficio	MEDIO (6.3) Muchos clientes pyme no tienen sistemas, trabajan el flujo con excel
Esfuerzo	MEDIO (4.2) Ya se tienen para personas naturales y debe habilitarse para jurídica masivo
Prioridad	3
Observaciones	Mucha diversidad de opiniones con respecto al beneficio de esta recomendación



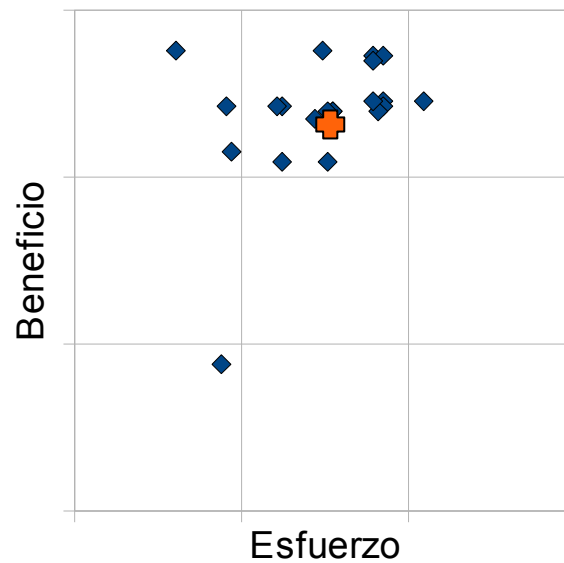
Recomendación D-07: Transferencias periódicas y programadas a terceros y cuentas propias

Descripción	Permitir, cuando se solicita una transferencia, que esta pueda hacerse más de una vez, en forma periódica (independientemente que sea a terceros o cuentas propias)
Justificación	Mayor facilidad al cliente, disminución de accesos al sitio web
Beneficio	MEDIO (6.5) Al activar en las transferencias, se complementa el servicio
Esfuerzo	MEDIO (4.2) Ya existe esta funcionalidad en programación de pagos. (Calendarización)
Prioridad	3
Observaciones	No se logró un buen consenso en este punto. En la segunda votación incremento la percepción de beneficio, pero también de dificultad



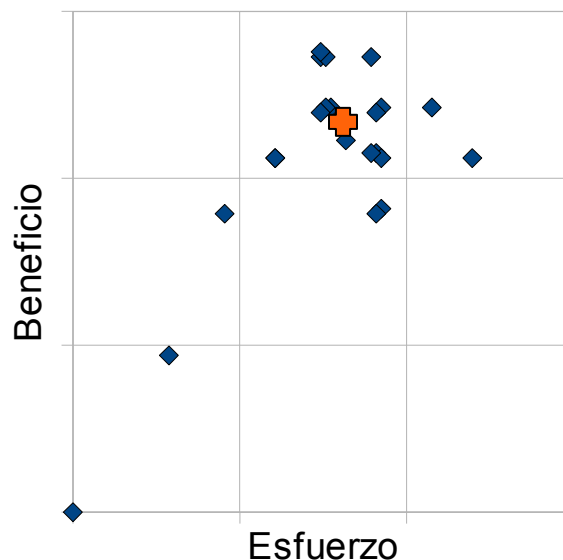
Recomendación D-08: Confirmación de pagos programados a través del celular

Descripción	Permitir que cuando llega la fecha de un pago programado el cliente sea notificado, via celular, de que un pago está por realizarlo para que pueda confirmarlo o suspenderlo
Justificación	Mayor seguridad
Beneficio	ALTO (7.9) Innovador y muy utilizado .
Esfuerzo	MEDIO (4.9) Hay bases en sistemas para la funcionalidad Se sugiere iniciar con personas naturales
Prioridad	2
Observaciones	



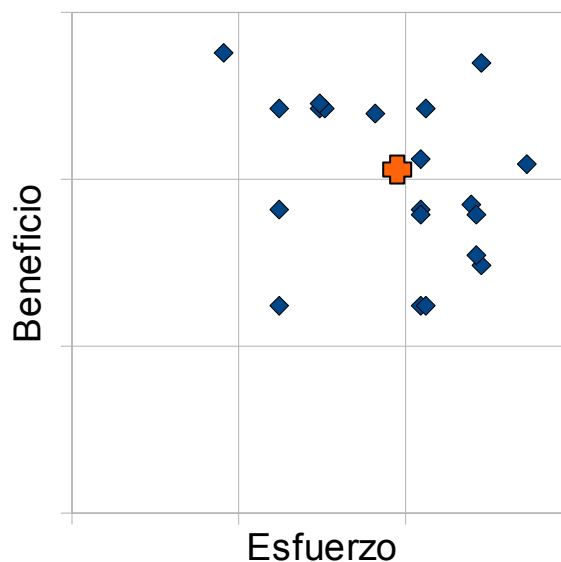
Recomendación D-09: Acuses de recibos de transferencia con firmas electrónicas

Descripción	Solicitar al receptor de una transferencia que “firme” (electrónicamente) un recibo para que quede constancia de la recepción de fondos
Justificación	Ingresos por transferencias, menor utilización de cheques, ahorro de costos, tiempo y esfuerzo a los clientes, diferenciación.
Beneficio	ALTO (7.4) Facilita la conciliación Elimina el comprobante de deposito Incentiva el uso del canal electrónico y orden de pago para empresas.
Esfuerzo	MEDIO (5.3) Se debe crear una página paralela para los no clientes, con su parametrización y su validación.
Prioridad	2
Observaciones	



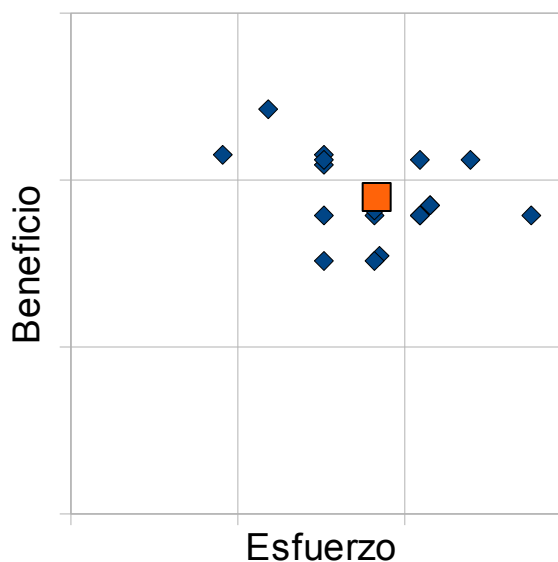
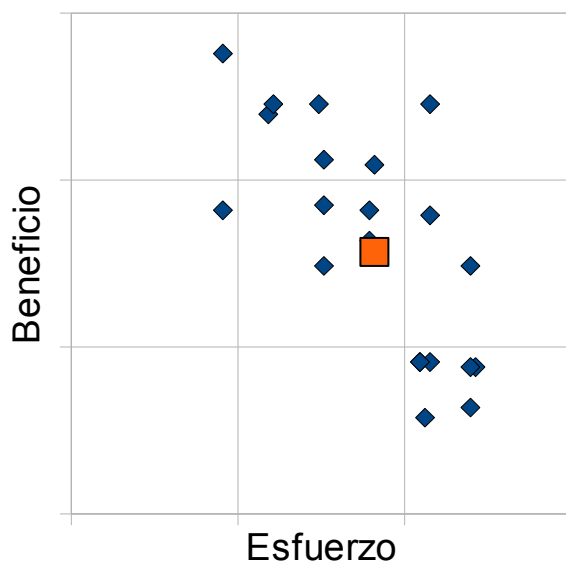
Recomendación D-10: Transferencia electrónica garantizada y controlada

Descripción	Permitir hacer transferencias a otras cuentas (y otros bancos) que las activa el mismo receptor de fondos con un mensaje de texto por celular y un código secreto que le da el emisor
Justificación	Imagen de tecnología entre clientes y no clientes del banco, eliminación de elaboración de cheques de gerencia, mayor satisfacción de clientes
Beneficio	ALTO (6.6) Agrega una opción mas de medios de pago. No es prioritario o indispensable.
Esfuerzo	MEDIO (6.4) Reglas de negocio, y definición de proceso.
Prioridad	2
Observaciones	Está en el límite inferior de Beneficio Alto



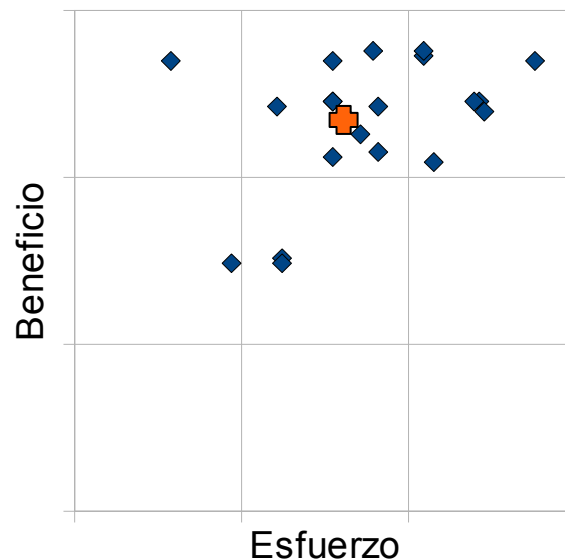
Recomendación D-11: Facilidades de domiciliación por parte del pagador

Descripción	Permitir que el pagador domicilie un pago
Justificación	Mejor servicio a los clientes, mayor actividad de cobranzas y pagos
Beneficio	MEDIO (6.3) La realidad de la costumbre del venezolano que vive al día.
Esfuerzo	MEDIO (6.0) Dificultad al generalizar las empresas para que puedan usar el servicio.
Prioridad	3
Observaciones	



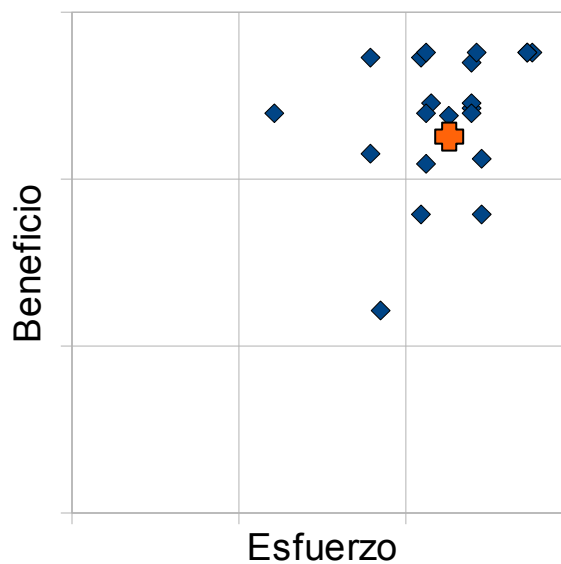
Recomendación D-12: Cálculo de nómina

Descripción	Ofrecer una facilidad para cargar, calcular y pagar la nómina por Internet. Orientado a PYMES
Justificación	Ahorro sustancial a clientes, creación de barreras a la salida, ingreso por servicios
Beneficio	ALTO (7.6) Fidelidad del cliente pyme BODependencia
Esfuerzo	MEDIO (5.7) Se puede tomar del sistema actual de nomina.
Prioridad	2
Observaciones	



Recomendación D-13: Enlazar paquetes de nómina comerciales con el BOD

Descripción	Permite que las empresas que usen paquetes comerciales de nómina utilicen al BOD
Justificación	Buen servicio a empresas
Beneficio	ALTO (7.9) Fidelidad del cliente BODependencia
Esfuerzo	ALTO (7.4) Crear los conectores con las aplicaciones del mercado. Necesidad de interactuar con terceros.
Prioridad	3
Observaciones	



Recomendación D-14: Web services para las nóminas de corporaciones

Descripción	Permite que la nómina sea preparada sin intervención humana
Justificación	Buen servicio a corporaciones y clientes prioritarios
Beneficio	ALTO (7.7) Seguridad , rapidez, fidelidad BODependencia.
Esfuerzo	ALTO (7.4) Adaptación para los distintos clientes y necesidades.
Prioridad	3
Observaciones	En nuestra experiencia, estimamos que el esfuerzo de esta facilidad ha sido sobre estimado y que es MEDIO

