

ESTUDIO DEL SITIO WEB TRANSACCIONAL DEL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO – BOD



INFORME FINAL

CONFIDENCIAL

Presentado por GLOBALWEBTEK
Agosto 2009

SUMARIO EJECUTIVO

Este documento presenta las recomendaciones finales de la asesoría en el diseño de la nueva versión del sitio transaccional del banco, realizada por GlobalWebTek Venezuela C.A.

Después de haber evaluado en profundidad los sitios web transaccionales del BOD y de Banesco, Banco Mercantil y Citibank (USA) y de haber revisado el estudio de Reingeniería del BOD, se realizó un taller de validación y jerarquización de las recomendaciones emitidas en etapas previas, con un grupo de más de 20 personas de distintos departamentos del banco para asegurar que estuvieran representadas todas las visiones.

Como conclusión de todo este trabajo, sugerimos que se ejecute, a la brevedad, la reingeniería del sitio web transaccional www.bodinternet.com, ya analizada por el banco, ajustándola con las recomendaciones emitidas en este informe, en cuanto a la forma de registro, de ingreso (Login) y con los ajustes sugeridos para la página principal. También se han sugerido cambios y mejoras en las consultas y mecanismos de impresión, en las ayudas y sistemas de apoyo para el centro de contacto, y en la administración de usuarios, en particular en el caso de cuentas jurídicas.

Hemos incluido algunas sugerencias para potenciar el negocio (promoción de productos internos y de empresas relacionadas) y de nuevas funcionalidades que se deben ir implementando progresivamente en el sitio actual para luego ser adaptadas al nuevo sitio.

Finalmente hemos propuesto varias innovaciones para facilitar a los clientes del banco los cobros y los pagos. En particular resaltamos la facilidad de cobros a terceros a través del banco (similar a la ofrecida por Google en Estados Unidos), el apoyo en el cálculo de la nómina ya que hoy en día la ayuda se limita al pago, y en facilidades de pago muy novedosas que integran el canal web con el de telefonía celular y de mensajes de texto. Estamos convencidos que al implementar estas facilidades, se logrará que el cliente esté tan complacido con ellas que se vuelva “adicto” al sitio web del BOD, lo cual hemos denominado “**BODependencia**”, logrando así la diferenciación y el establecimiento de “barreras a la salida” en un negocio tan competido como lo es el bancario.

Como el esfuerzo de desarrollo e implementación del nuevo sitio tomará algún tiempo, además de trabajar en la nueva funcionalidad, consideramos que es muy conveniente que se vayan haciendo aquellas modificaciones al sitio web actual del banco que tengan un beneficio muy grande que no amerita espera o que sean muy sencillas de realizar.

Creemos firmemente que con el inmenso apoyo recibido por parte del personal del banco, hemos logrado generar ideas y propuestas que, al ser implementadas, permitirán que el BOD tenga la **MEJOR BANCA EN INTERNET** del país.

INTRODUCCIÓN

Este informe contiene las recomendaciones finales de la asesoría en el diseño de la nueva versión del sitio transaccional del banco, realizada por GlobalWebTek Venezuela C.A. (GWT) por encargo del **BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO (BOD)**.

La metodología seguida en esta asesoría fue la siguiente:

- Determinación de los parámetros de usabilidad, funcionalidad y generales a evaluar. Se emitió el informe correspondiente
- Evaluación del sitio transaccional de personas del banco y de Banesco, Mercantil y Citibank (USA), en todos los criterios seleccionados. También se emitió un informe
- Evaluación del sitio transaccional de empresas (personas jurídicas) del banco y de Banesco, Mercantil y Citibank (USA), en todos los criterios seleccionados y entrega del informe correspondiente
- Revisión del estudio de Reingeniería realizado por el BOD que no había sido visto previamente por GWT para no influir en las recomendaciones. Se incluyeron nuevas recomendaciones y se validaron gran parte de las recomendaciones de dicho estudio. También se entregó el informe correspondiente a esta etapa
- Taller de validación y jerarquización de las recomendaciones recolectadas a lo largo de todo el estudio, con más de 20 personas de distintos departamentos del banco para asegurar que estuvieran representadas las distintas visiones.
- Preparación de este informe final

En el cuerpo de este documento se presentan las recomendaciones concretas y en los anexos los resultados del trabajo realizado en los talleres, que consistió en revisar todas las recomendaciones para determinar el beneficio de implementar cada recomendación y el esfuerzo asociado. Dicho esfuerzo incluía, no solo el esfuerzo técnico de programación, sino también de mercadeo, promoción, entrenamiento e implementación.

El mecanismo utilizado fue dividir a los participantes del taller en cuatro grupos que revisaron las recomendaciones de Ingreso y seguridad, usabilidad, funcionalidad y aquellas relacionadas con las innovaciones propuestas para cobros y pagos. En cada grupo se discutieron los pros y contras, se estimó el beneficio y el esfuerzo. Una vez realizado esto, se presentaron las conclusiones del grupo a todos los participantes, quienes votaron con su opinión con respecto al beneficio y al esfuerzo. Estas votaciones fueron plasmadas en gráficos de dispersión en donde un eje representaba el esfuerzo y el otro el beneficio.

Posteriormente se revisaron estos gráficos de dispersión (Presentados en los anexos). En aquellos puntos donde se notaron grandes dispersiones o diferencias de opinión, se le dio la oportunidad a las personas que no tenían opiniones similares a la mayoría que explicaran sus razones. En varias oportunidades se realizó una segunda votación, que casi siempre logró una mayor convergencia de opiniones, es decir que acercaron el grupo a un consenso.

Aprovechamos la oportunidad para agradecer a todo el personal del banco el inmenso apoyo que tuvieron para nuestro equipo, y el esfuerzo y la dedicación que le dedicaron a este trabajo.

RECOMENDACIONES

Después de haber analizado todo el sitio del BOD, de haberlo comparado con los competidores (tanto a nivel personas como a nivel empresas) y revisado el estudio de reingeniería, y de haber realizado el taller de jerarquización de las recomendaciones emitidas con representantes de distintos departamentos del banco, hemos llegado a las conclusiones siguientes:

- Se debe **crear un nuevo sitio web**, según el documento de reingeniería, añadiéndole los cambios propuestos (registro, login, pantalla principal)
- Hay que seguir analizando e implementando las **nuevas funcionalidades** propuestas en el estudio de reingeniería complementadas con las presentadas en este documento. Muchas de ellas pueden irse introduciendo de una vez en el sitio actual y luego traspasadas con poco esfuerzo al sitio nuevo.
- Empezar a **analizar las innovaciones propuestas** en este documento que van a ayudar a diferenciar al banco de sus competidores, que van a crear lo que hemos llamada BODependencia, es decir que van a producir en los clientes una dependencia y “adicción” a las ventajas únicas a ofrecer que producen ahorros de tiempo, esfuerzo y dinero al cliente
- Realizar, sin demora, las **mejoras al sitio actual** que lo ameriten, bien sea por tener un alto impacto o requerir un esfuerzo bajo. De esta forma se están cosechando beneficios de una vez, sin esperar el nuevo sitio.

Aspectos a considerar en la reingeniería

Proceso de Registro

El proceso de registro es de suma importancia, por ser el primer contacto del cliente con el sitio web del banco. Tal como hemos mencionado previamente, el registro actual es complejo, largo y requiere muy frecuentemente intervención del Centro de Contacto.

Proponemos que se adopte el documento de reingeniería con las diferencias siguientes:

Login por código de usuario (en vez de número de tarjeta)

Actualmente, en vez de ingresar una persona, quien ingresa al sitio web es una tarjeta de débito, de crédito o de identificación (en el caso de las empresas). Consideramos que es recomendable un cambio radical en este aspecto y que cada persona tenga un código de ingreso único a nivel del banco que lo identifique y que le permita ver y manejar todas las cuentas a las cuales tiene acceso, independientemente de que sean propias (como persona natural), que le hayan concedido acceso, o que sean de una empresa en la cual tiene autorización para ver o manejar cuentas.

Login único para personas y empresas

La consecuencia lógica de la recomendación anterior es que una persona va a poder ver y manejar simultáneamente sus cuentas personales y de las empresas a las cuales tiene acceso (obviamente con el nivel de autorización correspondiente). Esto es una gran comodidad para dueños de empresas pequeñas y personales. Si un cliente no lo desea, siempre podrá tener la posibilidad de tener dos códigos de usuario diferentes.

Esta facilidad es utilizada hoy en día por la página de Empresas del Banco Mercantil y consideramos que es una de sus mayores fortalezas, sobre todo al nivel de PYMES.

Más preguntas para la identificación positiva del cliente

La pregunta que se está utilizando actualmente para identificación positiva del cliente es la de "Fecha Importante". Recomendamos que en vez de esa pregunta, el cliente tenga 10 preguntas con sus respectivas respuestas que faciliten su identificación positiva del cliente, a través del sistema en caso de requerir una identificación positiva (pérdidas de palabras claves, uso de computadores no habituales...) Para facilitarle esa tarea, se pueden tener preguntas pre-determinadas (muy útil para los que no tienen mucha imaginación seleccionando preguntas) más la opción de pregunta propia en cada caso.

Frase e imagen propias

Recomendamos que en el registro, el cliente escoja una frase e ingrese una imagen (puede ser propia o dentro de una serie de opciones a seleccionar) que le permitan darse cuenta cuando está frente a un caso de phishing.

Selección del método secundario de seguridad

Para operaciones especiales, tales como ingresar un nuevo beneficiario a la lista de beneficiarios, o incluir un servicio de pago, sugerimos que exista un segundo mecanismo de seguridad, que el cliente pueda seleccionar entre el certificado digital, la tarjeta de eSeguridad o un Token.

Al tener varios mecanismos de seguridad, se le ofrece al cliente seguridad a su medida, de acuerdo a sus características y necesidades.

Escogencia del tiempo de vencimiento de la palabra clave

El cliente debería poder escoger cuanto quiera que dure la palabra clave, que debería ser entre 7 días y un año, o sin vencimiento. Pensamos que debería ser posible tener palabras claves sin vencimiento ya que el Banco Mercantil lo hace. Sin embargo, se debe verificar previamente si esto es viable de acuerdo a las reglas de seguridad de Switch 7B y de Sudeban.

Indicación del nivel de seguridad

Recomendamos adoptar la funcionalidad de algunos sitios web que, a medida que se va escribiendo la palabra clave, van indicando su fortaleza. (Débil, normal, fuerte). Esto estimula a los usuarios a no tener palabras claves muy cortas o triviales.

Alertar al cliente sobre los riesgos y la importancia de la seguridad

Creemos que durante el proceso de registro es conveniente concientizar al cliente sobre la importancia de la seguridad y ayudarlo a escoger sus mecanismos de seguridad explicando las ventajas de cada uno .

Recomendaciones relacionadas:

- A-01: Simplificación del proceso actual de Registro
- A-02: Activar la facilidad de transferencias desde Internet
- A-14: Actualización de datos en línea
- A-15: Más preguntas para la Identificación positiva del cliente online
- A-03: Login con nombre de usuario en vez de tarjeta de débito. Aplica para personas y empresas
- A-04: Login único para todas las cuentas de personas y empresas
- A-07: Escogencia del método de seguridad deseado
- A-08: Elección del 2do nivel de seguridad
- A-10: Escogencia del vencimiento de la palabra clave

Ingreso al sistema (Login)

El ingreso al sistema es algo muy importante, por que debe ser **fácil y rápido, pero a la vez ofrecer la seguridad apropiada**. Aquí tenemos varias recomendaciones fundamentales que difieren de lo propuesto en el documento de Reingeniería por su filosofía.

Login en dos partes

Recomendamos que el login se inicie ingresando el código desde la misma pantalla comercial para ir luego a una pantalla en donde se pide la palabra clave.

Primera Pantalla (Página comercial):



En esta pantalla el cliente ingresa su código de usuario, en vez de seleccionar si desea ingresar al sistema de personas o de empresas.

Apenas el usuario ingrese su código, mientras va escribiendo su palabra clave, recomendamos que se vaya buscando su información en las bases de datos para ofrecer un mejor tiempo de respuesta, ya que en la mayoría de los casos, cuando haya ingresado su palabra clave, ya la información estará recolectada.

Segunda pantalla (Página de ingreso):



The login interface features a header with a green wavy line and the 'bodint@rnet' logo. Below this, there are three input fields on the left: 'Su Identificación:', 'Su Frase:', and 'Su Imagen:'. The corresponding values are displayed on the right: 'hrosas', 'Volverán las oscuras golondrinas, sus nidos a tu balcón colgar', and a photo of a couple. A red warning message states: 'Si su frase y foto no coinciden, NO INGRESE SU CLAVE, Puede estar ante una imitación Si está en un computador público, use el teclado virtual'. Below the warning is a password field with an 'ENVIAR' button and two links: '¿Para qué el teclado virtual?' and '¿Olvidó su clave?'. At the bottom is a 'Teclado Virtual' (Virtual Keyboard) with a grid of letters and numbers, and buttons for 'MAYUS', '←', and 'BORRAR'.

En esta segunda pantalla van a aparecer una frase y una imagen escogidas por el cliente. Si no las ve, se dará cuenta inmediatamente que puede ser víctima de un “phishing”.

Nótese se siguen necesitando dos “enter” para ingresar como en el caso actual, pero se agrega un elemento anti-phishing muy importante.

Una sola palabra clave para empresas

No vemos la necesidad de pedir dos palabras claves para una empresa, ya que no hay diferencia entre dos palabras claves y una larga. Si se da el argumento que es por mayor seguridad, no hay como explicar que las personas naturales tengan menos seguridad.

Uso del teclado virtual opcional

Recomendamos que el uso del teclado virtual sea opcional cuando se está en un computador que ya ha sido utilizado por el cliente. Es bueno recalcar la recomendación de utilizarlo cuando no se está en un computador seguro.

Login más sencillo cuando se cierra la sesión por inactividad

Cuando hay un período de inactividad menor a media hora por parte del usuario, recomendamos que se cierre la sesión pero dejándolo en la pantalla en la cual está trabajando. Cuando vuelva a ejecutar un comando, el sistema le pediría únicamente la palabra clave, y lo devuelva a lo que estaba realizando.

Si el período de inactividad es de media hora, ahí si recomendamos que se cierre completamente la sesión y que cuando se vuelva a ingresar, se arranque desde el principio.

Detección de equipos frecuentes y no frecuentes

Creemos que es muy conveniente distinguir si un equipo (computador) ya ha sido utilizado por un cliente o no. En el caso de que sea la primera vez que lo esté utilizando, además de obligar la utilización del teclado virtual, tal como hemos recomendado más arriba, es conveniente hacerle 3 de las preguntas secretas del usuario (aleatoriamente). En caso de que la respuesta no es positiva, se bloquea el ingreso a ese usuario desde ese computador, hasta que se comuniquen con el centro de contacto. Si ingresa desde su computador habitual, podrá hacerlo sin problemas, ni necesidad de contactar a Contacto Amigo.

La pantalla adicional de ingreso sería la siguiente:



Su Identificación: **hrosas**

¡No reconocemos este computador!
Por su seguridad, conteste a las preguntas siguientes:

Apellido de su abuela materna:

El primer amor de su vida:

Sobre nombre de su mejor amigo:

¿Quiere que recordemos este computador? Si: ☐ No: ☐

ENVIAR

Recomendaciones relacionadas:

- A-05: Login en dos partes, iniciado desde la pantalla comercial
- A-06: Pedir una sola palabra clave al ingreso (empresas)
- A-09: Uso del teclado virtual opcional
- A-18: Cambios de forma en pantalla de Login
- A-11: Login más sencillo cuando se cierra la página por falta de utilización
- A-17: Detección de equipos frecuentes y no frecuentes

Página principal y navegación

La página principal es la más importante de un sitio, y en particular de sitios transaccionales. Deseamos una página principal, muy similar a la recomendada en el estudio de Reingeniería, que pueda satisfacer de una vez la mayoría de los ingresos, es decir que con mucha frecuencia, el cliente consiga todo lo que está buscando y no requiera de navegación adicional. A continuación nuestras recomendaciones.

Reestructuración de la página principal:

Los cambios principales a realizar son:

- Mostrando todas las cuentas a las cuales la persona tenga acceso (Propias, de terceros y de empresas)
- Permitir mostrar los últimos “n” movimientos de cualquier cuenta
- Permitir pagos de servicios ya afiliados
- Permitir transferencias a cuentas pre-definidas en el directorio
- Mostrar los últimos mensajes recibidos por SMS

Ejemplo de como quedaría la página principal (Primera Parte):



Principal	Mis Cuentas						
Consultas	Tipo	Cuenta	Saldo Dispon	Diferido	Bloqueado	Saldo Final	
	Corriente	0000123847545	2.305,66	200,00	0,00	2505,66	
	Ahorros	0000122341527	10.372,66	0,00	0,00	10.372,66	
Oper entre ctas	Mis Tarjetas de crédito						
Solic en línea	Marca	Cuenta	Saldo	Pago min	Fecha Lim	Dispon	Fecha Corte
	Mastercard	*****4567	700,55	65,26	05/09/2009	2.229,45	22/08/2009
	Visa	*****4202	1.300,00	80,40	12/09/2009	2.700,00	29/08/2009
Suspensiones	Otras Cuentas						
Oper Especiales	Nombre Cuenta		Saldo Dispon	Diferido	Bloqueado	Saldo Final	
	Olga Rosas	0000123847545	2.305,66	200,00	0,00	2505,66	
	Maria Pérez	0000122341527	10.372,66	0,00	0,00	10.372,66	
	Otras Tarjetas						
	Marca	Cuenta	Saldo	Pago min	Fecha Lim	Dispon	Fecha Corte
	Mastercard	*****4567	700,55	65,26	05/09/2009	2.229,45	22/08/2009
	Visa	*****4202	1.300,00	80,40	12/09/2009	2.700,00	29/08/2009
	Empresas						
	Nombre	Cuenta	Saldo Dispon	Diferido	Bloqueado	Saldo Final	
	Globalwebtek	0000123847545	2.305,66	200,00	0,00	2505,66	
	Software y Cia	0000122341527	10.372,66	0,00	0,00	10.372,66	

Cuando el cliente hace clic sobre una sección (Por ejemplo “Mis Tarjetas de Crédito”) la sección completa se esconde hasta que se vuelva a hacer clic sobre el nombre.

Cuando el cliente hace clic sobre el saldo final de una cuenta (subrayada en verde), le aparecería una sección de pantalla oculta con los últimos movimientos (en fondo gris en la figura siguiente). Esto evita en muchos casos que se tenga que seguir navegando ya que es muy frecuente que se quieran revisar nada más movimientos muy recientes.



Principal

Consultas

Oper entre ctas

Solic en línea

Suspensiones

Oper Especiales

Mis Cuentas

Tipo	Cuenta	Saldo Dispon	Diferido	Bloqueado	Saldo Final
Corriente	<u>0000123847545</u>	2.305,66	200,00	0,00	<u>2505,66</u>

Fecha	Agencia	Ref	Descripción	Monto	Saldo	X
xx/xx/xxxx	La Occidental	000000	Retiro ATM	500,00	2.505,66	
xx/xx/xxxx	5 de Julio	000000	<u>Cheque Depositado</u>	1.200,00	1.305,66	
xx/xx/xxxx	Sambil Maracaibo	000000	<u>Cheque 123456</u>	3.200,99	105,66	
xx/xx/xxxx	Cámara compen	000000	<u>Transferencia Recibida</u>	1.000,00	3.305,66	
xx/xx/xxxx	BOD Internet	000000	<u>Pago TDC Visa</u>	350,00	3.855,00	

Ahorros 0000122341527 10.372,66 0,00 0,00 10.372,66

Mis Tarjetas de crédito

Marca	Cuenta	Saldo	Pago min	Fecha Lim	Dispon	Fecha Corte
Mastercard	*****4567	700,55	65,26	05/09/2009	2.229,45	22/08/2009
Visa	*****4202	1.300,00	80,40	12/09/2009	2.700,00	29/08/2009

Ejemplo de pantalla principal (Segunda parte):



Principal

Consultas

Oper entre ctas

Solic en línea

Suspensiones

Oper Especiales

Mis Cuentas

Tipo	Cuenta	Saldo Dispon	Diferido	Bloqueado	Saldo Final
Corriente	<u>0000123847545</u>	2.305,66	200,00	0,00	<u>2505,66</u>
Ahorros	<u>0000122341527</u>	10.372,66	0,00	0,00	<u>10.372,66</u>

Mis Tarjetas de crédito

Otras Cuentas

Otras Tarjetas

Empresas

Notificaciones (SMS)

Fecha	Hora	Mensaje
17/08/2009	1:30PM	No se ha recibido pago de Juan Boscán
15/08/2009	4:32PM	Pago de Nómina por Bs. 2.325.00 ha sido recibido
14/08/2009	2:25PM	Autorización de afiliación José Gomez Aceptada
14/08/2009	11:25AM	Indique si desea aprobar afiliación de José Gomez (SI/NO)
14/09/2009	10:13AM	Transferencia BOD Móvil por Bs. 1,200 realizada

[Ver Más](#)

Pagos

Servicio

Transferencias

Desde

A

Monto:

Explic:

Aquí pueden observarse las notificaciones de los últimos mensajes de SMS recibidos, la facilidad de pagos de servicios y de transferencias.

En donde diferimos del estudio de Reingeniería es en tener pantallas de altura fija, por los motivos expuestos en nuestro documento de revisión de dicho estudio. Preferimos las pantallas que se expanden hacia abajo, sin otra limitación que la cantidad de datos mostrados.

Adaptación de la página principal

Otro aspecto que consideramos muy deseable, para una segunda etapa, es que el cliente pueda adaptar la página principal, seleccionando que desea tener en la página principal y el orden de aparición de las distintas opciones.

Nueva barra de navegación

Nos sentimos muy cómodos con la barra de navegación, “tipo acordeón”, recomendada en el estudio de reingeniería.

Recomendaciones relacionadas:

B-02: Reestructuración completa de la página principal

B-03: Adaptación de la página principal

B-11: Cambios en la página principal

C-13: Personalización de opciones

B-01: Reestructurar la barra de navegación

Consultas e Impresión

Una de las razones más importantes por las cuales un cliente ingresa a un sitio web es para obtener información sobre sus cuentas, por lo cual las consultas y la posibilidad de imprimir las consultas son muy importantes. Adicionalmente ofrecemos algunas recomendaciones que pueden ayudar a lograr lo que hemos llamado “BODependencia”, ese conjunto de facilidades que no son ofrecidas por otros bancos (o por muy pocos) y que van a distinguir claramente al BOD, creando barreras a la salida de los clientes y convirtiéndolo en el banco con el mejor sitio web del país.

Almacenamiento y organización de la información del cliente

Como primer punto, recomendamos que el cliente pueda escribir sus propias descripciones en cualquier movimiento. Esto se hace actualmente para las transferencias, pero debería poder hacerse para cualquier movimiento. Esto va a permitir ofrecerle al cliente información que le sea realmente útil para su control y revisión posterior.



Fecha	Agencia	Referencia	Descripción	Monto	Saldo
29/05/2009	34	0	COMISION DE MANTENIMIENTO DE C	4,50-	964,40
01/06/2009	100	0	COMISION ENVIO ESTADOS DE CUEN	1,40-	963,00
01/06/2009	34	188367448	DEPOSITO 188367448	120,00	1.083,00
03/06/2009	124	221031	COMISION POR TRANSFERENCIA	1,60-	1.081,40
03/06/2009	124	221031	TE0000221031TRANSF.BANCO MERCA	100,00-	981,40
03/06/2009	124	221148	COMISION POR TRANSFERENCIA	1,60-	979,80
03/06/2009	124	221148	TE0000221148TRANSF.BANCO MERCA	80,00-	899,80

 **BUSCAR**
 **DATOS**

Fecha	Agencia	Referencia	Descripción	Monto	Saldo
29/05/2009	34	0	COMISION DE MANTENIMIENTO DE C	4,50-	964,40
01/06/2009	100	0	COMISION ENVIO ESTADOS DE CUEN	1,40-	963,00
01/06/2009	34	188367448	DEPOSITO 188367448	120,00	1.083,00
03/06/2009	124	221031	COMISION POR TRANSFERENCIA	1,60-	1.081,40
03/06/2009	124	221031	PAGO FOTOCOPIADORA	100,00-	981,40
03/06/2009	124	221148	COMISION POR TRANSFERENCIA	1,60-	979,80
03/06/2009	124	221148	PAGO MOTORIZADO JUAN PEREZ	80,00-	899,80

Como puede verse en esta figura, la descripción de “PAGO FOTOCOPIADORA” es mucho más entendible que la que se tenía anteriormente. También sería conveniente que el cliente pudiese asignar categorías a cualquier movimiento para que pueda ordenar sus gastos por categoría o, en un futuro, obtener estadísticas de gastos e ingresos por categoría, en forma similar a las que ofrecen los programas americanos de “Money” o “Quicken”.

Esta información del cliente debe guardarse en campos separados, ya que la información oficial debe quedar para los estados de cuentas oficiales, aquellos que a veces tienen que ir sellados por el banco.

Consultas de movimientos

Actualmente las consultas están limitadas a 30 días (no vemos la razón), permitiendo que el cliente pueda seleccionar el período de inicio y de finalización.

Sugerimos el cambio radical de consulta de movimientos, similar al recomendado en el estudio de reingeniería, permitiendo que el cliente pueda seleccionar por fechas (Sin limitar a 30 días), y además que tenga las siguientes opciones:

- Consulta de un mes en particular (equivalente a un estado de cuenta)
- Consultas de períodos de tiempos usuales; Este mes, mes anterior, esta semana, semana anterior, este año, hoy, ayer
- Por categoría
- Por búsqueda de cualquier campo

Diferenciación de depósitos en efectivo y cheques

Uno de los problemas que presenta la página actualmente es que cuando hay un saldo diferido no se puede saber a que cheques corresponden, por lo cual el medio deja de ser eficiente para comprobar si un depósito ha sido recibido o no, algo fundamental para las personas y negocios que cobran a través de depósitos.

Nuevo mecanismo de impresión

El mecanismo de impresión que se tiene actualmente no es eficiente, ya que implica que se deba ir dos veces al servidor a buscar la misma información, la que se presenta en pantalla y la que se imprime. Con un buen manejo de las hojas de estilo esto no es necesario. Todas las páginas que son mostradas deberían poder ser impresas también. Adosamos lo que establece el documento de reingeniería que además de imprimir, permite siempre el "download" de la información en formato "txt" o "csv".

Aviso de no imprimir si no es indispensable

Como parte de la conciencia conservacionista y de responsabilidad que deben tener las empresas, es conveniente que se indique al lado del botón de imprimir que para cuidar el ambiente, no se imprima si no es necesario.

Recomendaciones relacionadas:

- B-04: No limitar las consultas a 30 días
- C-02: Consulta de cuentas por múltiples criterios
- D-05: Permitir guardar información junto con la transferencia. (Ya esta en progreso)
- C-05: Almacenamiento y organización de la información del cliente
- C-09: Diferenciar los depósitos en efectivo de los de cheques



-
- C-01: Asegurarse que todas las pantallas puedan ser impresas
 - B-23: Invitar a no imprimir si no es necesario
 - E-07: Cambiar mecanismo de impresión
 - C-11: Download en formato txt o csv (y de ser posible en pdf)

Ayudas, facilidad de uso y manejo de errores

Todo sitio en Internet debe ser fácil de usar por un motivo muy sencillo que es que el usuario no puede ser entrenado en persona. Por eso, además de ser fácil debe tener explicaciones y ayudas disponibles. Los errores deben evitarse, pero cuando ocurren debe ser fácil identificarlos y corregirlos.

Nuestras principales recomendaciones en este renglón son las siguientes:

Uso de tutoriales

Recomendamos fuertemente el uso de tutoriales en todo el sitio para explicar las diferentes funciones y resaltar las bondades del sistema. Estos tutoriales deberían estar disponibles tanto en la página comercial (atraer a nuevos clientes) como en el sitio transaccional (ayudar a los clientes). Estos tutoriales deberían incluir sonido y ser escritos con "Macromedia flash".

Sitio de demostración

También recomendamos un sitio de demostración en el sitio comercial que permita al cliente potencial o actual, familiarizarse con todas las facilidades del sitio transaccional y poner en práctica lo aprendido en los tutoriales. Pensamos que el sitio de demostración debería hacerse ANTES del sitio real, para así servir de prototipo y de guía a los programadores.

Explicación en cada página de la facilidad ofrecida

Es conveniente que en todas las páginas del sitio se explica en que consiste la página es decir para que sirve. Esto es de gran ayuda para nuevos usuarios y para clientes que no conozcan mucho los procesos bancarios.

Mejorar mensajes de ayuda

Los mensajes de ayuda que se usan actualmente no son nada claros y en mucho caso no ayudan nada. Hay que asegurarse que los mensajes de ayuda apoyen realmente al cliente.

Chat para ayuda

Somos partidarios de que en todas las páginas del sitio haya una facilidad de chat para pedir apoyo a Contacto Amigo. El chat tiene varias ventajas indiscutibles sobre la llamada de teléfono tradicional:

- Un analista puede atender a varias personas simultáneamente
- Se pueden tener respuestas "enlatadas" que se dan muy rápido sin tener que tipear: Desde el "Buenos días, ¿en que lo puedo ayudar?" hasta los enlaces en las páginas con tutoriales
- El analista puede saber exactamente en que pantalla del sitio está el cliente, sin necesidad de preguntarle

-
- El cliente no gasta en una llamada telefónica, y en caso de estar con conexión “dial up” no necesita colgar o utilizar otro teléfono

Y al igual que las llamadas telefónicas puede y debe ser grabado. No se debe olvidar que las características y el perfil de una persona que atienda por chat, no necesariamente es el mismo que una persona que atienda telefónicamente.

Página de preguntas frecuentes

Es importante recolectar las preguntas más frecuentes que se reciben en Contacto Amigo para retro-alimentarlas en el sistema (Si siempre preguntan algo, hay que ver como se puede mejorar la explicación y la usabilidad del sitio correspondiente), y para incluirlas en una página de preguntas frecuentes.

Numerar las pantallas

Para las personas que solicitan ayuda telefónica, se puede mejorar muchísimo la atención al cliente, si todas las pantallas del sistema son numeradas y el operador le pregunta al cliente en que pantalla se encuentra.

Cuando hay un error, informar claramente cual fue el error y no borrar todo lo escrito

Esta es una falla detectada en los informes sobre usabilidad que pensamos que debe ser corregida. No comulgamos con el argumento que se nos ha dado, de que al no informar en que campo está el error, se aumenta la seguridad del sistema. Pensamos que existen (y hemos propuesto) mecanismos de seguridad más efectivos, que no crean la molestia y la dificultad de uso del sistema actual (en particular en la página de registro).

Registro y revisión de los errores

Creemos que es conveniente que todos los errores de programación sean guardados en el sistema (tanto las fallas de lectura a la base de datos, como los de programas JavaScript). También creemos que esto es conveniente con los mensajes de error que se le envían al clientes (por ejemplo errores tan triviales como fecha inválida hasta otros más complejos) sean registrados en una base de datos. En el taller de jerarquización fuimos informados que muchos de estos errores ya se guardan en distintas partes pero que no se hace nada con esa información. Es fundamental que exista un responsable de revisar esos errores y, más importante, de tomar las acciones para que no se sigan repitiendo. Aquí también, una revisión periódica de los errores va a llevar a recomendaciones para mejorar las explicaciones, a corregir programas para casos no previstos, o cambiar la forma en que se solicita la información.

Identificación positiva del cliente por sistema

Una recomendación adicional que nos permitimos hacer, por estar relacionada con el Centro de contacto, es que para la identificación positiva de un cliente, se tenga un mecanismo de preguntas realizadas por el sistema, que el operador retransmite al cliente y que deban ser contestadas preferiblemente como “sí” o “no”. Esto evitaría que

el operador tenga que estar buscando la información en el IBS o que tenga que estar seleccionando las preguntas que va a hacer.

Recomendaciones relacionadas:

- B-06: Revisión y mejora de todas las instrucciones y ayudas
- B-09: Numerar las pantallas
- B-13: Mejorar las ventanas de ayuda
- B-15: Explicación en cada página de la facilidad
- B-25: Elaborar tutoriales con demostraciones y sonidos
- C-12: Chat para ayuda
- B-17: Mensajes de error más llamativos
- B-18: Cuando hay un error, no borrar todo lo escrito
- E-03: Registrar los mensajes de error dados a los clientes
- E-04: Registrar en Bases de datos todos los problemas de programación conseguidos
- A-16: Identificación positiva del cliente por sistema

Administración de usuarios (Empresas)

Para las empresas medianas y grandes, donde pueden haber muchas personas entrando al sistema, la administración de usuarios es de mucha importancia. En esta área tenemos las recomendaciones siguientes:

Uso de perfiles en la administración de usuarios

El perfil permite englobar una o varias personas que hacen un mismo puesto. Si se define un perfil de usuario como Administrador, o Asistente de Administración y se dan todas las autorizaciones al perfil (en vez de la persona), cuando se cambia una persona o se ingresa una persona nueva, se hace mucho más sencilla la entrada de datos, ya que solo basta con indicar el perfil de la persona. Adicionalmente se evitan errores de dar o no dar autorizaciones a una persona, de acuerdo a su cargo.

Definición de reglas de firmas y autorizaciones

Es importante que se tenga mucha flexibilidad en las reglas de firmas y autorizaciones para que puedan reflejar más fácilmente las reglas que puede tener una empresa. Reglas como puede firmar solo hasta Bs 500, pero requiere una segunda firma hasta Bs 2000 y de allí en adelante, solo puede ingresar transacciones pero sin aprobarlas, deberían poderse llevar. Si esto no se hace, hay un alto riesgo que la empresa no use los sistemas que ofrece el Banco.

Poder limitar al usuario Master con una segunda aprobación

Actualmente el usuario Master es "todo poderoso" y puede definir otros usuarios, hacer pagos, etc. Si por ejemplo una empresa requiere, por estatutos, 2 firmas para hacer transacciones, no debería utilizar la facilidad de Internet ya que el usuario Master estaría por encima de esas reglas, lo cual no es lógico.

Recomendamos que se implemente la posibilidad de exigir en ciertas operaciones que realice el usuario Master una segunda firma, o alternativamente, una autorización por SMS.

Recomendaciones relacionadas:

- A-12: Permitir que hayan 2 usuarios master (equivalente a doble firma) o que cualquier operación del master tenga que ser confirmada
- A-19: Uso de perfiles en la administración de usuarios
- A-20: Permitir definir reglas de firmas y autorizaciones

Potenciación de negocios a través de la Web

Hemos observado que en la parte transaccional del sitio Web no se promocionan negocios y facilidades que si se hacen en la página comercial. Tomando en cuenta que siempre es más conveniente y fácil ofrecer nuevos servicios y productos a un cliente que a una persona nueva para la empresa y por el hecho que un cliente del banco, rara vez entra en la página comercial (y pensamos que en muchos casos ni siquiera la ve ya que está focalizado en ingresar al sitio), recomendamos la promoción de productos y servicios desde el mismo sitio web transaccional. Entre otros:

- Créditos: Promoción de los créditos de interés para el BOD.
- Casa de Bolsa: Promoción y explicación
- Seguros: Al igual que se están vendiendo en las agencias, pudieran venderse desde el mismo sitio web.

Adicionalmente recomendamos la creación de una calculadora de intereses en participaciones, para que el cliente interesado, pueda saber exactamente cuales serían los ingresos que recibiría.

Recomendaciones relacionadas:

- C-16: Venta de seguros desde el sitio web
- C-20: Promover y facilitar la solicitud de créditos
- C-23: Casa de Bolsa (promover)
- C-19: Calculadora de Intereses en participaciones

Nuevas Funcionalidades

Hay varias facilidades adicionales que recomendamos sean puestas en marcha. Las más sencillas o beneficiosas pudieran hacerse de una vez en el sistema actual para ser adaptadas luego al nuevo sistema, pero las más complejas o de impacto más bajo deberían programarse de una vez en el nuevo sitio web, objeto de la reingeniería.

Muchas de las funcionalidades aquí presentadas ya están incluidas en el documento de Reingeniería, por lo cual no necesitan mucho análisis adicional. Las que son nuevas deberían ser analizadas en más detalle para conocer a fondo las implicaciones.

A continuación las recomendaciones resultantes:

Primera prioridad

A continuación se muestran aquellas acciones de ALTO Beneficio y BAJO esfuerzo. Recomendamos que sean hechas de una vez, sin esperar la reingeniería del sitio web ya que su adaptación no será muy compleja.

Saldos de CADIVI

Actualmente los clientes del banco que tengan cupos en CADIVI no pueden consultar sus saldos, lo cual es bastante inconveniente. En el taller se pudo constatar que había una creencia generalizada que eso no podía hacerse ya que dependía del consorcio CREDICARD. Sin embargo, después de muchas discusiones y aclaratorios se llegó a la conclusión que estos saldos pueden ser obtenidos sin demasiada dificultad, por lo cual se recomienda la implantación inmediata. Sin embargo, hacemos la salvedad que la facilidad de dólares de CADIVI para personas naturales pudiera desaparecer, con lo cual esto perdería toda utilidad.

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Bajo

Recomendación relacionada: C-07: Saldos de CADIVI

Referencias bancarias en línea

Se recomienda la implementación de la emisión de referencias bancarias en línea a ser impresas por el cliente (tal como lo hace el Banco Mercantil). Se recomienda también evaluar si es conveniente incorporar las certificaciones de cuentas

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Bajo

Recomendación relacionada: C-17: Referencias bancarias en línea, incorporar certificaciones de cuentas

Segunda Prioridad

En este segundo grupo de recomendaciones se encuentran las recomendaciones de Alto Beneficio y Esfuerzo Media, o De Beneficio Medio y bajo esfuerzo.

Pre-Conformación de cheques en línea

Cuando se emite un cheque por montos grandes, el cliente normalmente recibe una solicitud de conformación telefónica. Esta conformación, si bien necesaria, puede ser molesta, cuando la persona que debe conformar está ocupada, no está en el país, o sencillamente es el dueño de la empresa y no está al tanto de los pagos que hace la administración. Por eso recomendamos que exista una facilidad que le permita al que emitió el cheque de “pre-conformarlo” indicando en la página web, quien es el beneficiario (Nombre y Cédula) y cual es el número y el monto del cheque emitido. Los cheques de esta lista no requerirían mayor conformación.

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Medio

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

Evitar confirmaciones de transferencias innecesarias

Recomendamos una “lista segura” de transferencias y pagos que no requieran confirmación. Esto es muy común con las transferencias entre empresas de un mismo grupo o con destinatarios periódicos de pagos. Sería deseable que en esa lista segura, se especifique un monto máximo a partir del cual si se requeriría una confirmación telefónica.

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Medio

Recomendación relacionada: C-15: Evitar confirmaciones de transferencias innecesarias. Si esta en Lista Segura(mis contactos)

Límites en los retiros diarios en cajeros y consumos en comercios

Recomendamos la implantación de esta facilidad que le permita al cliente especificar desde bodinternet.com cuanto es el retiro diario máximo que quiere permitir, al igual que la cantidad de consumos en comercios, el límite total y el límite de cada uno. Esto debería poderse actualizar con la frecuencia requerida.

Este es el tipo de facilidad que le brinda al usuario comodidad y sensación de seguridad.

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Medio

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

Botón de pago para eBusiness

Recomendamos la implementación de un “Botón de pago” para que las empresas clientes del BOD puedan cobrar por Internet. Esto fue mencionado como una condición

muy importante en las entrevistas realizadas (Seguros Caracas) y cada vez va a ser más requerido por negocios que utilizan Internet como un medio de ventas.

En Venezuela, el líder en esta facilidad es el Banco Mercantil, pero ya los otros bancos importantes (Venezuela, Provincial y Banesco) están ofreciendo este sistema.

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Medio

Recomendación relacionada: D-01: Botón de pago para eBusiness

Seguimiento en línea a solicitudes y reclamos

Recomendamos la programación de este sistema (el cual habría que enlazar con ULTIMUS) para que le muestre al cliente desde el sitio web el estatus de cualquier solicitud o reclamo. Esto, además de evitar llamadas innecesarias, constituye una prueba de transparencia, buen servicio y de interés por el cliente, pero compromete al banco en ofrecer buenos tiempos de respuesta a sus clientes.

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Medio

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

Confirmación de pagos programados a través del Celular

Uno de los motivos por los cuales se estima que muchas personas no utilizan los pagos programados es por no tener una notificación previa al pago. Si se programa una facilidad que envíe un mensaje de texto al celular solicitando confirmación del pago, además de ofrecer un servicio novedoso, se refuerza el concepto del Banco Amigo que está pendiente y se fortalece la BODependencia.

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Medio

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

Tercera Prioridad

En este grupo presentamos recomendaciones de alto beneficio y esfuerzo, así como recomendaciones de Beneficio y esfuerzo medio. A menos que el beneficio sea tal que justifique la realización de estas recomendaciones como para convertirlas en objetivos estratégicos, deberían hacerse después de los otros grupos de recomendaciones.

Creación de un sitio paralelo “light”

Muchas personas acceden a bodinternet.com a través de teléfonos inteligentes (Smart Phones), Asistentes digitales (PDA) o con conexión lentas. Para estos casos es conveniente tener un sitio más liviano, por ejemplo movil.bodinternet.com, que tenga menos facilidades y que sea más sencillo. En este sitio no aplicaría, por ejemplo, la pantalla principal que hemos recomendado ya que requiere de mucha información y de la utilización de JavaScript. Este sitio más liviano debe ser mucho más sencillo y no tendría toda la funcionalidad sino la más importante.

Esta iniciativa es independiente de la que está desarrollando actualmente el banco para BlackBerry.

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Alto

Recomendación relacionada: C-04: Creación de un sitio paralelo "light"

Visualización de cheques cobrados

Es muy conveniente ofrecer al cliente la posibilidad de ver una imagen de los cheques que ha emitido y que ya han sido cobrados. Según la información que nos ha sido suministrada, hay actualmente una iniciativa para digitalizar todos los cheques cobrados a través de la cámara de compensación. Mostrarlos en el sitio web no sería tan complejo, ya que se tienen las imágenes y es solo cuestión de accederlas. Para el caso de los cheques cobrados por taquilla, habría que instalar a todos los cajeros un lector que pueda “escanear” los cheques, lo que significa un esfuerzo y costo muy grande pero con buenos beneficios para los clientes.

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Alto

Recomendación relacionada: C-06: Visualización de cheques cobrados

Transferencias periódicas y programadas

Esta facilidad permitiría al cliente que incluya las transferencias que debe hacer con cierta periodicidad (por ejemplo, pago de colegio o de alquiler) una sola vez y que estas se ejecuten automáticamente en la fecha prevista. También se incluyen transferencias ocasionales programadas con anticipación.

Sería muy conveniente complementar esta facilidad con la confirmación del pago a través del celular que hemos expuesto más arriba.

Beneficio: Medio

Esfuerzo: Medio

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

Domiciliación por parte del cliente

También proponemos que los clientes puedan hacer ellos mismos las domiciliaciones, sin tener que firmar documentos con el “cobrador”. Esto aplica para pagos con montos variables (Como Direct TV) ya que los montos fijos pueden ser realizados con pagos programados. El funcionamiento sería el siguiente:

- La persona se inscribe en el servicio y el banco notifica a quien vaya a cobrar de esa condición
- Periódicamente, al momento de cobrar, el recaudador envía un archivo con los montos a cobrar a cada cliente
- El banco traspasa los fondos

Esto funcionaría en forma muy similar a la domiciliación, con la diferencia que es el que paga que puede desafiliarse directamente, sin tener que acudir a la empresa que realiza el cobro.

Antes de implementar esta funcionalidad se debe revisar la viabilidad con las empresas recaudadoras quienes preferirían el otro mecanismo.

Beneficio: Medio

Esfuerzo: Medio

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

Innovaciones

Pensamos que es muy conveniente tener ofrecer servicios que puedan diferenciar al banco de sus competidores y que ofrezcan facilidades a los clientes que les permitan ahorrar esfuerzo, tiempo y dinero, con lo que se crea lo que hemos denominado "BODependencia", es decir una dependencia por los servicios que ofrece el Banco, que crean barreras a la salida de clientes y aumentan la lealtad. Los servicios y productos que recomendamos en esta sección son bastante innovadores y no son ofrecidos por casi ningún banco en algunos casos y por ninguno en otros casos.

Como dos de las funciones más importantes en las cuales los bancos ayudan a sus clientes son cobrar y pagar, organizaremos nuestras recomendaciones en esas dos áreas.

Innovaciones en las cobranzas

Proponemos tres grandes recomendaciones para ayudar a los clientes a cobrar o para confirmar la validez de un cheque o sencillamente para saber si ha sido cobrado. han sido cobrados.

Conformación de cheques en el sitio comercial

Ya existe la facilidad de conformar cheques en el sitio transaccional. El único problema es que solo puede ser utilizado por clientes del BOD. Proponemos que esta misma facilidad se incluya en el sitio Comercial (por lo tanto sin necesidad de ingresar al sistema, es decir de hacer Login).

De esta forma los comercios que hacen conformaciones de cheques se evitan la llamada a "Contacto Amigo" y el banco puede dar el servicio directamente desde el sitio web, sin necesidad de contestar llamadas o de hacer uso de un IVR.

Un beneficio adicional colateral es que al ingresar al sitio web del banco, se tiene la oportunidad para mercadear productos y servicios del banco ante clientes potenciales.

El esfuerzo de esta función es muy bajo, ya que ya existe y solo hay que añadirla al sitio web comercial, por lo que recomendamos la ejecución inmediata.

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Bajo

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

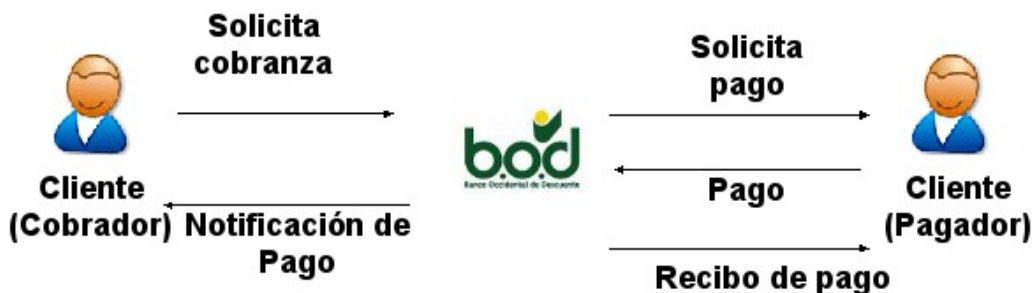
Facilidad de cobranza por Internet

Este servicio está inspirado en un servicio que ofrece Google en los Estados Unidos y que permite que un cliente del banco le pueda solicitar, via Internet, que cobre en su nombre un monto a un acreedor suyo. El "cobrador" suministraría el email y/o el teléfono celular del "pagador" y subiría a bodinternet.com la información complementaria tal como el concepto, una copia de la factura, etc.

Una vez notificado el pagador, puede hacer una transferencia o un depósito en cualquier agencia del banco indicando la referencia correspondiente.

Con un mecanismo como este, que no ofrece nadie en el país, el BOD lograría nuevos clientes que necesitan cobrar y que invierten mucho tiempo en la cobranza o que deben cobrar a personas y empresas que no están en su área. Un ejemplo de un grupo de gente que se beneficiaría inmediatamente de este servicio son todos las personas que

venden por mercadolibre.com y que tienen esta necesidad, o de posadas y hoteles que reciben reservaciones por teléfono y muchos servicios más.



En nuestra opinión esta es una de las facilidades más importantes que hemos recomendado y sugerimos que se inicie el análisis cuanto antes.

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Medio

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

Confirmación de depósito o transferencias

Actualmente si un cliente del banco quiere conformar un depósito o una transferencia tiene que ingresar al sitio web. En el caso de algunas empresas, en donde no se quiere dar acceso a las cuentas a los empleados que deberían revisar la disponibilidad de fondos por motivos de confidencialidad, es el mismo titular que tiene que hacer la revisión. Si se incluye en el sitio web comercial la facilidad de ingresar un número de cheque y un monto, y el sistema contesta si el depósito ha sido efectivo o está diferido, entonces cualquier empleado puede verificar los cobros, sin necesidad de tener acceso al sitio web.

También proponemos que este mismo servicio pueda ser hecho de computador a computador, a través de un servicio web o que no se tengan mayores limitaciones en el acceso para que llamando a una dirección de Internet y pasando los parámetros indicados, se pueda tener la respuesta, sin requerir de intervención humana o manual

Beneficio: Medio (Cuando se hizo la jerarquización, solo se tenía la idea del servicio web)

Esfuerzo: Medio

Recomendación relacionada: D-02: Facilidad de cobranza por Internet (Alto,Medio,2)

Innovaciones en los pagos

Una de las labores que también consume mucho esfuerzo en las empresas es la de realización de pagos, tanto a proveedores regulares, como compras ocasionales y al personal (nómina). Pensamos que esta es un área en donde se puede apoyar mucho a los clientes del Banco ofreciéndoles un servicio realmente útil, que cree la BODependencia, en inclusive por el cual se pueda cobrar.

En este orden de ideas presentamos nuestras recomendaciones en diversas áreas:

Apoyo al cálculo de nómina

Para muchas empresas, uno de los esfuerzos de pagos más grande es la nómina de empleados. Las empresas grandes y muchas medianas tienen programas propios o comerciales que la calculan y las empresas más pequeñas, o menos sistematizadas, usualmente utilizan un programa tipo Excel para llevarla.

Nuestra propuesta es que el banco, en vez de limitarse a recibir un archivo con instrucciones de pago, apoye el proceso de pago. Para empresas que ya tienen sistemas, ofreciendo una interfaz con los paquetes de nómina comerciales (Saint, A2, Adaptapro, Galac...). Para las empresas que tienen otros sistemas ofreciendo la tecnología de "Servicios Web" (Web Services) para recibir la información y para las empresas sin nómina, ofrecer un sistema de nómina por Internet para realizar los cálculos. Estamos seguros que aquellas empresas que utilicen este último servicio, tendrán una lealtad muy grande hacia el banco ya que una vez utilizado, este servicio se vuelve vital y el esfuerzo para dejarlo de utilizar es muy grande, lo cual constituye una importante "barrera de salida".

Para priorizar los paquetes de nómina utilizados por los clientes del banco, recomendamos que se haga una encuesta sobre cuales son los paquetes más utilizados. También es recomendable, para el cálculo de nómina, buscar un outsourcing o una empresa interesada en realizarlo.

Recomendaciones relacionadas:

- D-12: Cálculo de nómina (Beneficio Alto, Esfuerzo Medio)
- D-13: Enlazar paquetes de nómina comerciales con el BOD (Beneficio Alto, Esfuerzo Alto)
- D-14: Web services para las nóminas de corporaciones (Beneficio Alto, Esfuerzo Alto)

Avisos relacionados con transferencias y depósitos

Cuando una persona espera una transferencia o un depósito, es común que entre con frecuencia al sitio web para verificar si el dinero ha sido recibido. Además de ocasionar un exceso de visitas al sitio web, es un poco fastidioso para el cliente tener que estar verificando constantemente.

Por eso sugerimos un servicio mediante el cual el cliente que está esperando un pago, pueda pedir que le avisen cuando llegue (indicando el monto esperado – o rango – o tal vez el banco de origen o cualquier información que permita identificar el depósito o

transferencia). Al recibirse los fondos, se le avisaría por SMS que el pago ha sido recibido.

Igualmente, el cliente pudiera indicar para que fecha quiere que se le avise si el pago no ha sido recibido, despreocupándose de este seguimiento, por tener un “amigo” (el BOD) pendiente de recordarle que no ha recibido el pago en la fecha indicada. Este tipo de servicios es un buen diferenciador con respecto a los otros bancos y ayuda a crear la BODependencia.

Beneficio: Medio

Esfuerzo: Medio

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

Acuses de recibo para recibir transferencias

Muchas empresas no utilizan el servicio de transferencias y pagos por Internet por que no les queda constancia de recibo. Para resolver ese problema, y así incrementar el uso del canal web y disminuir la emisión de cheques, recomendamos que se implemente un servicio que consiste en crear la transacción de transferencia condicionada, en donde el cliente indica un email y, opcionalmente, un número de celular (de su beneficiario) adonde se envía la información relacionada con el pago y en donde deben confirmar que sí se desea recibir el pago.

De acuerdo a nuestro conocimiento de la ley de firmas electrónicas, este tipo de figura está previsto en dicha ley y el banco tendría la figura de “certificador”. Creemos que este mecanismo, además de ser muy conveniente para los clientes, va a disminuir los costos de transacciones.

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Medio

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

Transferencia electrónica garantizada y controlada

Otro servicio que recomendamos es el de transferencia electrónica que reemplazaría a un cheque de gerencia. El funcionamiento es como sigue: El pagador, cliente del banco, prepara la transferencia en bod.internet, indicando que es una transferencia controlada y cual es el número de teléfono que puede activarla y a quien se desea avisar.

Cuando se envíe un SMS desde el celular indicado y con una clave suministrada por el sistema, se activa la transferencia que será instantánea si es dentro del BOD o que se hará a través del Banco Central (Mismo día si es antes de las 10 o el próximo día hábil).

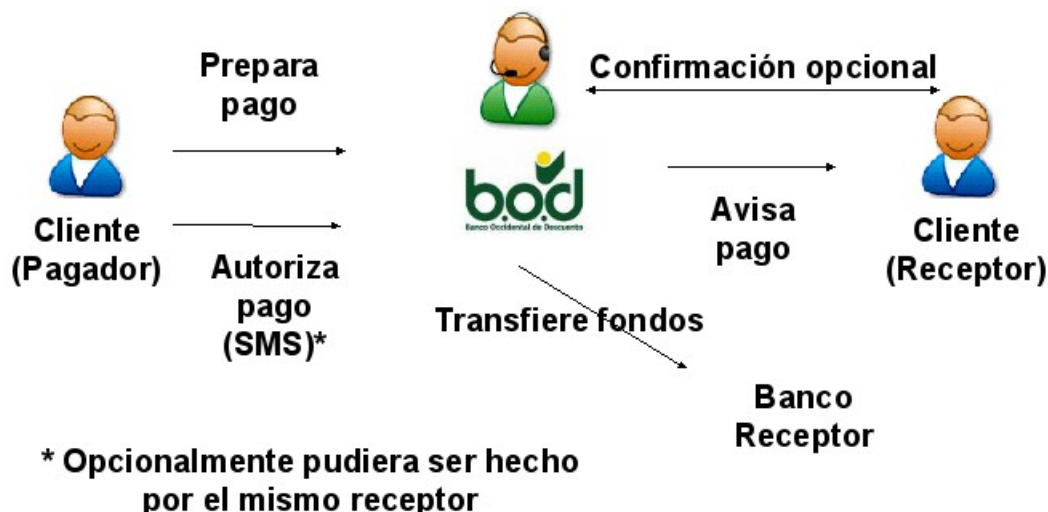
Este servicio es ideal y le evita al cliente la preparación de un cheque de gerencia, que como se sabe congestiona mucho las agencias. Es importante recalcar que hará falta una campaña comunicacional para dar a conocer esta facilidad.

Beneficio: Alto

Esfuerzo: Medio

Recomendación relacionada: D-10: Transferencia electrónica garantizada y controlada

En la figura siguiente se muestra un esquema de funcionamiento:



Módulo de planificación de egresos para PYMES

Con la utilización de este módulo, una empresa podría ir ingresando todos los pagos a realizar, con su explicación apenas reciba las facturas. A través de este módulo tendría la capacidad de poner fechas a cada uno de los pagos y el sistema proyectaría los egresos, para que el cliente pueda conocer las erogaciones de cada semana y tomar las decisiones pertinentes de re-programación de pagos, tal como se muestra en la figura siguiente:

Total Semana Prevista: 23						10,608.87
Semana Prevista: 24						
 100	Labor	Contratados	2009-06-12	 Carmen Josefina		1,500.00
 92	Operaciones	Oficina Caracas	2009-06-12	 Asesores 2008 C.A		428.00
 91	Labor	Contratados	2009-06-12	 María Barreto		1,500.00
 110	Labor	LPH	2009-06-09	 Pago de la Ley de Política Habitacional		1,769.00
 107	Operaciones	Otros	2009-06-08	 Alquiler de Barquisimeto Junio		2,090.00
 108	Operaciones	Condominio Barquisim	2009-06-08	 Condominio de Barquisimeto Junio		670.00
 95	Operaciones	Oficina Caracas	2009-06-08	 CANTV teléfono 9591818		114.30
Total Semana Prevista: 24						8,071.30
Semana Prevista: 25						

Una vez llegada la fecha de los pagos, si el pago está marcado como “pagar”, el sistema enlazaría directamente con el módulo de pagos a proveedores.

Beneficio: Medio

Esfuerzo: Medio

Recomendación relacionada: D-06: Módulo de planificación de flujo de caja (egresos)

Ajustes al sitio actual

Independientemente que se vaya a realizar un nuevo sitio web, de acuerdo al estudio de Reingeniería, hay ciertas modificaciones que se deberían realizar de una vez, en el sitio actual. Estas son modificaciones que no requieren mucho esfuerzo y/o que tienen un gran impacto que no amerita la espera del nuevo sitio.

Hemos dividido las recomendaciones en tres grupos. En el primero de ellos, presentamos aquellas recomendaciones que pensamos se deberían hacer de una vez, en el segundo las que se pueden hacer si hay la oportunidad o si se pueden unir con otras modificaciones y finalmente las que pueden esperar a la nueva versión.

Actividades a realizar de una vez

Estas actividades son de bajo esfuerzo o de alto beneficio (con esfuerzo medio) y por lo tanto se recomienda que sean realizadas de una vez por el equipo de Mantenimiento.

Alto Impacto

Recomendamos que se **asegure el acceso desde todos los navegadores**. En todas las pruebas realizadas, casi todas las páginas se han podido manejar con navegadores diferentes al Internet Explorer, salvo algunas pantallas del registro. Por ser tan importante el registro, ya que puede definir que un usuario use o no el sitio, y por no ser un esfuerzo tan grande, recomendamos que esto se haga sin demora.

Igualmente, se pueden **optimizar los programas para hacerlos más pequeños y más rápidos de cargar**, tal como ya lo hemos recomendado y explicado en etapas anteriores de este proyecto.

Recomendaciones Relacionadas:

- E-01: Asegurar acceso desde todos los navegadores (Alto Beneficio, Esfuerzo Medio)
- E-05: Optimización de programas para mejorar tiempos de respuesta al usuario final (Alto Beneficio, Esfuerzo Medio)

Impacto menor

Sugerimos que se **cambie el calendario** donde se escogen las fechas para que no sea con una ventana emergente (pop-up), que se ponga un **link a la página principal en el logo del BOD** en todas las páginas, que se utilice un mini icono del banco en la barra de favoritos.

Igualmente pensamos que es importante que cuando se haga una autorización de usuario, en los **campos de fecha de validez de la autorización se inicialicen por defecto** la fecha del día y una fecha muy lejana.

Finalmente, pensamos que es muy importante que se estandarice la forma de **mostrar todas las fechas en el formato día/mes/año** y que cuando se presenten las listas de agencias y de bancos se orden alfabéticamente y no como están ahora por sus códigos internos.

Recomendaciones Relacionadas:

- E-06: Cambiar calendario (Beneficio Medio, Esfuerzo Bajo)
- B-22: Link en el logo a la página principal (Beneficio Medio, Esfuerzo Bajo)
- E-02: Mini Icono (favicon) del banco en la barra de favoritos (Beneficio Medio, Esfuerzo Bajo)
- B-10: Inicializar las fechas de autorización de usuarios autorizados (Beneficio Medio, Esfuerzo Bajo)
- B-12: Ordenar las listas de bancos y de agencias (Beneficio Bajo, Esfuerzo Bajo)
- B-14: Mostrar todas las fechas en formato Dia/Mes/Año (Beneficio Medio, Esfuerzo Bajo)

Actividades a realizar si hay la oportunidad

En este grupo están las recomendaciones que pensamos que deben realizarse si hay la oportunidad o si se determina que el esfuerzo es más bajo de lo evaluado por el grupo.

En primer lugar, sería conveniente incluir la opción de “todas” cuando se **consultan las transacciones virtuales**, ya que de no hacerlo, el usuario tiene que ir buscando en cada categoría si quiere saber todas las transacciones virtuales realizadas por su cuenta.

Pensamos que es conveniente definir un **estándar para todos los números de cuenta de otros bancos**, ya que algunas veces se subdividen en banco, agencia, dígitos de chequeo y número y en otras ocasiones se utilizan los 20 dígitos pegados.

Finalmente creemos que es conveniente tener **botones de regreso en todas las páginas**, para evitar que el usuario tenga que utilizar el triangulo que hay en la ruta de navegación.

Las recomendaciones relacionadas son:

- B-07: Potenciar las consultas de transacciones virtuales (Beneficio Medio, Esfuerzo Medio)
- B-24: Definir y aplicar estándar para las fechas y números de cuenta (Beneficio Medio, Esfuerzo Medio)
- B-05: Tener botones de regreso (Beneficio Bajo, Esfuerzo Bajo)

Recomendaciones a posponer para la nueva versión

Por último enumeramos aquellas recomendaciones que pensamos deben ser incluidas en la nueva versión, ya que el beneficio de hacerlo ahora no es tan alto, y el esfuerzo puede ser dedicado a otras actividades:

- B-19: Crear un mapa del sitio (Beneficio Alto, Esfuerzo Medio)
- B-08: Definir estándares para simbología y colores (Beneficio Medio, Esfuerzo Medio)
- B-16: Cambiar la pantalla de pagos (Beneficio Medio, Esfuerzo Medio)
- B-21: Permitir escoger el tamaño de las letras (Beneficio Medio, Esfuerzo Medio)
- B-20: Aprovechar mejor el espacio cuando el cliente tiene pantallas más anchas y largas (Beneficio Medio, Esfuerzo Medio)