



Customer Website

Proyecto para la creación de una página web que simule una banca online para una financiera dentro del marco "Enfoque más comercial de la fase de definición de un proyecto informático"

Introducción

El objetivo de este proyecto es ir narrando el desarrollo desde el momento de aceptación sobre una oferta concreta con un proveedor de una aplicación web que de servicio a los clientes de una determinada financiera.

En este caso, la herramienta, a la que se le ha llamado Customer Web Site “CWS”, se encargará de ofrecer determinados servicios de consulta y modificación de datos para que los clientes eviten contactar telefónicamente con el Call Center de la empresa, lo que repercutirá como fin en:



- ✓ Reducción de costes en el departamento de CS.
- ✓ Mejora de la imagen al cliente.
- ✓ Mejor trazabilidad de las consultas y modificaciones.
- ✓ Atención 24 horas al usuario.

Procedimiento

Para ello, se han de seguir unos pasos concretos con el fin de gestionar de la forma más eficiente posible el diseño, el desarrollo, las pruebas y el Go-Live “puesta en marcha” de la herramienta.

La meta se ha basado en seguir durante la ejecución del proyecto un plan de gestión que he diseñado y cuyo nombre es Life Cycle Management “LCM”, cuya finalidad es marcarnos las pautas e hitos a seguir para la consecución con éxito de cualquier proyecto existente en una empresa.



Memoria

La memoria irá explicando las distintas fases del LCM en referencia al proyecto de CWS, incluyendo un cronograma con las fechas de planificación en las entregas hasta el momento de la finalización del proyecto. “Son fechas ficticias dado el tiempo de ejecución de este trabajo.”

Definición de las fases

LCM estructura de forma homogénea los proyectos, dividiéndolos en fases que permiten abordar los hitos de una forma más sencilla.

Las fases son las siguientes:

GO LIVE!

Definir el diseño y la funcionalidad (Desarrollo)

I mplementación

R ealización

D iseño

Se lleva a cabo la ejecución de la herramienta

C oncepto

Creación de los requerimientos

O rden

Definición de la necesidad y estimación de coste

Cronograma

El cronograma del proyecto es ficticio, y se basa en las fechas de entrega pautadas para la ejecución de las fases correspondientes al LCM.

Id.	Actividad	Comienzo	Fin	Duración	oct 2013				nov 2013				dic 2013				ene 2014
					6/10	13/10	20/10	27/10	3/11	10/11	17/11	24/11	1/12	8/12	15/12	22/12	29/12
1	Definición de Orden	08/10/2013	08/11/2013	24d	█												
2	Concepto	08/11/2013	12/12/2013	25d					█								
3	Diseño / Desarrollo	12/12/2013	23/12/2013	8d									█				
4	Realización	23/12/2013	02/01/2014	9d									█				
5	Implementación	02/01/2014	09/01/2014	6d									█				



Definición de Orden

¿Qué vamos a hacer?

Nuestra meta en esta fase es aclarar nuestra necesidad y definir los puntos en los que se va a asentar el proyecto.

1. Introducción Orden → Documento en el que se va a basar el proyecto.
2. Estándares de planificación → Define quiénes van a realizar el proyecto.
3. Organización del proyecto → Estructura el organigrama.
4. Responsabilidades → Define la responsabilidad en función del cargo.
5. Eventos → Hitos especiales durante el desarrollo.



Definición de Orden

6. Desarrollo del proyecto → Bajo qué parámetros lo vamos a ejecutar.
7. Comunicaciones del proyecto → Interlocutores en función de la información a explicar.
8. Análisis del entorno del proyecto → Información sobre el mismo a externos.
9. Precio / Costes → El montante que supone la realización del proyecto.



Definición de Orden

Como ejemplo particular, se definen las siguientes responsabilidades dentro de la CWS:

Number	Result type	Resp.	4	Implementation	
1	Order clarification		455	Operating manual	PM-IT, PM-BD, IT-Ops
100	Objectives (measurable)	Clnt., Cont.	492	Developer documentation	PM-IT
110	Context diagram	PM-IT, PM-BD, Architect	493	User documentation	PM-BD
120	Organizational breakdown structure	PM-BD	7	Project management	
121	Process model	PM-BD	702	Tailoring	PM-IT, PM-BD, IT-Ops
130	Application description	PM-IT, Architect	720	Work breakdown structure	PM-IT, PM-BD
150	System configuration	PM-IT, IT-Ops	730	Project plan	PM-IT, PM-BD
153	Interface concept	PM-IT, PM-BD	732	Project Issues	
155	Service and support concept	PM-BD, PM-IT	770	Risks and constraints	PM-IT, PM-BD
190	Technical security concept	PM-IT	9	Quality assurance	
191	Application security	PM-IT, PM-BD	900	QA plan	QM
199	Project contract	Cont., Clnt., PM-BD, PM-IT	930	Test concept	PM-BD
2	Specific concept		931	Test plans	PM-BD
200	Requirements	PM-BD	932	Test cases	PM-BD
294	Authorization and authentication concept	PM-IT, PM-BD, IT-Ops	933	Test records	PM-BD
295	Archiving and shutdown	PM-IT, PM-BD, IT-Ops	998	Product approval	PM-BD, PM-IT
299	Specific concept	PM-BD, PM-IT			
3	Design				
399	IT concept	PM-IT, PM-BD			

- Contractor (usually IT department): Cont.
- Members of project team: P-Team
- Project manager (IT department): PM-IT
- Project manager (Business department): PM-BD
- Quality manager: QM
- Systems or applications architect: Architect
- Technical project manager: IT-Ops
- Client (usually business department): Clnt.

Concepto

En esta fase marcamos los objetivos y la finalidad de la CWS.

1. Introducción

La finalidad es mejorar en la medida de lo posible la usabilidad del cliente final en relación a la posibilidad que tiene actualmente para consultar o modificar cualquier elemento referente a su contrato, y realizar un ahorro de FTE en la plataforma telefónica destinada a tal cometido.

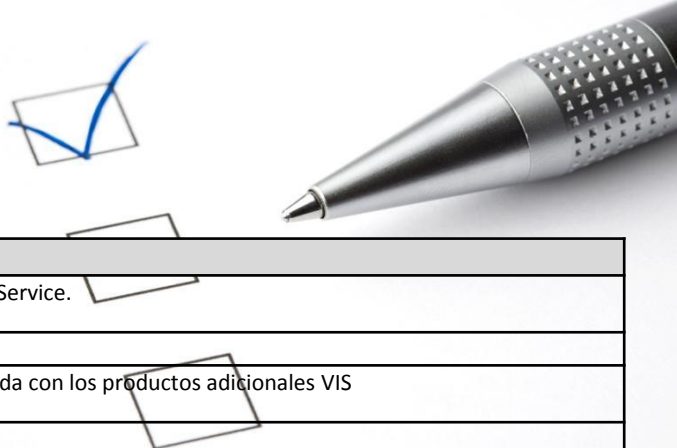
2. Visión del proyecto

Desarrollo de una herramienta modular con un link integrado al website de Volkswagen Finance.



Concepto

3. Objetivos de la CWS.



Id.	Objetivo
1	Creación de una web de clientes que permita hacer gestiones si utilizar el servicio telefónico de Customer Service.
2	La web será para clientes de VW FINANCE, quedando excluido VW Leasing.
3	La web estará integrada con la página actual de VW Insurance Services para poder realizar tareas relacionada con los productos adicionales VIS
4	La web debe ser soportada por los navegadores principales: Explorer, Firefox, Chrome y Safari
5	La entrada a la web se hará desde la web de VW Finance que gestiona Marketing.
6	La web estará conectada con la base de datos de VW Finance permitiendo un flujo en ambos sentidos.
7	Los datos que se modifiquen en la web se actualizarán en el HOST de forma online, creando un registro de modificaciones. No se machacarán datos.
8	Modificar el contrato para incluir una hoja adicional de información de la CWS
9	La web permitirá hacer consultas informativas relativas a posición global, capital pendiente, capital amortizado, datos generales de la operación (titular, entrada aportada, capital financiado, vehículo)
10	La web permitirá descargarse el cuadro de amortización y las condiciones generales de contratación en formato PDF
11	Consulta de productos adicionales contratados.
12	La publicidad y los colores de la web se adaptarán en función de la marca del vehículo financiado (VW, Audi, Skoda o Seat)
13	La web incluirá un simulador de LPA/LPI/LPP y permitirá al cliente descargarse una carta de pago para hacer el abono.
14	La web enviará sms informativos cuando el cliente realice cualquier acción de modificación o cancelación anticipada.
15	A través de la web el cliente podrá modificar su domicilio bancario, la fecha de vencimiento e información de contacto (teléfono y dirección habitual)
16	Las modificaciones que el cliente realice generarán un documento PDF que se cargará en el gestor documental de VW
17	La web ofrecerá información sobre CPC: pago al vencimiento, refinanciación, renovación o devolución del vehículo.

Diseño / Desarrollo

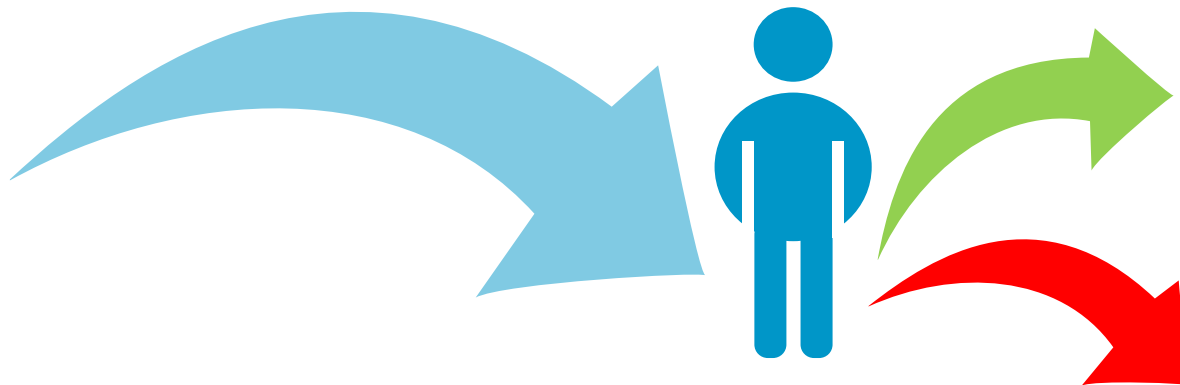
Llegamos a un punto clave del proyecto según LCM, donde tras saber con claridad los objetivos que tenemos acerca de la herramienta CWS y la empresa/s con las que vamos a desarrollar el proyecto, nos reunimos para clarificar el diseño y la funcionalidad de la CWS.

En este punto, he decidido diversificar la parte de diseño y desarrollo del proyecto.

Por una parte, el diseño nos muestra la funcionalidad y el estilo que va a tener la CWS, mientras que el desarrollo se encarga de definir y construir las interfaces y la parte no visible del mismo, “véase la base de datos e interfaces”.

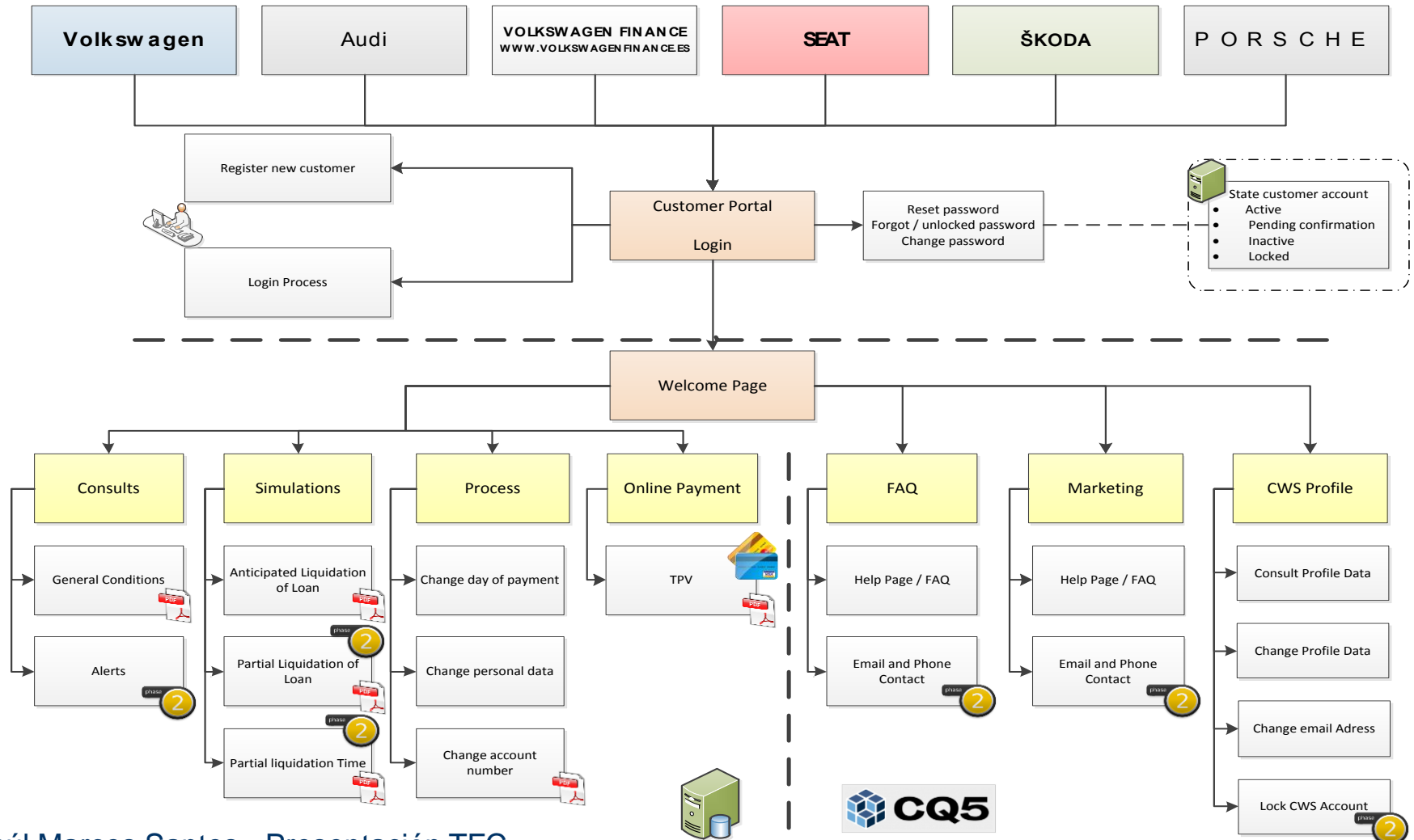
La simbiosis entre diseño y desarrollo nos permite crear al 100% el mockup a realizar de la CWS.

D (diseño) + D (desarrollo) = Éxito



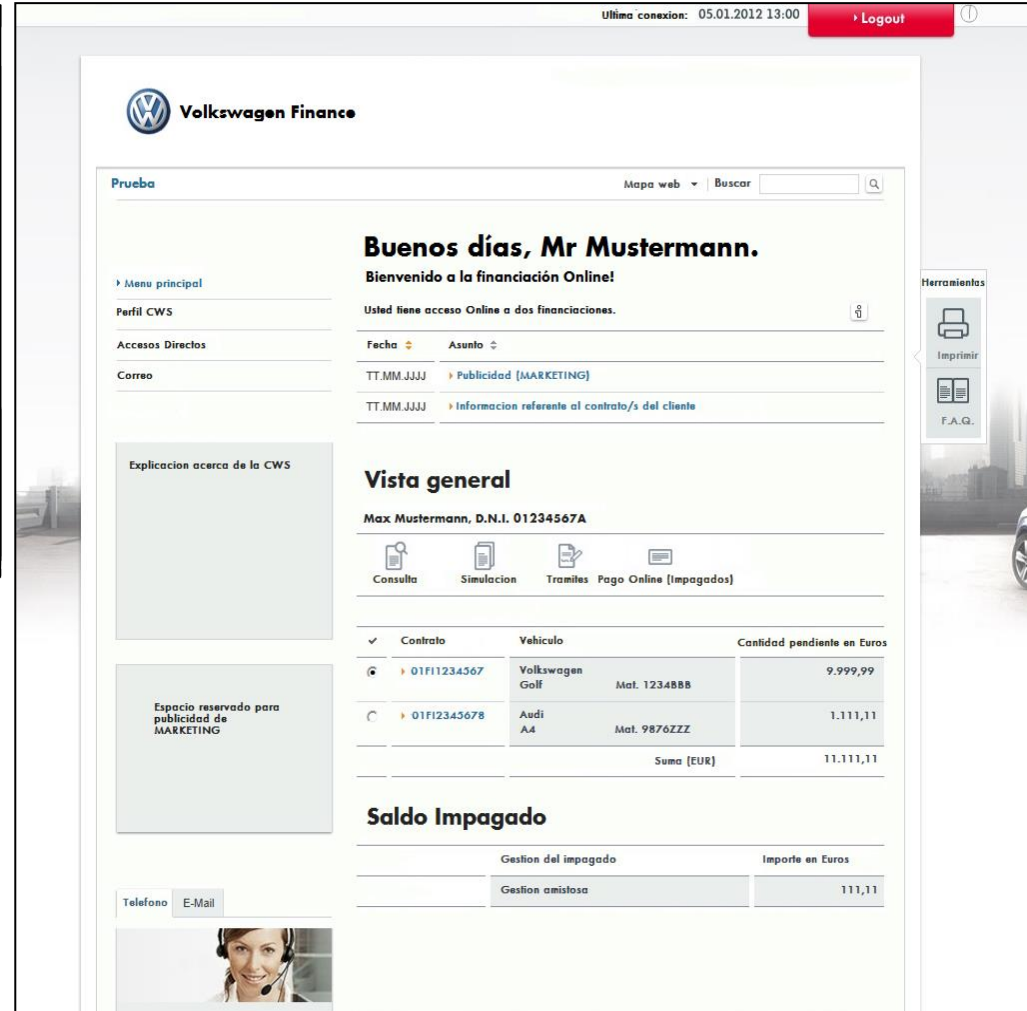
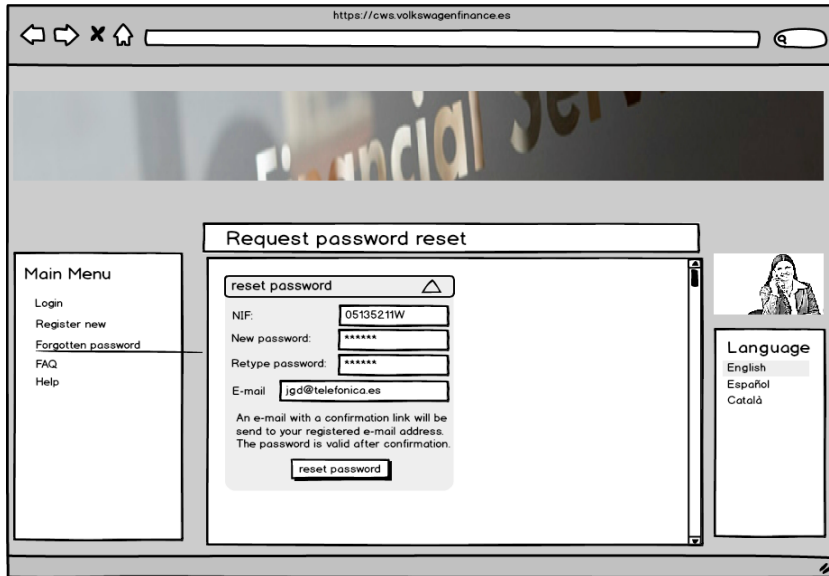
Diseño

El diagrama resultante con toda la funcionalidad correspondiente a la CWS sería el siguiente:



Diseño

El mockup y el boceto final del proyecto CWS serían los siguientes:



Desarrollo

El alcance de la fase de Desarrollo consiste en escribir las interfaces existentes en la CWS.

Será competencia del contratista :

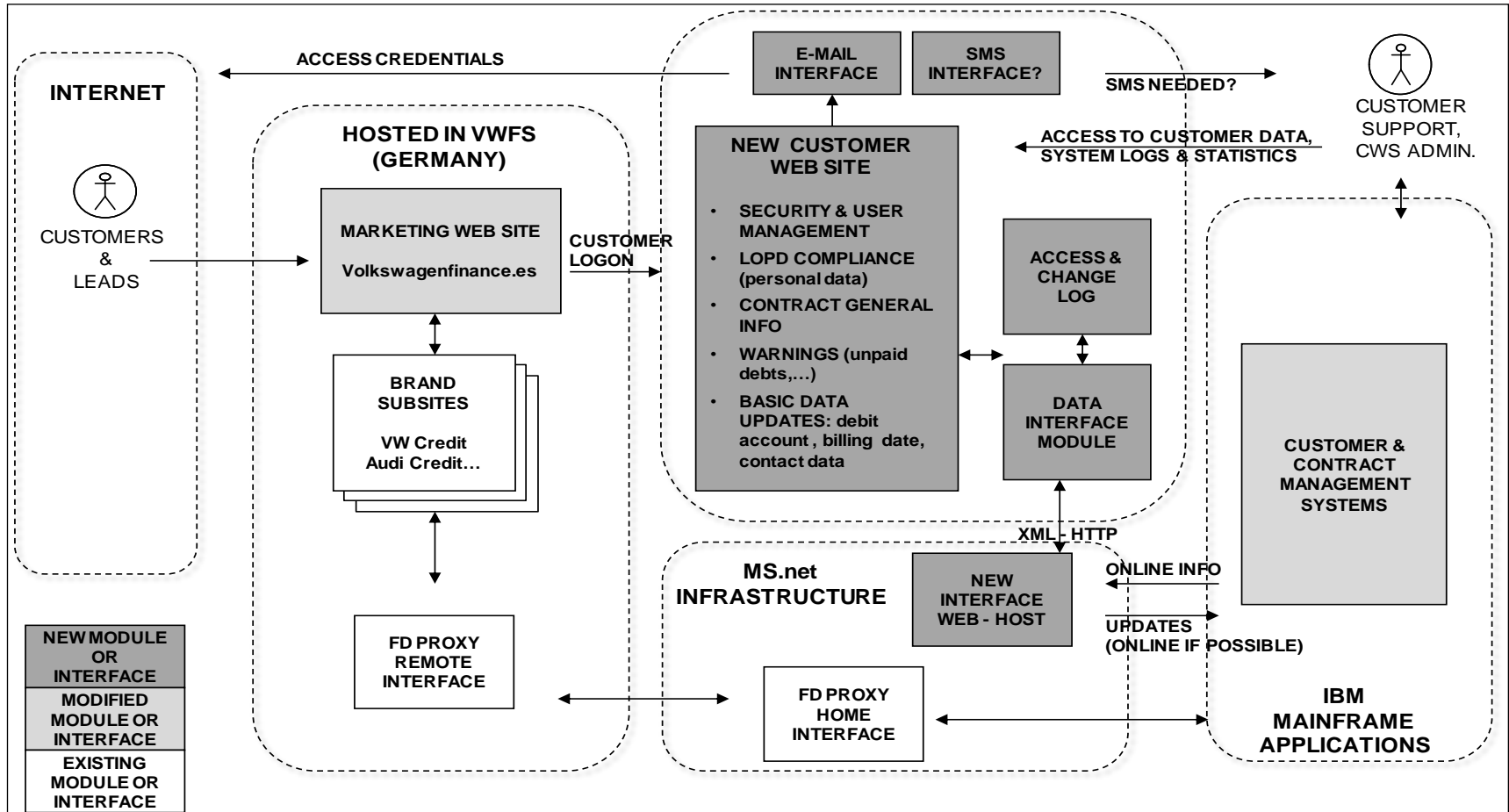
1. La concepción y el desarrollo del nuevo sistema, incluyendo todos los niveles.
2. Proporcionar apoyo a todas las actividades relacionadas con el desarrollo.
3. El contratista será responsable de la creación e implementación de la parte CWS de la interfaz.
4. Interfaz con el sistema de correo electrónico.
5. Se debe desarrollar el registro del sistema.

Será competencia interna:

1. Configuración de la infraestructura necesaria para la CWS. Será un hito para el departamento de sistemas interno de CWS llevar a cabo la infraestructura necesaria para la página web.
2. Configuración de infraestructura - subsistemas relacionados. En particular, la adquisición y la instalación de una solución de estadísticas web.
3. Implementación de un subinterfaz que comunique directamente entre otros sistemas y base de datos existente en la VWFS.
4. El sitio existente de VWFS (volkswagenfinance.es) requiere de un punto de entrada a CWS . Dicha entrada se limitará a hipervínculos.

Desarrollo

El esquema de interfaces resultante sería el siguiente:



Realización

La fase de realización es aquella en la que nos dedicamos junto con el proveedor externo de construir y probar la herramienta, en este caso, la CWS.

El punto clave en la realización es la **construcción** del proyecto.

En la sección de Concepto, ya teníamos mockups de usabilidad limitada que mostraban en cierta manera la visión de la CWS. Si todo hubiese salido correctamente, los mockups presentados por el equipo de desarrollo externo serían de la misma manera, sólo que de usabilidad plena.

Mockup usable
(Realización de
la parte Diseño)

Interfaces
(Realización de
la parte
Desarrollo)

En la construcción de las interfaces debe participar, en función de la interfaz, tanto el equipo de desarrollo interno como el externo. Una vez estén todas las interfaces creadas, se debería dar cabida a poder realizar todas las funcionalidades definidas en las fases de Concepto y Diseño.

CONSTRUCCIÓN

Realización

Otros puntos correspondientes a la realización son:

II. Manual de Usuario

A estas alturas de proyecto, debemos prever que la CWS está en un punto muy próximo a su publicación final, se deberá crear unos determinados manuales de usuarios para que todos aquellos encargados de manejar o utilizar la herramienta tengan una noción básica de la misma.

II. Tests

el equipo de desarrollo, junto con un equipo de testers, deberá organizar un plan en el que se estudie en detenimiento la funcionalidad final de la CWS, proponiendo una serie de test a realizar y el tiempo indicado para ellos con la finalidad de poner a prueba la integridad del proyecto, en este caso, la CWS.



Implementación

La implementación es el último punto de un proyecto, y pone la rúbrica a todos los procesos anteriores. Se da cuando, tras la fase de Definición de Orden, Concepto, Diseño y Realización, está todo programado para dar el salto a producción y comenzar a funcionar la CWS.

El proceso de implementación es rápido y simple, basado en unas premisas clave.

Desde el departamento de control de proyecto, y basados en los tests superados durante la fase de Realización, deben dar constancia y firmar un documento que certifique que la CWS supera con garantías todos los cometidos pedidos de usabilidad bajo las premisas de seguridad pactadas por Volkswagen Finance.

Internamente también se deben reunir las partes de los desarrolladores internos, externos y gente de control para terminar de redactar y organizar todas las carpetas y documentos existentes en el desarrollo LCM del proyecto, así como incluir en el mismo los documentos de firma en cuanto a la garantía de integridad y seguridad en el software, así como la aprobación del proyecto.



Se presenta el proyecto de la CWS a los directivos encargados de dar el visto bueno final tanto en la empresa de Volkswagen Finance como el proveedor externo.

En la reunión se deben realizar pruebas de uso y lectura del manual de usuario para probar que el proyecto está finalizado correctamente y que se puede poner en funcionamiento con el menor riesgo posible.

Implementación

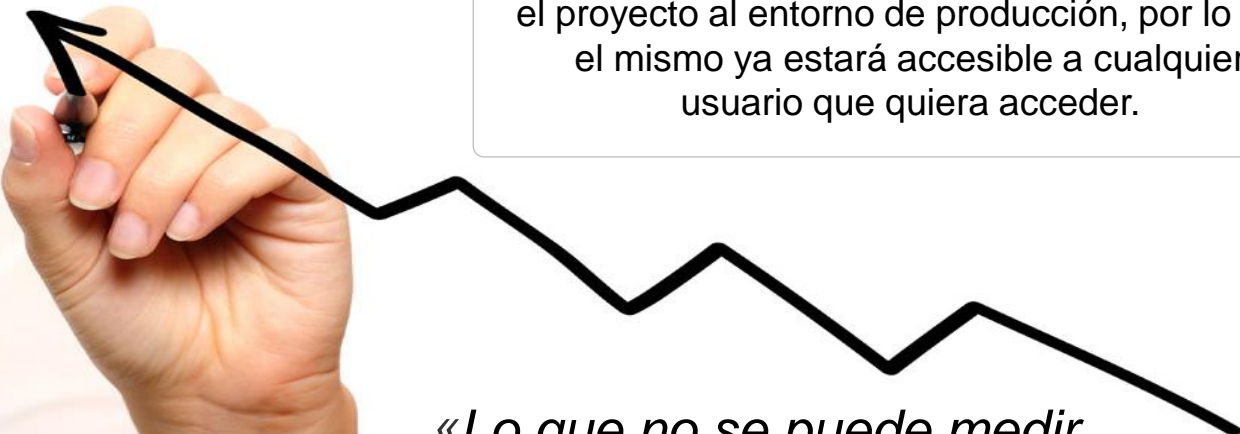
Una vez tengamos superados los puntos anteriores de la implementación, ya sólo queda una cosa...

GoLive!



Por fin, tras todo el proceso de LCM, tras realizar todos los pasos del proyecto, hemos llegado al punto más simple, importante y gratificante del mismo: Su **lanzamiento**.

En éste punto, pasamos del entorno de calidad el proyecto al entorno de producción, por lo que el mismo ya estará accesible a cualquier usuario que quiera acceder.



*«Lo que no se puede medir
no se puede gestionar .»*

Peter Drucker, economista

Reflexión...

Durante el proyecto yo mismo he pasado por varias fases hasta llegar a este punto. Primeramente el plan de proyecto no era suficientemente coherente, y luego hubo un punto en el que diversifiqué demasiado la información.

Estuve cerca de empezar de cero y cambiar mi proyecto, pero esto era lo que quería llevar a cabo, y Ana me instó a seguir adelante.

A día de hoy, estoy muy satisfecho con el resultado logrado. Creo que la gestión llevada sería perfectamente llevada a una empresa, y también creo que el plan de gestión de proyectos “LCM” es una buena forma de medir y gestionar cualquier tipo de proyecto informático.

Muchas gracias por todo.