**Plan de trabajo**

**Objetivo**

El objetivo de este documento es especificar el flujo de trabajo de soporte técnico para aplicaciones generadas por marketing como la solicitud de nuevos proyectos para los Asesores de Bienestar.

**Proyectos vigentes**

A continuación se relacionan los desarrollos que se encuentran operativos generados por el área de marketing o proveedores como también el responsable de soporte.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Poryecto** | **Desarrollador** | **Tipo** | **Soporte** |
| Tienda Virtual | Wootbit | Público | Camilo Callejas, Bec |
| NIKKENLatam | Marketing | Público | Camilo Callejas, Bec |
| Oficina Virtual | Marketing | Público | Camilo Callejas, Bec |
| Arma tu entorno | Marketing | Público | Camilo Callejas, Bec |
| Cotizador | Marketing | Público | Camilo Callejas, Bec |
| Add-on cotizador SAP | Marketing | Interno | Camilo Callejas |
| AutoShip Ecuador | Marketing | Interno | Camilo Callejas |
| AutoShip Colombia | Marketing | Interno | Camilo Callejas |
| AutoShip México | Marketing | Interno | Camilo Callejas |
| Cartero NIKKEN | Marketing | Público | Camilo Callejas, Bec |
| E-news | Marketing | Público | Camilo Callejas, Bec |
| Familia NIKKEN | Marketing | Público | Camilo Callejas, Bec |
| Ganancias a facturar | Marketing | Público | Camilo Callejas, Bec |
| Lista de precios | Marketing | Interno | Camilo Callejas |
| Panel de Marketing | Marketing | Interno | Camilo Callejas |
| Productos no disponibles | Marketing | Público | Camilo Callejas, Bec |
| Cambio de contraseña | Marketing | Público | Camilo Callejas, Bec |
| Universidad NIKKEN | Marketing | Público | Camilo Callejas, Bec |
| Sincronizador correos SAP - MailChimp | Wootbit | Interno | Camilo Callejas |
| APP NIKKEN | Marketing | Público | Camilo Callejas |

**Premisas generales**

1. BEC únicamente dará soporte a los desarrollos que sean de tipo **público** tomando en cuenta la información anteriormente presentada.
2. BEC únicamente desarrollará nuevas aplicaciones que sean de tipo público.
3. Todo desarrollo ya sea nuevo o existente que se le deba aplicar una adición o cambio se debe documentar de la siguiente forma:
   1. **GitHub:** Se deben generar los ISSUES donde se especifique detalladamente cual fue el cambio, adición o desarrollo generado.
   2. **Código fuente:** Se debe documentar las funciones principales o código que tenga funcionalidad especifica.
   3. **Trello:**
      1. **Nuevos desarrollos:** Se debe crear un nuevo tablero con la información relacionada al proyecto.
      2. **Cambios en los desarrollos:** Se debe generar una nueva tarjeta en el proyecto designado con la información detallada del cambio generado.

**Premisas para desarrollo de nuevas aplicaciones** *(Ver diagrama de flujo “Generación de nuevos proyectos”)*

1. Todo nuevo desarrollo debería estar aprobado por la **gerencia de sistemas**.
   1. Para esta aprobación se deberá generar una reunión en donde se plantee el alcance y se presente la documentación específica del proyecto.
      1. *Si el proyecto solicitado es de un país, la dirección comercial como la gerencia de marketing deben dar el visto bueno de la vialidad del proyecto.*
   2. La información de la documentación del proyecto se cargará en la plataforma Fresh Desk y en esta se le dará seguimiento.
      1. Se debe generar un análisis funcional el cual consta de los detalles técnicos que se deben utilizar para el funcionamiento de la aplicación.
   3. Para el seguimiento del proyecto se generarán juntas diarias para revisar los avances y ver las fechas de entrega conforme al análisis funcional.
   4. Al terminar el desarrollo se tendrá una junta entre los desarrolladores para llevar acabo la explicación detallada del código fuente y su funcionamiento para el soporte

**Premisas para soporte de aplicación** *(Ver diagrama de flujo “Proceso de Soporte Técnico”)*

1. Toda solicitud de soporte debe estar sustentado por Help Desk
2. Para la generación de cambios o adiciones en la plataforma, el Help Desk deberá contar con un control de cambios
   1. Todo cambio o adición que se generen a los desarrollos tipo público se debe notificar al desarrollador de la aplicación para su análisis y aprobación del cambio.
   2. Al aplicar los cambios o adiciones se deben tomar las premisas conforme al punto 3

**Periodos de soporte**

A continuación se relaciona el periodo de soporte de los sitios públicos

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Año** | **Mes** | **Responsable** | **Backup** |
| 2018 | Mayo | Camilo Callejas | Bec |
| 2018 | Junio | Camilo Callejas | Bec |
| 2018 | Julio | Bec | Camilo Callejas |
| 2018 | Agosto | Camilo Callejas | Bec |
| 2018 | Septiembre | Bec | Camilo Callejas |
| 2018 | Octubre | Camilo Callejas | Bec |
| 2018 | Noviembre | Bec | Camilo Callejas |
| 2018 | Diciembre | Camilo Callejas | Bec |
| 2019 | Enero | Bec | Camilo Callejas |
| 2019 | Febrero | Camilo Callejas | Bec |
| 2019 | Marzo | Bec | Camilo Callejas |
| 2019 | Abril | Camilo Callejas | Bec |
| 2019 | Mayo | Bec | Camilo Callejas |
| 2019 | Junio | Camilo Callejas | Bec |
| 2019 | Julio | Bec | Camilo Callejas |
| 2019 | Agosto | Camilo Callejas | Bec |
| 2019 | Septiembre | Bec | Camilo Callejas |
| 2019 | Octubre | Camilo Callejas | Bec |
| 2019 | Noviembre | Bec | Camilo Callejas |
| 2019 | Diciembre | Camilo Callejas | Bec |