

Gestión de Interesados

TUI Excursions



Spiral
Management



Índex

Gestión de interesados	2
Definición y registro de interesados	2
Clasificación de los interesados	4
Matriz de participación	6
Puntos conflictivos según los interesados	7
Niveles de compromiso de los principales interesados	7
Correlaciones y potenciales confrontaciones	8
Requisitos de comunicación para las diferentes fases del proyecto	8
Información a distribuir entre los interesados	9



Gestión de interesados

Definición y registro de interesados

A pesar de tener una definición breve y sencilla de los diferentes interesados, en este apartado se piensa describir las diferentes expectativas que tiene cada uno de estos interesados además de la importancia y peso que éstos acarrearán sobre el proyecto. Am

TUI

Como cliente, principal interesado de este proyecto, se debe destacar las figuras del director ejecutivo y el director hotelero de TUI. Cada uno de ellos tendrá un papel imprescindible dentro del proyecto. El director ejecutivo es la persona con más poder de todo el proyecto, él es el cliente y quien nos marca las restricciones o limitaciones del proyecto. Por parte del director hotelero esperamos que sea quien nos proporcione la mayor parte de información en cuanto a requisitos funcionales, de la sección de hoteles se refiere. Éste último tiene gran interés en que el proyecto salga adelante pero en cuanto a poder no tiene gran relevancia excepto cuando el director ejecutivo haya delegado en él. Por nuestra parte, Spiral Management, debemos tenerlos en mucha consideración. Tenemos que procurar que participen en esta fase de planificación con la captación de requisitos así como en la fase de desarrollo, más concretamente durante las pruebas, y para ellos debemos cumplir su agrado siempre que sea posible (mientras no entorpezca o impida el buen fin del proyecto).

Director ejecutivo, Empresa de Excursión

Fernando Francisco, cuando le hemos presentado la idea del proyecto no se le veía muy convencido pero sabe que nuestro proyecto es beneficioso para su negocio. Aunque su intervención es prácticamente nula y se le ve poco interesado, es nuestro deber animarlo y conseguir que se involucre por el proyecto para aprovechar su conocimiento y aplicarlo a la sección y módulos de las empresas excursionistas. Así que nuestro fin con él es mejorar su participación de un estado neutral a un estado partidario.

Representante de los clientes, Hotel de TUI

Juan Martínez, como usuario habitual de los hoteles de TUI, nos interesa su opinión de usabilidad, ya que es a este tipo de interesado a quien van dirigidas las diferentes aplicaciones a desarrollar en el proyecto. No es necesario tenerlo informado al día, sí que será notificado cuando se acerque el cierre del proyecto para que haga alguna que otra prueba como usuario final y que aporte alguna opinión o idea para las posibles futuras mejoras de la aplicación (update).



Proveedores

A pesar de tener diferentes proveedores vamos a considerarlos iguales ya que esperamos de ellos lo mismo. Nuestras expectativas hacia ellos, son un producto de calidad que cumpla con sus funcionalidades para que el proceso de pruebas y subida de producción sean lo más eficientes posibles. Para ello es imprescindible que el material solicitado llegue a tiempo, de tal manera que no suponga ninguna demora para el desarrollo del proyecto y, por tanto, una pérdida de dinero. Como jefe de proyecto seré el encargado de ponerme en contacto con los diferentes proveedores para conseguir el servidor y los diferentes dispositivos. Se tiene pensado pedir con carácter inmediato de realizar el pedido del servidor, mientras que los dispositivos móviles serán encargados con uno o dos meses antes de empezar la integración de las aplicaciones, con la finalidad de encontrar el precio más ajustado del mercado. Estaremos en contacto con los proveedores para realizar la solicitud del pedido y en caso de queja por demora o reclamación de la garantía de alguno de los productos.

Mateu Isern, Ayuntamiento de Palma

Por parte del sector político, una vez que han llegado a conocer el proyecto gracias a una entrevista del director general de TUI, el ayuntamiento de Palma ha considerado esta idea de proyecto una oportunidad para aumentar y elevar, aún más, el turismo de Mallorca y también de Palma. Han considerado que esta aplicación merece ser explotada por la empresa pública. Para ello vamos a necesitar convencerles de que de cara a la ciudadanía es mejor que pertenezca al sector privado. Aprovecharemos la ocasión para lograr un patrocinio del ayuntamiento y que con ello aumenten demanda de actividades culturales, lucrativas y al aire libre para disfrute del público. Con tal de que las autoridades no pongan impedimentos les mantendremos mínimamente informados.

Director ejecutivo, Halcón viajes

Nuestro objetivo principal con la competencia directa es mantenerla desinformada completamente de nuestro proyecto. Es una petición por parte de TUI, ya que sospecha de que quiere incluir un sistema parecido para competir en el sector.

Director ejecutivo, Software Enterprise

Nuestro objetivo principal con la competencia directa es mantenerla desinformada completamente de nuestro proyecto. Es fundamental que nadie de dicha empresa y menos su ambicioso director Pedro Alarcón. Se tiene que evitar a toda costa que se entere de este ambicioso proyector insular. En el supuesto caso de que les llegara o filtrara algún tipo de información, ésta deberá ser desmentida.

Joan Antoni Jofre, jefe de proyecto y gerente de Spiral Management

Tanto como jefe de proyecto como de gerente soy la máxima autoridad de nuestra empresa dentro del proyecto y junto al cliente uno de los que más interés tiene. La expectativa principal es sacar el proyecto adelante con el máximo margen de beneficio, cumpliendo las expectativas del cliente y que el personal se encuentre a gusto y satisfecho durante todo el proyecto. He de estar completamente informado de cada movimiento y modificación que se realice durante el desarrollo, y mi deber es mantener informados a todos los interesados que estén bajo mi supervisión. En esta fase del proyecto mi estado ha



de ser participativo y me involucraré, podré en continuo contacto y ayudaré, siendo una parte fundamental para el éxito del proyecto. He de mantener mi motivación y autoevaluarme al acabar el proyecto.

Bernat Scofield, jefe de programadores

Tiene el mismo interés en el proyecto que su jefe. Su interés es poder promocionar dentro de la empresa y el hecho de cumplir con los términos del proyecto pueden ayudarle en su meta. No tiene tanto poder como Joan Antoni Jofre pero tiene la tarea de dirigir, orientar y en parte motivar al equipo de programadores. Como inicio de proyecto, Bernat no ha entrado al grano con el desarrollo y lo animaremos para que su tarea de encargado no sea una carga para él, de forma que pueda involucrarse y disfrutar de esta oportunidad que se le ha ofrecido.

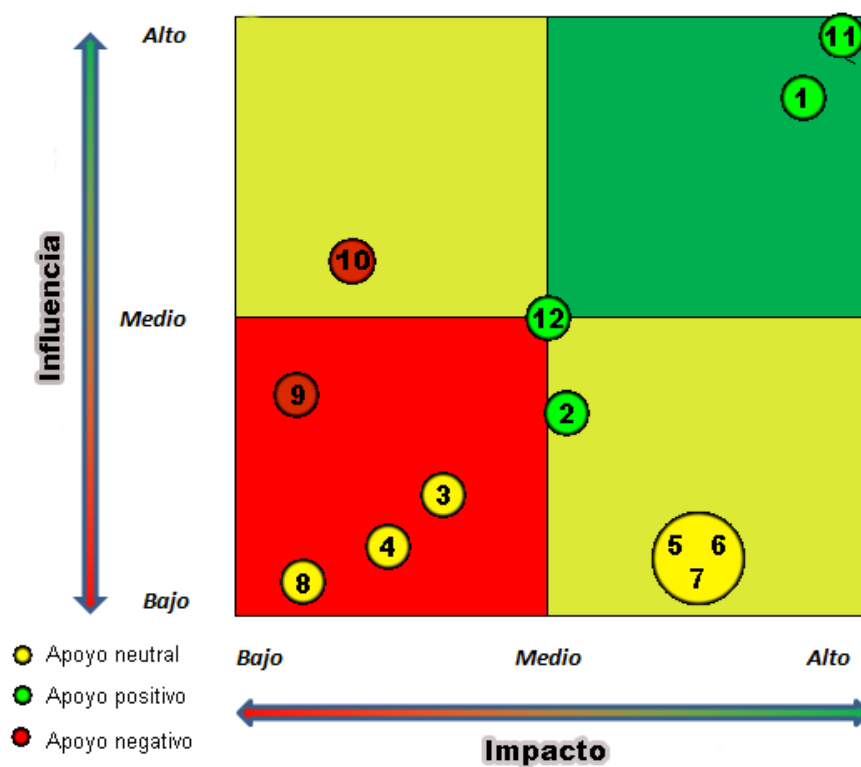
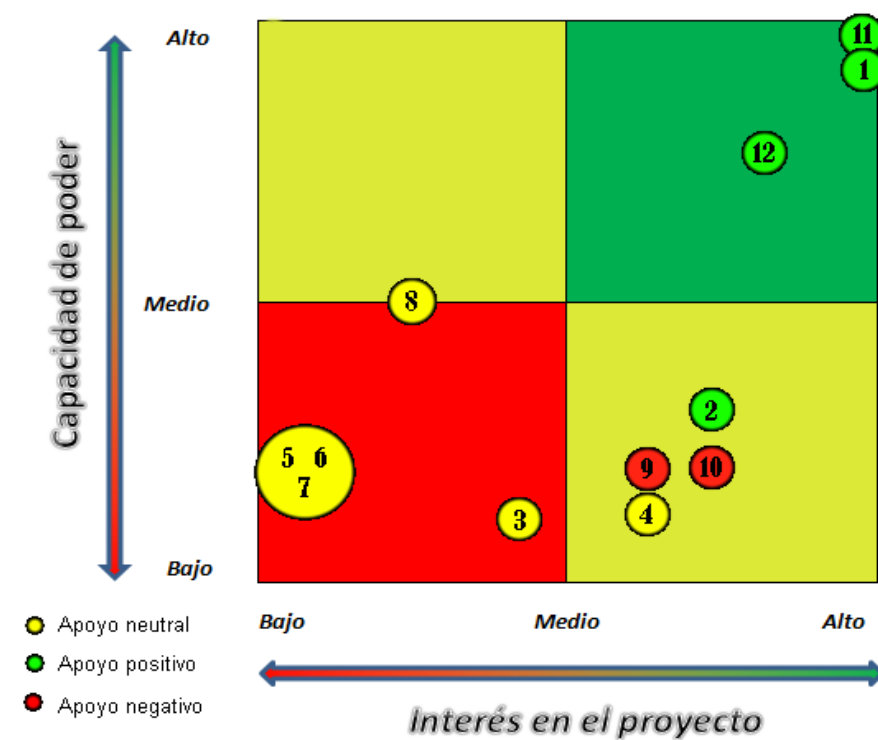
A continuación se enlaza el registro de interesados que resume brevemente lo descrito anteriormente.

- [Registro de interesados](#) ONLINE
- [Registro de interesados](#) OFFLINE

Clasificación de los interesados

Leyenda

ID	Interesado	ID	Interesado
1	Director ejecutivo, TUI	7	Jefe de ventas, Amazon España (Madrid)
2	Director hotelero, TUI	8	Alcalde, Ajuntament de Palma
3	Director ejecutivo, Empresa de Excursiones	9	Director ejecutivo, Halcón Viajes
4	Cliente, Hotel de TUI	10	Director ejecutivo, software Enterprice
5	Responsable de la distribuidora K-tuin Palma	11	Gerente, Spiral M.
6	Jefe de ventas, Google	12	Jefe de programadores, Spiral M.





Matriz de participación

	Interesados	Desconocedor	Reticente	Neutral	Partidario	Lider
1	Director ejecutivo, TUI				C	D
2	Director hotelero, TUI				C	D
3	Director ejecutivo, Empresa de Excursiones			C	D	
4	Cliente, Hotel de TUI	C			D	
5	Responsable de la distribuidora K-tuin Palma	C		D		
6	Jefe de ventas, Google	C		D		
7	Jefe de ventas, Amazon España (Madrid)	C		D		
8	Alcalde, Ajuntament de Palma de Mallorca	C			D	
9	Director ejecutivo, Halcón Viajes	C			D	
10	Director ejecutivo, Software Enterprise	DC				
11	Gerente, Spiral Management				C	D
12	Jefe de Programadores, Spiral Management			C		D



Puntos conflictivos según los interesados

ID	Puntos conflictivos
1	Entrega de versiones. Cambios de funcionalidades.
2	Cierre del proyecto(aplicativo no sea de su agrado)
3	Cierre del proyecto(que no entienda el aplicativo)
4	Ninguno
5	Retraso del pedido
6	Retraso del pedido
7	Retraso del pedido
8	Problemas legales.
9	Pérdida de la privacidad del proyecto
10	Pérdida de la privacidad del proyecto
11	Planificación optimista y mal seguimiento del proyecto.
12	Retrasos en el desarrollo de software. Fallos en los tests

Niveles de compromiso de los principales interesados

Interesado	Cargo, Organización	Compromiso
Friedrich Jousen	Director ejecutivo, TUI	<p>Se compromete a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estar presente en todas las reuniones no presenciales (videoconferencias, llamadas telefónicas, etc.). 2. Dar feedback a todas las comunicaciones que el jefe de proyecto establezca con él (siguiendo el plan de las comunicaciones). 3. No modificar el alcance, cronograma, costes o calidad del resultado del proyecto a no ser que las circunstancias lo requieran. 4. Completar el proyecto. 5. No promocionar el resultado antes de completar el 90% del mismo.



Joan Antoni Jofre	Director del proyecto, Spiral Management	Se compromete a: <ol style="list-style-type: none"> 1. Estar presente en todas las reuniones tanto presenciales como no presenciales. 2. Dar feedback a los jefes de departamento y al cliente cuando éstos establezcan comunicación con él (siguiendo el plan de las comunicaciones). 3. Cumplir con éxito el proyecto.
Bernat Scofield	Jefe de Programadores, Spiral Management	Se compromete a: <ol style="list-style-type: none"> 1. Estar presente en todas las reuniones tanto presenciales como no presenciales. 2. Dar feedback al jefe de proyecto y a su equipo de desarrollo cuando éstos establezcan comunicación con él (siguiendo el plan de las comunicaciones). 3. Ejercer como buen jefe de departamento para tener motivado al equipo y completar el desarrollo del proyecto con éxito. 4. Cumplir los plazos de entrega.

Correlaciones y potenciales confrontaciones

Existe una correlación entre el interesado positivo (TUI) y el negativo que sería cualquier grupo hotelero de la competencia. La principal y potencial confrontación de este proyecto reside en el cliente del proyecto (TUI) y su competencia en el sector hotelero y turístico que puede materializarse porque: El grupo “Halcón Viajes” está en conocimiento del desarrollo del proyecto y hace pública su decisión de adquirirlo, lo que podría generar malestar y desconfianza por parte de TUI al proyecto, de manera que el cliente se sienta insatisfecho y quiera cancelar el proyecto.

En caso de ocurrir, se calmaría al cliente explicándole claramente que el contrato está cerrado con él y por mucho que su competencia muestre ideas de adquisición no se llevarán a término.

Requisitos de comunicación para las diferentes fases del proyecto

Siguiendo el plan de las comunicaciones:

- Fase de análisis
 - *Cliente (TUI)*: será informado una vez se acabe el análisis y deberá validarlo en un plazo inferior a dos días laborables.
 - *Jefe del proyecto*: será informado después de cada reunión y deberá recopilar toda la información extraída para poder generar un



documento con todo el contenido necesario para poder enviárselo al cliente.

- Fase de diseño
 - *Cliente (TUI)*: será informado una vez se acaben los diseños de cada módulo del proyecto y deberá validarlo en un plazo inferior a dos días laborables.
 - *Jefe del proyecto*: será informado cada vez que se acabe el diseño de algún componente del proyecto y deberá recopilar y documentar cada diseño para poder enviárselo al cliente.
- Fase de desarrollo
 - *Cliente (TUI)*: será informado semanalmente del estado del proyecto y deberá validarlo el mismo día que se le informe.
 - *Jefe del proyecto*: será informado diariamente del estado del proyecto y deberá documentar todo lo que ocurra a lo largo de la semana.
 - *Jefe de programadores*: será informado diariamente del estado del proyecto y transmitirá dicha información al jefe del proyecto el mismo día.
- Fase de pruebas
 - *Cliente (TUI)*: será informado cuando se realicen y participará activamente informando del uso que va a dar.
 - *Jefe del proyecto*: será informado diariamente de las pruebas realizadas y documentará todas las pruebas realizadas para informar cliente.
- Fase de entrega
 - *Cliente (TUI)*: será informado cuando se entregue el resultado del proyecto y deberá validarlo al momento.
 - *Jefe del proyecto*: entregará toda la información pertinente del proyecto al cliente una vez que se haya realizado la entrega del resultado del proyecto.

Información a distribuir entre los interesados

Interesado	Información	Idioma	Formato	Detalle**	Frecuencia
Cliente	Estado del proyecto	Inglés	Digital en PDF	Todo lo que se va realizando durante el desarrollo. Nivel de	Semanalmente*



Gestión de Interesados

				detalle medio.	
Usuarios	Cambio de versión	Inglés	Digital a través de la tienda online	Cambios realizados. Nivel de detalle alto.	Cuando se realicen cambios en la aplicación
Proveedores	Necesidad de productos o servicios	Inglés	Digital vía correo electrónico	Los productos o servicios necesarios a adquirir. Nivel de detalle bajo.	Cuando se necesiten adquirir productos o servicios
Gobierno de Mallorca	Ninguna	Catalán	--	--	--
Competencia hotelera	Ninguna	Inglés	--	--	--
Competencia Software	Ninguna	Inglés	--	--	--
Jefe del Proyecto	Estado del proyecto	Castellano	Digital vía comunicación interna	Cómo se va desarrollando el avance del proyecto. Nivel de detalle Muy alto	Diariamente*
Equipo del proyecto	Estado del proyecto	Castellano	Digital vía comunicación interna	Cómo se va desarrollando cada módulo del proyecto. Nivel de detalle alto.	Diariamente*

* Dependiendo de la fase en que se encuentre puede que más o menos frecuentemente.

** Los niveles de detalle son:

-Bajo: Lo justo y necesario.

-Medio: No hace falta detalles muy técnicos (hay cosas que no debería saber).

-Alto: Hacen falta algunas especificaciones más técnicas.

-Muy alto: Debe saber todo con todo lujo de detalles.

