La metodología que se adoptó comprende las siguientes etapas:

* **Etapa: Diagnóstico AS-IS**
* **Etapa: Diseño TO-BE**
* **Etapa: Análisis de brecha** ¿Qué cambia entre la arquitectura actual y la objetivo?
* **Etapa: Definición de proyectos** Identificación y definición de proyectos por cada vista arquitectural. Consolidación de proyectos bajo el criterio de cada una de las estrategias.
* **Etapa: Arquitectura de solución I**dentificación de nuevos servicios de negocio mediante el enfoque “in the middle” y "top-down”

¿Por qué cambiar?

* Motivador principal: Enfocar la operación de la empresa hacia las necesidades de los clientes.
* Plan estratégico MPLA 2013: Proveer a los clientes de nuevas funcionalidades que satisfagan sus necesidades y que los incentiven a utilizar más la plataforma que se les ofrece
* Características de la nuevas funcionalidades:
  + Brindar nuevos medios transaccionales a sus clientes
  + Permitir que tengan control sobre las transacciones

Resumen impacto brecha:

ES1 Implementar nuevos procesos de mediación de transacciones

ES2 Implementar estrategias de fidelización y atracción de clientes

ES3 Implementación medios de retroalimentación y reconocimiento de clientes y productos

ES4 Implementar un panel de control de manejo de transacciones activas

ES5 Implementación de gestión automática de acuerdos de servicio

Para detallar los cambios en cada una de las vistas arquitecturales tenemos la siguiente imagen:

* AN:
  + ES1: El proceso de solicitar cotización, registrar intención de compra, registrar intención de venta, solicitar subasta y el subproceso de subasta interna se agregan al eslabón de ventas. En ese mismo eslabón se efectuó la modificación del proceso de procesar orden de compra y aviso de despacho.
  + ES2: Los procesos de crear campaña y controlar campaña fueron agregados al eslabón de mercadeo.
  + ES3: El proceso de retroalimentación de clientes o productos fue agregado al eslabón de Evaluación.
  + ES4 y ES5: Se soportan de manera implícita dentro del flujo de control de los procesos de mediación de transacciones.
* AD:
  + ES1: Añade SolicitudCotización, IntencionCompra, Cotización, Convocatoria, IntencionVenta, Intencion y modifica Subasta, Cliente y Orden de compra.
  + ES2: Añade Campaña, EstrategiaCampaña, Evento, RevisionEstrategiaCampaña, MensajePromocional.
  + ES3: Añade Retroalimentación y Criterio.
  + ES4: Añade AcuerdoServicio
* AA: Se modificaron
  + ES1: Se modifica CRM On Demand, POManager, TransactManager, BillingCharges, agrega StockManager Se encarga de administrar las solicitudes de cotización y las intenciones de compra/venta
  + ES2: Se modifica CRM On Demand, TransactManager
  + ES3: CRM On Demand
  + ES4: Agrega ServicesAgreementEval Se encarga de evaluar el cumplimiento de las reglas y los acuerdos de servicios definidos en el motor de reglas.
  + ES5: Oracle BAM que realiza un monitoreo de los procesos.
* AI: Se agrega el motor de reglas para soportar la estrategia ES4.

KPI´s

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Nombre** | **Descripcion** |
| **KPI1** | **Solicitudes Cotización** | **Cantidad de solicitudes de cotización realizadas por un cliente mes a mes** |
| **KPI2** | **Cantidad Compra vs venta** | **Cantidad de solicitudes de compra realizadas en un mes vs la cantidad de solicitudes de venta en el mismo mes** |
| **KPI3** | **Subastas** | **Promedio de subastes que se realizan por mes vs promedio de subastas del mes anterior.** |
| **KPI4** | Porcentaje transacciones campaña | Porcentaje de transacciones creadas a listas de clientes en campañas, con respecto a las transacciones de la campaña anterior. |
| **KPI5** | **Retroalimentaciones** | Promedio de retroalimentaciones vs promedio de transacciones por mes |
| **KPI6** | **Evaluaciones Negativas** | Porcentaje de evaluaciones negativas por mes a clientes específicos con respecto al mes anterior |
| **KPI7** | **Productos Evaluados** | Porcentaje de productos evaluados negativamente por mes |

ARQUITECTURA DE SOLUCIÓN

En la zona de servicios front-end se adicionan los servicios de Administración de criterios, de acuerdos de servicio, selección de fabricantes y administración de transacciones.En la zona de servicios back-end, en la categoría de procesos se agregan Proceso de solicitud de cotización, registrar intención de venta, registrar intención de compra. En la categoría de tarea se agrega la evaluación de acuerdos de servicio, el servicio de evaluación de clientes/productos y en la categoría de datos: Servicio gestión de campañas, servicios de gestión de cotizaciones.

**Atributos de calidad**

**Se identifican y plantean los siguientes atributos de calidad:**

|  |  |
| --- | --- |
| Integración | Garantizar que las funcionalidades de negocio soportadas por los componentes de TI estén integradas en un solo servicio. (No estaba especificado y nos parece importante) |
| Usabilidad | Optimizar la experiencia del usuario con la capa de presentación de los componentes de TI. |

Proyectos:

En total resultaron 26 proyectos entre todas las vistas de arquitectura.

Automatización de los procesos de solicitud cotización, gestión de solicitudes de bolsa y proceso de subasta inversa

Realiza la automatización de los procesos de crear campaña y controlar campaña

Realiza la automatización del proceso de retroalimentación de clientes o productos

Realiza el monitoreo de las Transacciones que permiten al cliente modificar o cancelar Transacciones en diversos puntos del proceso. Este proyecto comprende la realización de servicios de integración e interfaz de usuario.

Se incluye la evaluación de acuerdos de servicio en los procesos Transaccionales

Priorización

Los criterios para priorizar los proyectos, son los siguientes:

* Beneficio que tiene para la organización 40%
* Capacidad que tiene el mp para ejecutar un proyecto 30%
* Criticidad qué tan crítico es para el negocio 10%
* Dependencia que tiene el proyecto en relación con otros 20%

La evaluación de criterios aplicados por proyectos, se realizó promediando los puntos de vista de los miembros del equipo asumiendo cada uno la representación de un rol en el proyecto.

Estimación

Se hizo uso de la técnica Delphi para que todos los miembros del equipo de trabajo definieran un proxy de estimación de tiempo y costos. La complejidad fue calculada a partir de las actividades y entidades, las cuales sirven como proxy para determinar el tamaño de los proyectos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Costo Estimado de Mano de Obra / Hora** | | **300,000.00** | |
| **Proyecto** | | **Horas Estimadas** | **Costo Estimado** |
| PC1 | Automatización de procesos transaccionales | 256 | 76,800,000.00 |
| PC2 | Automatización de campañas | 176 | 52,800,000.00 |
| PC3 | Automatización proceso retroalimentación de clientes o productos | 18 | 5,400,000.00 |
| PC4 | Monitor de transacciones | 42 | 12,600,000.00 |
| PC5 | Evaluación de acuerdos de servicio | 60 | 18,000,000.00 |
| **Total Solución** | | **552** | **165,600,000.00** |

Mapa de ruta

Aquí se evidencia la dependencia entre proyectos, determinada por los criterios de la priorización, así como la duración de cada uno

Horizonte de tiempo Se tiene un límite de 16 semanas

Alcance: Según los criterios de priorización el alcance de la solución propuesta abarca los proyectos de: automatización de procesos transaccionales, automatización de campañas y motor de transacciones para un total de 474 horas y un costo de 142200000

Riesgos: De los riesgos identificados, relacionados con el alcance, que tienen mayor probabilidad de ocurrencia resaltamos los siguientes:

* Se requirieron muchos cambios antes de recibir la aprobación del cliente aún cuando el proyecto se había “completado”
* Cambios "menores" fueron agregados y aceptados tarde en el proyecto. Esto duplico el trabajo en la etapa final y retraso la entrega
* La integración de un sistema complejo falla pues sus partes no fueron diseñadas adecuadamente.
* Una solución del proyecto fue considerada como la "mejor" con muy pocos detalles del trabajo