Project Charter

Implementar un mecanismo en línea que permita reducir tiempos de espera para realizar operaciones de atención al cliente en el Banco Mercantil

Idea 3

La Empresa 4

Misión 4

Visión 4

Valores 4

Objetivo General 5

Objetivos Específicos 5

Justificación 7

Estudio de Factibilidad…………………………………………………………………

[Factibilidad Técnica 8](#_Toc291758558)

[Factibilidad de Mercado 9](#_Toc291758559)

[Factibilidad Económica 10](#_Toc291758560)

# Idea

Debido a la sobrepoblación existente en la ciudad de Caracas, las entidades bancarias por lo general se encuentran congestionadas por al gran numero de clientes que poseen. Esta situación se traduce en largas y tediosas colas que generan perdidas de tiempo y malestar en los usuarios. En el caso de las operaciones de servicio al cliente (aquellas que no son de taquilla) como por ejemplo emisión y/o reposición de instrumentos, recepción de solicitudes de crédito, aperturas de segundas cuentas, entre otras, se requiere la presencia física del cliente para llevar a cabo dichas operaciones, cuyo tiempo de ejecución puede variar desde horas a pocos minutos, por lo cual hay clientes que acuden al banco para realizar operaciones sencillas y deben esperar a que otros clientes realicen operaciones complejas y tardías. Es allí donde se puede observar la ineficiencia de un sistema de colas para este tipo de operaciones.

En concordancia con la problemática ya expuesta, en muchas ocasiones los clientes deben esperar en cola durante mucho tiempo solo para realizar una pregunta puntual, o solo para ser informado que hace falta uno o mas requisitos o que dicho tramite no puede ser realizado en esa agencia, debido a la ineficiencia de las líneas de atención al cliente por vía telefónica y a la mala distribución de la información respectiva a los tramites.

Es por eso que se desea crear y fomentar el uso de un sistema de gestión de citas para realizar operaciones de servicio al cliente, que permita a un cliente del banco seleccionar por vía electrónica el día y la hora que se ajuste a su agenda para realizar un tramite, evitando así perdidas de tiempo innecesarias y absurdas. Así mismo, se desea implementar y fomentar el uso de un sistema de chat en línea de atención al cliente por medio del cual los usuarios del mismo puedan realizar preguntas frecuentes y/o puntuales, ahorrándose la necesidad de trasladarse hasta la oficina y esperar en cola. Ambos mecanismos serán accesibles por los usuarios a través del portal del Banco Mercantil ([www.bancomercantil.com](http://www.bancomercantil.com)), y en el caso del sistema de gestión de citas, contara con un back-end administrativo para uso de los agentes del banco.

# La Empresa

## Misión

**SOLIG TECH**, **C.A.** es una Empresa dedicada al desarrollo y comercialización de productos bajo Tecnologías de Información. Estudia las tendencias a nivel de aplicaciones corporativas actuales a las empresas, a fin de ofrecer soluciones en sus mercados que estén en línea con las prioridades gerenciales y de negocio del mundo actual.

La misión de la Empresa es ofrecer siempre a sus clientes respuestas efectivas a sus necesidades de negocio a través de soluciones efectivas apalancadas en plataformas tecnológicas que le permitan a los clientes tomar el control de sus procesos de negocios.

## Visión

La visión de **SOLIG TECH** es convertirse en aliados estratégicos de sus clientes a fin de ofrecerles soluciones tecnológicas que estén en línea con sus prioridades gerenciales.

## Valores

* + Compromiso con la calidad.
  + Compromiso con la satisfaccion al cliente.
  + Proactividad.
  + Orientacion a resultados.
  + Innovacion y Desarrollo.
  + Trabajo en equipo.

# Objetivo General

Ofrecer un mecanismo en línea para clientes del Banco Mercantil que permita disminuir el tiempo de espera en operaciones de atención al cliente a través del uso de un sistema de gestión de citas para realizar dichas operaciones y un chat en línea por medio del cual se puedan realizar preguntas frecuentes y puntuales obteniendo respuesta sin necesidad de traslado a la entidad bancaria.

# Objetivos Específicos

* Disminuir en un periodo de cuatro (4) meses el tiempo de espera de los clientes del Banco Mercantil a la hora de realizar operaciones de emisión y/o reposición de instrumentos, operaciones de inversión en el portafolio Mercantil Inversiones, operaciones de suscripción Plan crecer y operaciones de contratación de póliza vital mercantil en un 70%. Para medir este objetivo se toma el tiempo de espera resultante del servicio, se divide entre el tiempo de espera actual, se lleva a porcentaje y se obtiene el complemento a 100% del total de esta operación.
* Disminuir en un periodo de seis (6) meses el tiempo de espera de los clientes del Banco Mercantil a la hora de realizar operaciones de recepción de solicitudes de Créditos (Vehículo, Hipotecario y tarjetas de Crédito) en un 50%. Para medir este objetivo se toma el tiempo de espera resultante del servicio, se divide entre el tiempo de espera actual, se lleva a porcentaje y se obtiene el complemento a 100% del total de esta operación.
* Disminuir en un periodo de tres (3) meses el tiempo de espera de los clientes del Banco Mercantil a la hora de realizar operaciones de apertura de segunda cuenta en un 40%. Para medir este objetivo se toma el tiempo de espera resultante del servicio, se divide entre el tiempo de espera actual, se lleva a porcentaje y se obtiene el complemento a 100% del total de esta operación.
* Disminuir en un periodo de ocho (8) meses el tiempo de espera de los clientes del Banco Mercantil a la hora de realizar trámites de CADIVI en un 30%. Para medir este objetivo se toma el tiempo de espera resultante del servicio, se divide entre el tiempo de espera actual, se lleva a porcentaje y se obtiene el complemento a 100% del total de esta operación.
* Disminuir el número de operaciones diarias no exitosas - llámese una operación no exitosa a aquellas donde el cliente no puede realizar el trámite por el cual acudió a la entidad bancaria, bien sea por la falta de requisitos, documentos vencidos, entre otros.
* Incrementar en un periodo de seis (6) meses el número de clientes de la entidad bancaria en 3%.
* Duplicar en un periodo de seis (6) meses el número de respuestas a preguntas puntuales realizadas por vía telefónica a través del uso del chat en línea.
* Desarrollar un sistema de gestión de citas para realizar operaciones de atención al cliente en línea, acoplado al portal del Banco Mercantil ([www**.bancomercantil**.com](http://www.bancomercantil.com)). Dicho sistema se sub-divide en el portal para los clientes y el back-end para uso administrativo de los agentes del banco.
* Desarrollar un sistema de chat en línea acoplado al portal del Banco Mercantil ([www**.bancomercantil**.com](http://www.bancomercantil.com)) a través del cual los usuarios del banco puedan obtener respuestas a preguntas frecuentes y puntuales.
* Capacitar a los agentes de la oficina (POR DEFINIR) del Banco Mercantil sobre el uso del sistema de gestión de citas.
* Capacitar a los operadores del Banco Mercantil sobre el uso e información suministrada en el chat en línea.

# Justificación

A través del sistema de gestión de citas para realizar operaciones de servicio al cliente, se reduce el tiempo de espera de dichos clientes a la hora de realizar operaciones tales como: emisión y/o reposición de instrumentos, recepción de solicitudes de créditos, tramites CADIVI, operaciones en el portafolio mercantil inversiones, suscripción del plan crecer, contratación de póliza vital mercantil y apertura de segunda cuenta. El mecanismo se ofrecerá en el portal del Banco Mercantil ([www**.bancomercantil**.com](http://www.bancomercantil.com)), donde los clientes podrán ingresar y gestionar su cita indicando:

* Paso 1- Búsqueda de agencia.
* Paso 2- Selección de operación a realizar.
* Paso 3- Selección de la fecha y hora de la cita.
* Paso 4- Ingreso de datos del cliente.

La obtención de estos datos permite organizar el tiempo estimado de cada operación con la finalidad de que los clientes asistan al banco el día que tengan disponibilidad horaria y su trámite dure el tiempo establecido previamente por el sistema.

La implementación de este mecanismo por parte del banco mercantil le será de utilidad para captar un mayor número de clientes, ya que en la actualidad la mayoría de las entidades bancarias no toman en cuenta el tiempo de espera de los clientes, y hacen que estos se sientan insatisfechos con el servicio prestado. Así mismo, se garantiza que los clientes ya existentes del banco se sientan satisfechos con la calidad del servicio al cliente puesto a que sus tiempos de espera serán considerablemente reducidos.

Actualmente cuando se realizan llamadas telefónicas a las entidades bancarias para hacer preguntas puntuales como por ejemplo, los requisitos necesarios para realizar una operación de emisión y/o reposición de instrumento, el tiempo de espera para que un operador atienda la llamada es elevado y no siempre tiene la información concreta. Es por esto que se implementará un sistema de chat en línea que duplicara el número de respuestas a preguntas puntuales realizadas anteriormente por vía telefónica. Esto contribuirá a que las personas que realicen sus citas y tengan dudas puntuales referidas al trámite que va a realizar, puedan a llegar a dicha cita con todos los requisitos necesarios para que su operación sea exitosa. La implementación del chat en línea no incurrirá en la contratación de nuevos empleados, puesto a que serán los mismos operadores telefónicos los encargados de atender las solicitudes del chat.

# Estudio de la Factibilidad

## Factibilidad Técnica

La factibilidad técnica de el mecanismo a implementar consistió en realizar una evaluación de la tecnología existente en la organización Solig Tech donde se desarrollará el proyecto, este estudio también estuvo destinado a recolectar información sobre los componentes técnicos con los que cuenta en Banco Mercantil actualmente y la posibilidad de hacer uso de los mismos en el desarrollo e implementación del mecanismo propuesto y de ser necesario, los requerimientos tecnológicos que deben ser adquiridos para el desarrollo y puesta en marcha del proyecto.

De acuerdo a la tecnología necesaria para la implementación del mecanismo en línea que permita reducir tiempos de espera para realizar operaciones de atención al cliente en el Banco Mercantil, se evaluó bajo dos enfoques Hardware y Software.

**Hardware**

Para la realización del proyecto se utilizara para el nuevo modulo en el portal del Banco Mercantil ([www**.bancomercantil**.com](http://www.bancomercantil.com)), donde se llevará a cabo la gestión de la citas, para el chat en línea (el cual estará integrado en el modulo anteriormente mencionado) y para el back-end administrativo, las computadoras propias de Solig Tech.

En lo que se refiere a la infraestructura tecnológica está conformada por servidores de base de datos y servidores web, se utilizaran con previa autorización los servidores propios del Banco Mercantil, y con lo referente a la base de datos a partir de la evaluación previamente hecha se realizará una réplica de la base de datos que actualmente utiliza en Banco.

Para la implementación del proyecto dentro de la institución bancaria una vez evaluado el hardware existente y tomando en cuenta la configuración mínima necesaria, dicha institución no requiere realizar una inversión inicial para la adquisición de nuevos equipos, ni tampoco para repotenciar o actualizar los equipos existentes ya que los mismos satisfacen los requerimientos establecidos para la implementación del proyecto.

**Software**

Para la realización del proyecto se utilizara para el nuevo modulo en el portal del Banco Mercantil ([www**.bancomercantil**.com](http://www.bancomercantil.com)), donde se llevará a cabo la gestión de la citas y para el chat en línea (el cual estará integrado en el modulo anteriormente mencionado) un ambiente de programación, el cual es gratuito, orientado a Web y de código abierto. Para el Un back-end administrativo, será integrado al sistema interno del cual hacen uso actualmente los agentes del banco.

Para la implementación del proyecto, la institución cuanta con todas las aplicaciones para la puesta en funcionamiento de dicho proyecto.

Como resultado de este estudió técnico se determino que en los actuales momentos tanto el Banco Mercantil como la empresa desarrolladora Solig Tech poseen la infraestructura tecnológica (Hardware y Software) necesaria para el desarrollo e implementación del proyecto.

## Factibilidad de Mercado

Existe un mercado potencial para el proyecto, enmarcado por la necesidad de los clientes a la hora de realizar las operaciones de atención al cliente en el Banco Mercantil, esta necesidad se vio reflejada en una encuesta que realizó la institución bancaria a un grupo de 500 personas cuando fueron a realizar operaciones de atención al cliente, dicha encuesta consistió en preguntar al grupo de personas ¿Cree usted que el Banco Mercantil debe agilizar el tiempo de espera de los clientes al momento de realizar operaciones de atención al cliente?, la respuesta a la pegunta constaba de dos opciones si y no, los resultados arrojados por la encuesta fueron que 75% de las personas respondieron que si debe existir dicho mecanismo. Es por ello que se observa que existe una necesidad en el mercado.

Dicha necesidad será cubierta mediante un mecanismo en línea que permita reducir tiempos de espera para realizar operaciones de atención al cliente en el Banco Mercantil, donde los clientes de esta institución podrán gestionar una cita a través del portal de internet de dicha institución bancaria y realizar preguntas puntuales mediante la implementación de un chat. Lo cual disminuirá en gran medida el tiempo de espera de los clientes.

## Factibilidad Económica

A continuación se presenta un estudio que dio como resultado la factibilidad económica del desarrollo de un mecanismo en línea que permita reducir tiempos de espera para realizar operaciones de atención al cliente en el Banco Mercantil, se desarrollaron los recursos para desarrollar, implementar y mantener en operación el proyecto, esta evaluación permitió observar de manera más precisa las bondades del proyecto propuesto.

**Análisis Costos- Beneficios**

Este análisis permitió los costos que tendrá el Banco Mercantil cuando implemente el nuevo mecanismo que se desarrollará.

Como se menciono en la factibilidad técnica tanto el Banco Mercantil como Solig Tech cuentan con las herramientas necesarias para el desarrollo y puesta en marcha del proyecto, por lo cual el desarrollo de la propuesta no requirió de una inversión inicial, en el aspecto técnico.

A continuación se presenta un resumen de los costos que conlleva el desarrollo del mecanismo propuesto y los costos de operación.

**Costos generales**

Se encuentran representados por todos aquellos gastos en accesorios, material de oficina de uso diario, como por ejemplo: bolígrafos, cartuchos de impresión, etc. Alquiler y mantenimiento de la oficina

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gatos generales** | **Costo aproximado** | **Consumo mensual** | **Monto en Bolívares anuales** |
| Material de oficina | 7.000,00 | 1 | 84.000,00 |
| Papel para impresoras | 1.000,00 | 1 | 12.000,00 |
| Cartuchos de impresoras | 1.800,00 | 1 | 21.600,00 |
| Alquiler de oficina y servicios básicos | 7.000,00 | 1 | 84.000,00 |
| Personal de limpieza | 2.000,00 | 15 | 24.000,00 |
| Internet y teléfono | 1.000,00 | 1 | 12.000,00 |
| Total | 19.800,00 | 20 | 228.600,00 |

**Costos de Hardware y Software**

Debido a que la organización cuenta con los equipos y recursos técnicos necesarios, para el desarrollo del proyecto, no fue requerido ningún tipo de inversión en este aspecto, esta situación facilita la puesta en marcha del proyecto, ofreciéndole a la institución bancaria la posibilidad y ventaja de realizar inversiones en otros requerimientos y necesidades que se planteen por parte de la organización a lo largo del desarrollo, implementación u operación del proyecto.

**Costo de personal**

Se encuentra representado por los gastos que demanda el personal que labora en la organización

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Capital Humano** | **Salario Mensual** | **Salario Anual** |
| Analista de sistema | 5.500,00 | 66.000,00 |
| Gerente de proyecto | 9.000,00 | 108.000,00 |
| Administrador | 4.000,00 | 48.000,00 |
| Técnico de soporte | 3.000,00 | 36.000,00 |
| Total | 21.500,00 | 258.000,00 |

Es importante indicar que los costos mencionados anteriormente poseen un rango de variación entre -50% y +100% por debido a que se encuentran en la fase de inicialización, así mismo el tiempo estimado del proyecto es de un (1) año y seis (6) meses, con el equipo de trabajo mencionado con anterioridad.

**Beneficios tangibles**

* Ahorro en suministros para los para los equipos empleados.
* Incrementar en un 3% el número de clientes del Banco Mercantil.
* Reducir el tiempo de realización de las operaciones de atención al cliente.
* Reducir el tiempo de espera de los clientes a la hora de realizar operaciones de atención al cliente.

**Beneficios intangibles**

* Optimizar por parte de los agentes bancarios las operaciones de atención al cliente, aumentado la productividad de dicho personal.
* Generar información más eficiente y confiable para los clientes al realizar sus operaciones de atención al cliente.
* Mayor y mejor aprovechamiento de los recursos.
* Realzar la imagen de la institución bancaria, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad para el cliente y fomentando así el incremento en el número de clientes.
* Mejorar el servicio que se ofrece actualmente.

**Relación costo-Beneficio**

El análisis costo-beneficio presenta grandes ventajas para la institución bancaria ya que la misma cuenta con los recursos técnicos (Hardware y Sofware) para el desarrollo e implementación del nuevo mecanismo, por lo que no se hará erogación alguna en lo que a tecnología se refiere.

De igual manera este mecanismo trae consigo significativas mejoras para el normal desenvolvimiento de las operaciones de atención al cliente del Banco Mercantil, reduciendo de esta manera el tiempo de espera de los clientes en el momento de realizar dichas operaciones, incrementando la veracidad y confiabilidad de las mismas.

Otra ventaja de este nuevo mecanismo es que los usuarios del mismo podrán plasmar sus dudas puntuales referidas a las operaciones que realicen, mediante el uso del chat en línea, el cuál duplica el número solicitudes atendidas con respecto al sistema con el que cuenta actualmente la institución bancaria.