

Metodologías de Desarrollo Colaborativo

Tarea: Gestión de Interesados.

Considere la siguiente situación:

Una Agencia de Viajes desea implementar una aplicación que permita ofrecer un canal alternativo a sus clientes y potenciales clientes. Debe permitir al usuario la simulación de un viaje, la confirmación (en caso de que ya quisiera contratarlo) o el contacto con un agente de la empresa, si así lo prefiere.

La agencia ofrece alternativas turísticas en el Mercosur (Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay), por tierra.

La empresa cuenta, hoy en día, con una aplicación de uso interno, en la cual los vendedores en las diferentes sucursales pueden registrar las ventas de paquetes turísticos y viajes a sus clientes. Esta aplicación permite:

- la facturación al cliente y cobranza con tarjetas de crédito y débito
- emisión de pasajes y reserva de hoteles
- envío a la contabilidad de los datos necesarios de la venta efectuada
- mantenimiento de paquetes y destinos turísticos, información de hoteles y traslados

Esta aplicación seguirá estando disponible para los vendedores, y será la “dueña” de los maestros de datos compartidos, que se requieran para la aplicación web/mobile.

Para este proyecto, en principio se identificaron inicialmente algunos escenarios respecto a los interesados:

- Clientes actuales que plantearon a los vendedores que sería cómodo tener una aplicación o página donde poder buscar directamente información.
- Cliente potenciales que llegarían a la agencia por acciones de marketing o referenciados.
- Pablo es uno de los agentes de ventas de la agencia de viajes. Está emocionado de poder ofrecer a sus clientes una nueva herramienta que les permita explorar y simular viajes de manera interactiva. Además, le gustaría que la aplicación web/mobile estuviera integrada con el sistema interno de la empresa para que pueda acceder a la información actualizada sobre paquetes turísticos, disponibilidad de hoteles y otros detalles relevantes mientras interactúa con los clientes.

- Laura es una gerente de la agencia de viajes y está a cargo de supervisar la implementación de la nueva aplicación. No está segura de que la aplicación cumpla con los estándares de calidad de la empresa y brinde una experiencia fluida y segura tanto para los clientes como para los agentes de ventas.
- Fernando gerente de operaciones de la agencia, está interesado en analizar datos como la cantidad de simulaciones de viaje realizadas, las conversiones en reservas confirmadas y la satisfacción del cliente para evaluar la nueva iniciativa como un éxito.
- Los proveedores de hoteles, compañías de transporte y otros servicios turísticos que trabajan en colaboración con la agencia de viajes están interesados en que la aplicación promueva sus servicios de manera efectiva y en garantizar que la información sobre sus productos esté actualizada y sea precisa en la plataforma.
- El departamento de Marketing está interesado en desarrollar estrategias de marketing efectivas, como campañas publicitarias en línea, redes sociales y colaboraciones con influencers, para aumentar la visibilidad y el conocimiento de la aplicación entre el público objetivo.
- Las empresas que organizan viajes corporativos para sus empleados también podrían ser interesados en la aplicación. Están interesados en opciones que les permitan simular y reservar viajes para grupos grandes de manera eficiente y que cumplan con las políticas de viaje de la empresa.
- Dependiendo de las regulaciones locales y regionales, los reguladores y organismos gubernamentales pueden estar interesados en asegurarse de que la aplicación cumpla con las leyes y normativas aplicables en el sector turístico, como las relacionadas con la protección al consumidor y la seguridad de los datos personales.
- El equipo de soporte técnico que resuelve problemas relacionados con la aplicación una vez que está en funcionamiento, está preocupado en asegurarse de que la aplicación sea robusta, segura y fácil de mantener, y no está seguro de que estén preparados para abordar cualquier problema técnico que surja después del lanzamiento.

Se pide:

1. Identificar todos los Interesados para este proyecto
2. Para los interesados identificados determinar:
 - Matriz de Interés - Poder
 - Matriz de Compromiso
3. Para el siguiente conjunto de tareas del proyecto y los interesados identificados construya una matriz RACI

Tareas
Reunión de kick off
Plan de Proyecto
validación de especificación de Requerimientos
Demo de Prototipo
Plan de Calidad
Plan de Pruebas
Creación de Ambiente de Desarrollo
Creación de Ambiente de Pruebas
Deploy
Cierre del Proyecto