



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
DECANATO DE ESTUDIOS PROFESIONALES
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DE LA COMPUTACIÓN

**IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE MANEJO DE CASOS CON ORACLE
RIGHTNOW PARA UNA COMPAÑÍA ASEGURADORA**

Por:

Karina Josefina Valera Guzmán

INFORME DE PASANTÍA

Presentado ante la Ilustre Universidad Simón Bolívar
como requisito parcial para optar al título de
Ingeniero en Computación

Sartenejas, febrero de 2015



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
DECANATO DE ESTUDIOS PROFESIONALES
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DE LA COMPUTACIÓN

**IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE MANEJO DE CASOS CON ORACLE
RIGHTNOW PARA UNA COMPAÑÍA ASEGURADORA**

Por:

Karina Josefina Valera Guzmán

Realizado con la asesoría de:

Tutora Académica: Soraya Carrasquel

Tutor Industrial: Mario Gamez

INFORME DE PASANTÍA

Presentado ante la Ilustre Universidad Simón Bolívar
como requisito parcial para optar al título de
Ingeniero en Computación

Sartenejas, febrero de 2015

IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE MANEJO DE CASOS CON ORACLE RIGHTNOW PARA UNA COMPAÑÍA ASEGURADORA

Por:

Karina Josefina Valera Guzmán

RESUMEN

El presente informe tiene como objetivo principal documentar el Proyecto de Pasantía efectuado en el período julio-diciembre de 2014 en la empresa WSI Consultores C.A. De manera específica, el proyecto consistió en la propuesta, diseño e implementación de la solución de manejo de casos, es decir, de atención de clientes, para la empresa aseguradora Seguros Venezuela, utilizando para esto la herramienta Oracle RightNow CX Cloud Service. Dicha solución nace de la necesidad de la compañía aseguradora de optimizar sus procesos de atención para mejorar sus índices de crecimiento y retención de clientes, y para lo cual se planteó el objetivo de automatizar sus procesos de atención de clientes por distintos canales (Centros de llamadas, Web, chat, email o canales presenciales), tipificar los casos, configurar las reglas de entrada, el flujo de trabajo y la escalación de casos, así como configurar los reportes de operación. El alcance del proyecto se delimitó con tres escenarios de negocio establecidos por Seguros Venezuela como de alta prioridad. Con esta nueva solución, la compañía aseguradora brindará una mejor experiencia a sus clientes por cualquier canal de atención, lo cual conduce a incremento de lealtad y crecimiento de negocios.

El proceso de desarrollo de la solución siguió la Metodología de Desarrollo OUM (Oracle Unified Method o Método Unificado de Oracle) la cual es la metodología adoptada y probada por Oracle para la implantación de sus soluciones.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por guiar mis pasos en todo momento, por darme la sabiduría y fortaleza necesaria y por permitirme alcanzar tan anhelada meta.

A mi mamá y a mi tía Mila por su dedicación, paciencia, por apoyarme en todo momento, por creer en mí y no dejar que me rindiera, por ser las mejores madres y sentar las bases de lo que soy hoy en día.

A mis tías, tíos, primas, primos y a mis abuelos, por todo su cariño, comprensión y palabras de motivación en todo momento.

A mis amigos, por estar siempre pendientes de mí, por apoyarme en las buenas y en las malas y darme ánimo cuando más lo necesitaba.

A mi tutora académica Soraya Carrasquel, por su profesionalismo, su orientación, sus consejos y por su ayuda.

A mi tutor industrial Mario Gamez, por su confianza, por su valioso conocimiento, del cual aprendí muchísimo, por su tiempo, dedicación y por su apropiada orientación.

A mi compañero Alonso Araujo de Oracle, por su gran apoyo y asesoramiento.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
LISTA DE ABREVIATURAS	xi
INTRODUCCIÓN	1
Justificación e importancia	1
Planteamiento del problema	2
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos	3
Estructura general del libro	4
CAPÍTULO 1	5
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	5
1.1 WSI Consultores C.A.....	5
1.2 Misión.....	6
1.3 Visión	6
1.4 Estructura de la empresa.....	6
1.5 Soluciones.....	7
1.6 Partner de Nivel Gold de Oracle	9
CAPÍTULO 2	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Descripción de Oracle RightNow	10
2.2 Módulos de Oracle RightNow	12
2.2.1 Experiencia Web	12

2.2.2	Experiencia Social.....	13
2.2.3	Centro de Contacto.....	14
2.2.4	Compromiso.....	15
2.3	Componentes de Oracle RightNow.....	16
2.4	Diagrama de Actividades.....	20
2.5	UML.....	21
CAPÍTULO 3		22
MARCO METODOLÓGICO		22
3.1	Descripción de la metodología.....	22
3.2	Beneficios de OUM.....	23
3.3	Características principales de OUM.....	24
3.4	La implementación de un Proyecto con OUM	25
3.4.1	Fases del proyecto	26
3.4.2	Procesos del proyecto	28
3.5	OUM en el Proyecto de Pasantía	30
CAPÍTULO 4		31
DESARROLLO		31
4.1	Fase de Certificación.....	31
4.2	Fase de Concepción.....	32
4.2.1	Levantamiento de Requerimientos.....	32
4.2.1.1	Stakeholders	32
4.2.1.2	Usuarios	32
4.2.2	Análisis de Requerimientos	33
4.2.2.1	Requerimientos	33
4.3	Fase de Elaboración	38
4.4	Fase de Construcción.....	44
4.4.1	Implementación del Escenario I.....	45
4.4.2	Implementación del Escenario II	47
4.4.3	Implementación del Escenario III	48
4.5	Fase de Transición.....	50
CONCLUSIONES		52

RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	55
APÉNDICES	59
APÉNDICE A: Especificaciones Funcionales y Técnicas	
APÉNDICE B: Plan de Gerencia del Riesgo	
APÉNDICE C: Arquitectura del Sistema	
APÉNDICE D: Plan de Verificación y Validación	
APÉNDICE E: Configuraciones realizadas por Escenario	
APÉNDICE F: Certificaciones de Oracle RightNow CX Cloud Service	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Componentes de Oracle RightNow	16
Tabla 4.1 Tipos y Razones de Incidentes de Seguros Venezuela.....	34
Tabla 4.2 Tipos de Póliza de Seguros Venezuela.....	34
Tabla 4.3 Estructura de Servicio de Seguros Venezuela.....	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Organigrama de WSI Consultores C.A	7
Figura 2.1 Ecuación de Valor de la Experiencia del Cliente.....	11
Figura 2.2 Propuestas de valor claves de Oracle RightNow	11
Figura 2.3 Módulos de Oracle RightNow	12
Figura 3.1 Fases y Procesos de OUM.....	26
Figura 4.1 Modelo general de la solución.	36
Figura 4.2 Oracle RightNow CX Cloud Service como SaaS.	39
Figura 4.3 Arquitectura de Referencia de la Experiencia del Cliente de Oracle RightNow.	40
Figura 4.4 Diagrama de Actividades del Escenario I.	41
Figura 4.5 Diagrama de Actividades del Escenario II.	42
Figura 4.6 Diagrama de Actividades del Escenario III.....	43
Figura 4.7 Espacio de Trabajo de Incidente.	45
Figura 4.8 Espacio de Trabajo de Contacto.	46
Figura 4.9 Panel de Control de Incidentes por departamento.	46
Figura 4.10 Script del Flujo de Trabajo.	47
Figura 4.11 Correo electrónico con Encuesta de Satisfacción.	48
Figura 4.12 Registro de Asistencia Guiada.	49
Figura 4.13 Correo electrónico de confirmación.....	49

LISTA DE ABREVIATURAS

API	Application Programming Interface (Interfaz de Programación de Aplicaciones)
CRM	Customer Relationship Management (Administración basada en la relación con los clientes)
CSV	Comma Separated Values (Valores Separados por Comas)
CX	Customer Experience (Experiencia del Cliente)
ERP	Enterprise Resource Planning (Planificación de Recursos Empresariales)
HTML	HyperText Markup Language (Lenguaje de Marcas de Hipertexto)
IaaS	Infrastructure as a Service (Infraestructura como Servicio)
NIST	National Institute of Standards and Technology (Instituto Nacional de Normas y Tecnología)
OUM	Oracle Unified Method (Método Unificado de Oracle)
PaaS	Platform as a Service (Plataforma como Servicio)
PHP	Hypertext Pre-processor (Pre-procesador de Hipertexto)
SaaS	Software as a Service (Software como Servicio)
SLA	Service Level Agreement (Acuerdo de Nivel de Servicio)
SOA	Service-Oriented Architecture (Arquitectura Orientada a Servicios)
TI	Tecnología de la Información
UML	Unified Modeling Language (Lenguaje Unificado de Modelado)
UP	Unified Software Development Process (Proceso de Desarrollo de Software Unificado)
XML	Extensible Markup Language (Lenguaje de Marcas Extensible)

INTRODUCCIÓN

WSI Consultores C.A. es una empresa que ofrece soluciones integrales de consultoría en aplicaciones con la finalidad de mejorar los procesos en las organizaciones. Por ser *partner* (socio de negocio) de Oracle, fue contratada por ésta para ser la empresa responsable de la implementación de la solución de manejo de casos para Seguros Venezuela.

A continuación, en los siguientes puntos, se explica la importancia y el problema junto con los objetivos a cumplir durante el desarrollo del proyecto. Por último se hace una reseña de la estructura general del informe de pasantía y del contenido de cada uno de capítulos del mismo.

Justificación e importancia

La esencia del Proyecto de Pasantía se justifica en el hecho de que actualmente la mayoría de las empresas aseguradoras en Venezuela manejan sus procesos de atención de clientes tales como el registro de siniestros, reclamos y solicitudes, de forma manual o con herramientas aisladas de los Sistemas *Core* (Núcleo) de Seguros y del resto de las aplicaciones de la organización. Los tiempos de atención y respuesta de los asegurados están incrementando las quejas y la deserción de clientes en este sector. Actualmente la necesidad de mercado y retención de clientes está obligando a las empresas aseguradoras a implantar herramientas ágiles, flexibles e integradas con toda la organización (clientes, empleados, intermediarios y proveedores).

Uno de los objetivos que se busca con la solución de manejo de casos para Seguros Venezuela es adoptar las mejores prácticas en el sector de seguros en sus procesos de atención, tipificación de casos, configuración de las reglas de entrada, flujo de trabajo, escalación y los reportes de operación. Oracle, empresa global en aplicaciones corporativas, provee la herramienta Oracle RightNow CX Cloud Service, la cual está catalogada por Gartner y otros como solución líder para el área de servicios de atención de clientes. Al implantar esta solución, se obtienen muchos beneficios de manera rápida *Quick Wins*, tales como la reducción de costo y esfuerzo, la capacidad

de autoservicio y mejor experiencia de los clientes al usar distintos canales, lo cual se traduce en un incremento en las ventas y en la lealtad de los clientes hacia la marca.

Planteamiento del problema

En la actualidad, los agentes de atención al cliente de Seguros Venezuela atienden los casos o incidentes tales como reclamos, solicitudes o cambios de información, utilizando como medios de comunicación el correo electrónico, las llamadas telefónicas y el contacto directo. Actualmente, para registrar los incidentes, poseen un sistema hecho en casa, bastante simple el cual es una extensión del Sistema *Core* de Seguros. Al ser un sistema tan básico, se vuelve complicado medir la efectividad del servicio ofrecido y los índices de atención, es decir, es difícil conocer cuántos incidentes están en espera, cuántos han sido escalados a los departamentos correspondientes, cuántos han sido solucionados y cuántos aún están pendientes, igual de complicado es medir la efectividad de los agentes por el número de casos atendidos y solucionados. Esto se debe a la limitación actual del sistema donde lo que proporciona es un reporte de datos en crudo de todos los casos registrados que es entregado al gerente del departamento de atención al cliente, quien lo utiliza para hacer gráficos en Excel o extraer la información que necesita de forma manual, lo cual es una tarea extremadamente tediosa y que lleva mucho tiempo. Adicionalmente, es imposible medir la efectividad de los agentes por la calidad del servicio ya que no existe ningún mecanismo ni métrica que lo permita.

Cuando un agente no puede solucionar algún incidente, lo escala de forma manual al departamento correspondiente, es decir, lo envía por correo electrónico. Para este proceso, ellos tienen establecidos unos SLAs (Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio) internos, con límites de tiempo para resolver los incidentes, sin embargo, existen muchas fallas en este sentido, ya que no hay forma de controlar que dichos SLAs se cumplan. Se han presentado problemas en los que un agente ha escalado un incidente y el miembro del departamento no cumple con el SLA, o simplemente no resuelve el caso y alega que nunca lo recibió. Igualmente al no existir alertas ni indicadores, si el agente escala el caso, el departamento no lo resuelve, y el primero se olvida que tiene un incidente pendiente, simplemente este último queda sin ser solucionado. Todo esto causa mucho malestar en los clientes, quienes no reciben respuestas a tiempo o

simplemente no las reciben, generándose una mala imagen de la empresa aseguradora por algunas deficiencias de sus procesos de atención al cliente.

Por los motivos anteriormente expuestos, se presentó la necesidad de desarrollar el presente Proyecto de Pasantía, el cual tiene como propósito principal proponer, diseñar e implementar una solución, utilizando la herramienta Oracle RightNow CX Cloud Service, que automatice el proceso de atención al cliente, lo cual incluye que cuando se escale un incidente, éste se envíe automáticamente al departamento correspondiente, que controle los SLAs, es decir, que cuando se venza el tiempo de respuesta, el agente y el miembro del departamento involucrados así como los gerentes reciban una notificación con toda la información necesaria, evitándose de esta manera que un incidente no se resuelva a tiempo o peor aún que no se resuelva, una solución que permita elaborar informes y gráficos de manera sencilla e intuitiva, así como el envío de encuestas, para poder medir la efectividad tanto de los agentes como del servicio brindado.

Objetivo general

Implementar la solución de manejo de casos con Oracle RightNow para Seguros Venezuela.

Objetivos específicos

- Obtener certificaciones en Oracle RightNow CX Cloud Service.
- Definir e identificar los requerimientos del proyecto.
- Transformar los requerimientos en modelos y documentos más detallados que permitan desarrollar el prototipo funcional.
- Elaborar el Documento de Arquitectura del Sistema.
- Implementar los componentes diseñados de acuerdo a las especificaciones.
- Probar en forma unitaria cada uno de los componentes implementados.
- Probar en forma integral los componentes y procesos "end to end".
- Realizar los manuales de operación.

Estructura general del libro

El libro de pasantía está conformado por cuatro capítulos, en el primer capítulo se describe de forma general la empresa WSI Consultores C.A. y las soluciones que ofrece. En el segundo capítulo, que tiene como nombre Marco Teórico, se definen los conceptos teóricos aplicados durante el desarrollo del sistema. En el tercer capítulo titulado Marco Metodológico se describe la metodología OUM (Oracle Unified Method o Método Unificado de Oracle), que fue la utilizada para el desarrollo del proyecto. En el cuarto capítulo llamado Desarrollo, se describe el proceso de diseño y desarrollo de la solución. Por último se tienen las conclusiones, recomendaciones, las referencias consultadas y los apéndices del libro.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

En el presente capítulo se describe y reseña la sinopsis de WSI Consultores C.A. con la finalidad de tener una idea de los aspectos más generales de la empresa donde fue realizado el Proyecto de Pasantía, y además conocer su misión, visión, su estructura organizativa, las soluciones que ofrece así como su relación con Oracle.

1.1 WSI Consultores C.A.

WSI Consultores C.A. es una empresa que tiene como objetivo ofrecer soluciones integrales de consultoría en aplicaciones, tecnología e infraestructura. Se enfoca en proporcionar servicios especializados para el sector empresarial público y privado, mejorando y optimizando los procesos en las organizaciones [1].

WSI combina el conocimiento de las mejores prácticas de negocio y la utilización de tecnologías de vanguardia para optimizar los procesos y mejorar el desempeño de sus clientes. De igual manera proporciona su experiencia traída de empresas de consultoría transnacionales para ofrecer la planificación, ejecución y monitoreo de proyectos en tecnología y aplicaciones [1].

La empresa cuenta con una plantilla de profesionales con experiencia en proyectos de consultoría, ofreciendo servicios de valor agregado para analizar, automatizar y mejorar la adopción de tecnología en los procesos de negocio en medianas y grandes organizaciones [1].

WSI reconoce los beneficios de tener una alianza tecnológica conjunta a largo plazo con otras empresas para ofrecer soluciones integrales en los mercados compartidos, por lo tanto algunos de

los aliados del negocio con los que WSI ha establecido una relación comercial y trabajo en conjunto son [1]:

- Oracle
- NetReady Solutions
- Amdocs
- Cisco
- Hewlett-Packard (HP)
- Nexvel Consulting
- CA Technologies

La empresa tiene sus sedes comercial y operativa en la ciudad de Caracas, la primera se encuentra concretamente en la Av. Francisco de Miranda, C.C Lido, oficina 4-D, El Rosal, Chacao, y la segunda en la Av. Principal Colinas de Bello Monte, edificio Centro Cristóbal, piso 5, Urbanización Colinas de Bello Monte.

1.2 Misión

“WSI Consultores C.A. tiene como objetivo ofrecer soluciones integrales en tecnología para optimizar y mejorar los procesos en las organizaciones” [1].

1.3 Visión

“Ser la empresa de referencia en consultoría de aplicaciones y tecnología empresarial, proveedora de soluciones de vanguardia para el sector público y privado en la Región” [1].

1.4 Estructura de la empresa

En la Figura 1.1 se muestra el organigrama de la empresa WSI Consultores C.A. El pasante se desempeñó en el área de Proyectos y Servicios, específicamente en Aplicaciones, y se encargó de proponer, diseñar e implementar la solución de manejo de casos o de atención de clientes con la herramienta Oracle RightNow para Seguros Venezuela.

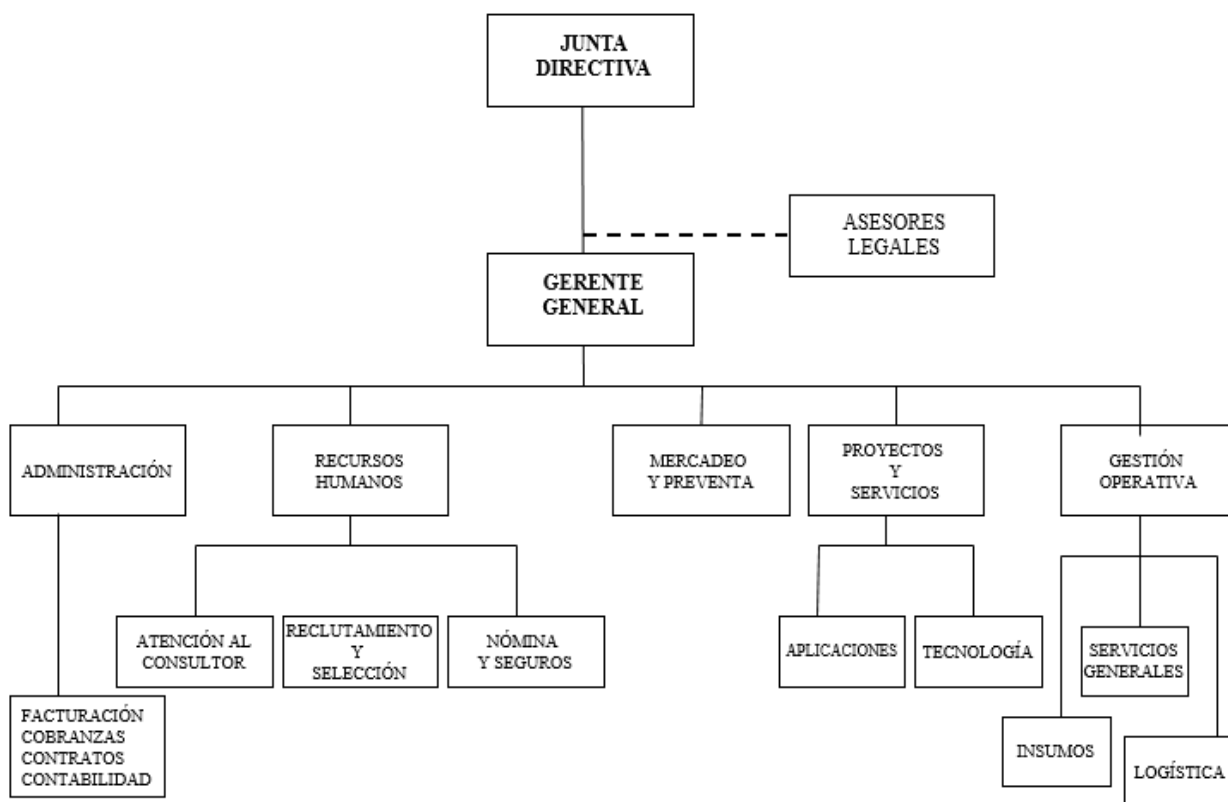


Figura 1.1 Organigrama de WSI Consultores C.A. [1]

1.5 Soluciones

Las soluciones ofrecidas por WSI Consultores se describen a continuación [1]:

- **Aplicaciones de negocio:**

La empresa ofrece soluciones y paquetes de servicios para la estrategia, diseño y configuración de aplicaciones adaptadas a los requerimientos de negocio.

En el contexto de las nuevas tecnologías, la evolución de las aplicaciones de negocio, con frecuencia, ha estado siguiendo la dinámica del comercio electrónico orientado al consumidor, sistemas de compra en línea y portales de compras y subastas Web basados en un principio en las transacciones de empresa a consumidor y de consumidor a consumidor.

Cuando se trata de fortalecer el negocio internamente con tecnología que lo apoye, las empresas se han mostrado renuentes a invertir en nuevas soluciones, en algunos casos debido a la falta de un plan de negocios sólido, sin embargo, una vez que se establece el modelo de negocio, la dinámica suele ser más rápida y completa y se piensa en la mejor

forma de potenciar la productividad de la empresa con aplicaciones que permitan mejorar el desempeño dentro de la organización.

- **Integración y datos:**

La empresa ofrece soluciones tecnológicas y de consultoría para la integración de aplicaciones y manejo de datos.

La adopción de SOA (Service-Oriented Architecture) aprovecha las lecciones que fueron aprendidas en una arquitectura orientada a servicios para hacer un uso más eficiente de los activos de TI (Tecnología de la Información), transformándolos en servicios que pueden ser compartidos y reutilizados en toda la empresa. Como parte de sus capacidades básicas, SOA provee un marco para permitir eventos, servicios, datos, y conectarlos para lograr una mejor alineación con los requerimientos de negocio. La capacidad de gobernabilidad de SOA permite a los administradores y arquitectos de TI en conjunto, coordinar, mediar y monitorear estos servicios, lo cual acelera la capacidad de respuesta a las continuas demandas de información dentro de las organizaciones.

- **Infraestructura:**

A través del aliado Netready Solutions, la empresa ofrece soluciones y consultoría para la planificación, adecuación y seguimiento de infraestructura de TI.

WSI proporciona un servicio de calidad basado en una plataforma independiente y una infraestructura segura de TI que garantiza confiabilidad, alta disponibilidad y confidencialidad de los datos, aplicaciones y redes que harán evolucionar y mejorar la productividad, optimizando de esta manera los costos de propiedad.

El equipo evalúa la situación actual y define un plan para obtener resultados rápidos y ajustados a los requerimientos de viabilidad, facilidad de uso, estandarización, seguridad y capacidad de expansión de la infraestructura.

- **Desarrollo y proyectos:**

La empresa cuenta con un grupo de consultores especializados en la gestión y desarrollo de proyectos de aplicaciones de negocio y/o proyectos de TI.

WSI conjuntamente con sus clientes como aliados, planifican, ejecutan y controlan las distintas fases de proyectos de implantación y/o desarrollo de aplicaciones.

El control del tiempo, costo y calidad garantiza los resultados esperados en el tiempo y presupuesto planificado. Adicionalmente a la gestión de proyectos, la empresa ofrece fábrica de software y *outsourcing* (subcontratación) de personal especializado.

En base a esta clasificación de las soluciones que ofrece la empresa, vale la pena destacar que el Proyecto de Pasantía consistió en una solución de Aplicaciones de negocio.

1.6 Partner de Nivel Gold de Oracle

Oracle es una empresa estadounidense de software que durante más de tres décadas y media ha sido el líder en software de base de datos, sin embargo, con el pasar de los años su liderazgo se ha expandido a toda la pila de tecnología y actualmente la empresa fabrica, desarrolla, comercializa, distribuye, y suministra software de base de datos, *middleware* (software que permite el intercambio de información entre aplicaciones), servidores y almacenamiento, y aplicaciones [2].

WSI Consultores C.A es *partner* (socio de negocio) de Nivel *Gold* (Oro) de Oracle, esto significa que es reconocida por esta última y está autorizada para vender la cartera completa de productos de Oracle, la cual incluye bases de datos, *middleware*, almacenamiento y sistemas de servidores así como también paquetes de aplicaciones y soluciones de industria [3].

WSI es un *partner* calificado para la configuración e implantación de la herramienta Oracle RightNow, razón por la cual fue escogido por Oracle para la implementación de la solución de manejo de casos, es decir, de atención de clientes para Seguros Venezuela.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan los fundamentos teóricos involucrados en el proceso de desarrollo de la pasantía, es decir, cada uno de los conceptos que sirvieron de base para el diseño e implementación de la solución

2.1 Descripción de Oracle RightNow

A continuación se hace una descripción general de Oracle RightNow, que fue la herramienta utilizada para la implementación de la solución de manejo de casos para Seguros Venezuela.

Oracle RightNow CX Cloud Service es una aplicación de servicio entregada como SaaS (Software as a Service o Software como Servicio) que permite a las compañías brindar experiencias del cliente excepcionales (CX por sus siglas en inglés) de manera unificada e integrada, a través de varios canales como la Web, redes sociales, centros de contacto, entre otros [4]. Su plataforma basada en la nube proporciona confiabilidad, transparencia y seguridad sin precedentes [5]. Igualmente es una aplicación que está dirigida principalmente a las empresas que mantienen relaciones directas con un número importante de consumidores o clientes [6].

Oracle RightNow utiliza una metodología para mejorar los procesos de negocio o resolver los problemas de las empresas en el área de servicios o atención al cliente, ésta se llama “Ecuación de Valor de la Experiencia del Cliente” y se basa en la adquisición de nuevos clientes, retención de los existentes y mejoramiento de la eficiencia de las operaciones. Estos últimos constituyen los factores claves que actualmente conducen el mercado de CX [6]. En la Figura 2.1 se muestra la representación gráfica de la Ecuación de Valor de la Experiencia del Cliente.

CX	=	Acquisition A	+	Retention R	+	Efficiency E
Customer Experience		Increase Sales & Adoption		Build Trust & Strengthen Relationships		Reduce Costs & Effort

Figura 2.1 Ecuación de Valor de la Experiencia del Cliente. [7]

La Figura 2.2 presenta las propuestas de valor claves de Oracle RightNow para las empresas. Cada uno de los cuadros ligeramente sombreados muestra las métricas que pueden ser impactadas al momento de hacer frente a las necesidades y problemas del negocio mediante la implantación de la aplicación. La estrategia de RightNow se basa, como se dijo anteriormente, en los factores que conducen el mercado de CX, los cuales se muestran en los cuadros fuertemente sombreados, por lo tanto las métricas se agrupan en base a esos factores [8].

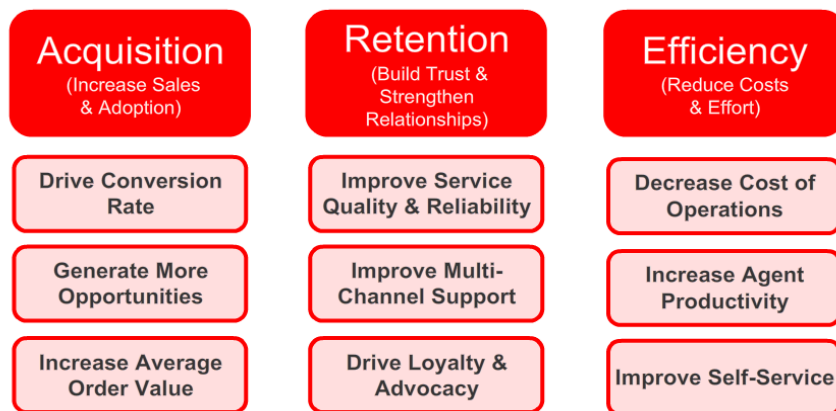


Figura 2.2 Propuestas de valor claves de Oracle RightNow. [8]

Las métricas relacionadas con la adquisición de nuevos clientes son: mejorar la tasa de conversión, incrementar las oportunidades e incrementar las ventas. Para la retención de clientes existentes son: mejorar la calidad del servicio, el soporte multicanal (consistencia) y construir lealtad, defensa y confiabilidad. Por último para el mejoramiento de la eficiencia son: disminuir los costos de operaciones, incrementar la productividad de los agentes y mejorar la funcionalidad de autoservicio.

2.2 Módulos de Oracle RightNow

En la Figura 2.3 se muestran los distintos módulos de Oracle RightNow CX Cloud Service, los cuales se encuentran integrados en una plataforma segura y transparente en la nube.



Figura 2.3 Módulos de Oracle RightNow. [9]

A continuación se describen las características y funcionalidades de cada uno de los módulos de Oracle RightNow.

2.2.1 Experiencia Web

La excelencia en el servicio prestado es una expectativa, y la Experiencia Web de Oracle RightNow proporciona una solución de experiencia del cliente rica y *online* (en línea), para que los consumidores puedan buscar y comprar productos o resolver problemas usando cualquier dispositivo, desde *smartphones* (teléfonos inteligentes) hasta computadoras de escritorio. Mientras se establece un estándar para una experiencia del cliente excepcional, simultáneamente aumentan las tasas de conversión y disminuyen los costos de servicio [10]. La Experiencia Web consiste en:

- **Guía de Intención:** Esta guía es la manera más eficaz de comprometerse con consumidores que utilizan el autoservicio en línea. La Guía de Intención de Oracle RightNow ofrece una comprensión más profunda de la intención del cliente, guiándolos directamente a lo que necesitan. Igualmente esta funcionalidad ayuda a generar interacciones de alto valor,

mejorar la satisfacción del cliente, aumentar la lealtad del mismo, e impulsar una mayor conversión [11].

- **Autoservicio en la Web/Móvil:** El Autoservicio de Oracle RightNow permite a los visitantes encontrar respuestas en línea, desde cualquier dispositivo habilitado para navegar en la web. La Base de Conocimiento de autoaprendizaje se alimenta y mejora con cada interacción y proporciona información profunda y valiosa sobre cada cliente o tendencia. Esta funcionalidad reduce el abandono y permite disminuir costos de soporte, aumentando, por ende, la eficiencia [12].
- **Chat / Co-Browse (Exploración compartida):** El software de chat en vivo ofrece una manera fácil y eficaz de implicar a un cliente en el proceso de compra o cuando necesita ayuda para resolver un problema. Con el Chat de Oracle RightNow, los agentes siempre pueden guiar a los clientes a las mejores respuestas y resultados. Las sesiones pueden ser iniciadas por un cliente o de forma proactiva en base a reglas y disparadores definidos por la empresa. Esta funcionalidad permite resolver problemas con una mayor productividad, incrementar las tasas de conversión y aumentar la satisfacción del cliente [13].

Los consumidores, a menudo, requieren ayuda adicional para hacer una compra, encontrar información sobre productos, o para obtener respuestas a preguntas. Con el *Co-Browse* de Oracle RightNow, los agentes pueden establecer una conexión visual que permite a los clientes alcanzar sus metas vía teléfono o chat en vivo. Esta funcionalidad cierra la brecha entre el autoservicio en la Web y la asistencia basada en agentes [14].

- **Administración de correos electrónicos:** Esta funcionalidad permite realizar un seguimiento de las respuestas y escalar automáticamente correos altamente emocionales. Igualmente está integrada a la Base de Conocimiento de autoaprendizaje, lo cual le permite automatizar respuestas y está optimizada para *smartphones* y dispositivos de internet móvil. Es por esto que la Administración de correos electrónicos de Oracle RightNow asegura una comunicación de calidad y la resolución oportuna de consultas de los clientes [15].

2.2.2 Experiencia Social

La Experiencia Social de Oracle RightNow permite a las empresas gestionar las interacciones sociales como una parte totalmente integrada de la experiencia del cliente. Igualmente está diseñada

para extender dicha experiencia a los lugares en donde los consumidores están aprendiendo, compartiendo y comprando a través de la web social [9]. La experiencia social consiste en:

- **Autoservicio para Facebook:** El Autoservicio para Facebook de Oracle RightNow faculta y diferencia a las empresas que la poseen, mediante el aumento de su relevancia y el crecimiento de sus seguidores. Es una herramienta de gestión de relaciones con clientes que permite una respuesta rápida a través de múltiples canales. Igualmente permite reducir los costos del centro de contacto por medio del autoservicio en una de las redes sociales más grandes del mundo [9].
- **Comunidad de Soporte:** La Comunidad de Soporte de Oracle RightNow ofrece a los clientes la oportunidad de ayudar a las empresas a ofrecer soporte excepcional. Al permitir a los consumidores o clientes compartir sus experiencias, ideas y consejos, éstos se convierten en recursos de confianza para un soporte rentable entre iguales. En el proceso, las contribuciones de los clientes los convierten en expertos de la comunidad y generan contenido reutilizable para la Base de Conocimiento [16].
- **Comunidad de Innovación:** La Comunidad de Innovación de Oracle RightNow ayuda a las empresas a conectarse con sus clientes más leales y expertos, estos últimos son aquéllos que tienen opiniones fuertes y grandes ideas de negocio. Esta comunidad tiene como objetivo obtener percepciones, opiniones e ideas de los consumidores para identificar nuevas oportunidades de negocio y así desarrollar nuevos productos innovadores [17].
- **Monitoreo Social:** El Monitoreo Social de Oracle RightNow permite a las empresas escuchar y unirse a las conversaciones que los consumidores están teniendo sobre sus productos y servicios en las diferentes redes sociales como Twitter, YouTube, Facebook, o Blogs, es decir, las empresas pueden tomar medidas capturando automáticamente las publicaciones relacionadas con ellas y determinar los próximos pasos para hacer frente y satisfacer las necesidades de los clientes [18].

2.2.3 Centro de Contacto

El centro de contacto es la principal forma de interacción con los consumidores, por lo que es fundamental en la estrategia de experiencia del cliente. El Centro de Contacto de Oracle RightNow permite la gestión de extremo a extremo de la experiencia del cliente con datos de los

consumidores, conocimiento contextual y canales de interacción unificados. Los agentes están equipados y entrenados para entregar de manera consistente las mejores experiencias del cliente en todos los canales [19]. El Centro de Contacto consiste en:

- **Agent Desktop Dinámico:** El *Agent Desktop* (Escritorio del Agente) Dinámico de Oracle RightNow permite capturar, monitorear, asignar y gestionar las peticiones de los clientes, desde el contacto inicial hasta su resolución, con una misma interfaz y a través de todos los canales incluyendo las redes sociales. Esta funcionalidad entrega calidad de servicio consistente, lo que genera retención y eficiencia al disminuir los costos [20].
- **Base de Conocimiento:** La disponibilidad de conocimiento consistente a través de todos los canales de interacción, permite una resolución más rápida de los problemas y un aumento de la productividad del agente y de la satisfacción del cliente. La Base de Conocimiento es una plataforma en la nube que combina tecnología de software de gestión colaborativa del conocimiento con colaboración social para una entrega multicanal consistente. La Base de Conocimiento aprende continuamente de cada interacción, infundiendo conocimiento de todo el ecosistema y entregando información relevante en tiempo real en cada punto de contacto [9].

2.2.4 Compromiso

La nueva generación de consumidores espera tener una gran experiencia del cliente cuando interactúa con las empresas. A través del mercadeo de circuito cerrado y de analíticos integrados, esta funcionalidad mejora la experiencia del cliente mediante el aprovechamiento de un conjunto de herramientas de negocio que ofrecen comunicaciones proactivas y altamente personalizadas, mientras que proporciona a las empresas opiniones e información procesable en tiempo real en la construcción de lealtad y generación de ingresos [21]. El Compromiso consiste en:

- **Retroalimentación de los clientes:** El Servicio de Retroalimentación de Oracle RightNow es una solución de software de gestión de la retroalimentación de clase empresarial, completamente integrada, que hace que sea más fácil reunir las visiones u opiniones críticas de los clientes que se reciben en tiempo real a través de Internet, redes sociales y centros de

contacto y actuar en base a ello. Impulsa la mejora continua a través de programas que generan lealtad y retención [22].

- **Difusión:** La funcionalidad de Difusión de Oracle RightNow permite crear comunicaciones proactivas y relevantes basadas en la historia completa del cliente. Herramientas poderosas de gestión de campañas ayudan a mejorar la calidad de servicio, construir lealtad y generar compromisos rentables con los clientes [23].
- **Analíticos:** Los Analíticos de Oracle RightNow capturan, organizan, presentan y difunden conocimiento para la acción, en tiempo real, con velocidad, facilidad y flexibilidad. Igualmente permiten medir y analizar la experiencia de los consumidores, destacar las áreas que se deben mejorar e identificar las tendencias, todo esto con la finalidad de anticipar las necesidades del cliente, tomar mejores decisiones de negocio basadas en los datos de los consumidores, optimizar los procesos y aumentar la satisfacción de los clientes [24].

2.3 Componentes de Oracle RightNow

La herramienta Oracle RightNow está formada por componentes, éstos son los que permiten hacer las configuraciones y customizaciones necesarias para satisfacer los requerimientos del negocio. A continuación en la Tabla 2.1 se definen los componentes en los cuales se hicieron configuraciones durante el desarrollo del Proyecto de Pasantía.

Tabla 2.1 Componentes de Oracle RightNow [25].

Componente	Descripción
Perfiles	La creación de perfiles, mediante este componente, permite controlar qué áreas de Oracle RightNow los miembros del personal pueden acceder y qué acciones específicas pueden realizar en esas áreas. Los perfiles contienen opciones generales para las funciones de administración de Oracle RightNow y opciones más específicas para cada uno de los productos dentro del sistema.
Cuentas del personal	Usando el editor de cuentas del personal, se pueden agregar miembros del personal, asignarles perfiles, y agruparlos de acuerdo al nivel, departamento, área de experiencia, gerente, u otras categorías que se apliquen a la organización.
Configuración de contraseña	Con este componente se puede mejorar la seguridad de las contraseñas de los miembros del personal a través de opciones que permiten evitar intentos de inicio de sesión fallidos repetidos, así como configurar la longitud de la contraseña, los requisitos de caracteres y las opciones de caducidad.

Juegos de navegación	Cada miembro del personal tiene un perfil, y cada perfil debe incluir un juego de navegación que todos los miembros del personal con ese perfil usan cuando trabajan en Oracle RightNow. Los juegos de navegación controlan las listas y los botones que los miembros del personal ven en el panel de navegación del <i>agent desktop</i> .
Espacios de Trabajo	Los espacios de trabajo, que se pueden crear mediante este componente, definen la apariencia del <i>agent desktop</i> cuando el personal crea, revisa y edita registros en Oracle RightNow. Éstos determinan la disposición de los campos, controles y pestañas en el panel de contenido, así como el orden de los botones en la cinta y en la barra de herramientas de acceso rápido.
Reglas de Espacio de Trabajo	La eficiencia proporcionada por los espacios de trabajo personalizados se puede ampliar aún más con el uso de reglas de espacio de trabajo. Éstas se pueden crear para ajustar dinámicamente la presentación, el comportamiento y los valores de los campos y controles en un espacio de trabajo, en base a las acciones de los miembros del personal. Cada regla es desencadenada por uno o más eventos y condiciones definidas, y pueden resultar en una o más acciones.
Menús personalizables	Los menús personalizables, que se pueden crear a través de este componente, ayudan a desarrollar formas lógicas y consistentes para organizar los objetos como contactos, incidentes, y los productos en venta, de manera que sean más útiles para cada organización.
Campos personalizados	Este componente permite crear campos adicionales que son necesarios para recopilar la información requerida por cada organización. Una vez que se hayan añadido los campos personalizados, éstos pueden ser insertados en espacios de trabajo y scripts, igualmente pueden ser utilizados como filtros de búsqueda en los reportes, y como filtros de audiencia en los correos de difusión y encuestas.
Productos/Categorías/Disposiciones	Este componente permite agregar productos, categorías y disposiciones para clasificar los incidentes. Mediante el uso de estos valores para clasificar los datos, los clientes pueden acceder sólo a aquellas respuestas que se aplican a su tema de interés, igualmente estos valores ayudan a los agentes a analizar los tipos de preguntas y a buscar en la Base de Conocimiento, en base a esa información, para obtener respuestas específicas y precisas que ayuden a resolver el incidente.
Catálogo de productos	Con este componente se agregan los productos de ventas que definen el catálogo de productos utilizado para crear presupuestos y ofrecer promociones y sugerencias. También se pueden agregar productos de venta que van a ser utilizados como activos de los clientes.
Scripts	Los <i>scripts</i> (guiones) en Oracle RightNow agregan funcionalidad poderosa para los espacios de trabajo y flujos de trabajo, conduciendo a los miembros del personal a través de una serie de páginas para ayudarles a introducir información en una progresión lógica. Las páginas de los <i>scripts</i> pueden contener la mayoría de los campos y los controles disponibles para los espacios de trabajo, con la excepción de los <i>items</i> (artículos) de relación. También pueden incluir preguntas y

	lógica de ramificación de forma similar a las guías, así que se pueden crear asistentes para orientar a los miembros del personal a diferentes páginas en base a la información introducida o a acciones tomadas en una página anterior.
Flujos de trabajo	Para ayudar a promover la eficiencia y reducir las posibilidades de error humano, Oracle RightNow permite crear flujos de trabajo altamente personalizados que guían a los agentes a través de interacciones con los clientes que son complejas. Un flujo de trabajo es una secuencia de espacios de trabajo, scripts, decisiones y acciones, incluso otros flujos de trabajo integrados, que soportan un proceso de negocio.
Explorador de asistencia guiada	La asistencia guiada, que se puede crear con este componente, proporciona a los agentes y clientes la capacidad de localizar respuestas o explicaciones de texto mediante la selección, en las guías, de respuestas de las ramas de preguntas. Esto permite a los agentes encontrar rápidamente la información que pueden proporcionar a los clientes cuando están respondiendo un incidente por cualquier canal. Además, las guías pueden estar embebidas en las respuestas, de manera que los clientes puedan utilizarlas en el portal de clientes.
Texto estándar	Este componente permite la creación de texto estándar. Estos textos además de ahorrar tiempo y evitar errores, ayudan a los agentes a responder incidentes similares de manera consistente.
Plantillas de mensaje	Las plantillas de mensajes permiten personalizar, para cada interfaz, las notificaciones y mensajes de correo electrónico de administrador, y los mensajes de correo electrónico de contacto.
Acuerdos de nivel de servicio	Este componente permite crear Acuerdos de nivel de servicio (SLA por sus siglas en inglés) en Oracle RightNow, los cuales controlan el tipo y la cantidad de soporte ofrecida a los clientes. Utilizando requisitos de respuesta, se puede realizar un seguimiento de la eficacia del servicio al cliente y determinar si los miembros del personal están cumpliendo los objetivos de servicio definidos para la respuesta inicial y los tiempos de resolución de incidencias.
Requisitos de respuesta	Antes de crear los SLAs se deben definir, mediante este componente, los requisitos de respuesta. Éstos son los tiempos máximos permitidos para responder y resolver los incidentes durante el horario de funcionamiento de la organización.
Festivos	Antes de definir los requisitos de respuesta es necesario agregar, mediante este componente, todos los días festivos, ya que trabajan en conjunto. Mediante la adición de estos días, se pueden suspender temporalmente los requisitos de respuesta para aquéllos en los que los miembros del personal no están disponibles para responder a las consultas y preguntas de los clientes.
Diseñador de objetos	Los objetos personalizados permiten a los administradores y desarrolladores construir y ampliar rápidamente las aplicaciones que soportan los procesos de negocio únicos. Con la creación de objetos personalizados a través del Diseñador de objetos, se pueden integrar sin problemas los datos específicos de la organización con Oracle RightNow, permitiendo esto gestionar y elaborar reportes sobre los

	datos de la misma manera que se hace con los incidentes, respuestas, contactos y otros objetos estándar. Dado que los datos de los objetos personalizados se almacenan en la base de datos, entonces se pueden crear espacios de trabajo, flujos de trabajo, informes personalizados y conjuntos de navegación para esos objetos.
Reglas de negocio	Las reglas de negocio son herramientas poderosas que permiten simplificar y automatizar las tareas de negocio comunes, por ejemplo, éstas enrutan incidentes al agente de soporte adecuado, notifican a los ingenieros cuando las respuestas en la Base de Conocimiento deben ser revisadas, envían correos electrónicos de marketing y encuestas, escalan las oportunidades pasadas por alto, establecen estrategias basadas en condiciones definidas, entre otras cosas.
Asistente de importación de datos	Con este asistente se pueden agregar, desde un archivo de datos, nuevos contactos, respuestas, activos, incidentes, organizaciones y objetos a la base de datos de Oracle. El archivo de datos contiene la información que se desea importar y el formato del mismo normalmente es CSV (Comma Separated Values o Valores Separados por Comas), sin embargo, se pueden especificar delimitadores distintos a las comas.
Plantillas de importación de datos	Con este componente se pueden crear plantillas de importación de datos para su uso en el Asistente para importación de datos. Las plantillas permiten saltar algunos pasos del asistente de importación, tales como el mapeo de las columnas del archivo a los campos de la tabla de la base de datos, así como la personalización del criterio de duplicados.
Interfaces	La interfaz, está diseñada exclusivamente para mostrar los datos almacenados en la Base de Conocimiento. Al utilizar múltiples interfaces, cada una de ellas puede ser una configuración única de los datos de la única Base de Conocimiento. Con este componente se puede cambiar el nombre de la interfaz que es mostrado a los miembros del personal, se pueden definir los intervalos de chat y días festivos así como modificar el informe de respuestas que los usuarios o clientes utilizarán en la interfaz.
Buzones de correo	Este componente se utiliza para configurar los buzones de correo y habilitarlos para la interfaz que se está utilizando, ya que, si esto no se hace, no se podrá enviar o recibir e-mails en Oracle RightNow.
Reportes estándar	Los miembros del personal con los permisos adecuados pueden abrir informes estándar desde el panel de navegación o desde el explorador de informes. Igualmente pueden copiarlos y modificarlos.
Reportes personalizados	Los miembros del personal con los permisos adecuados pueden crear informes personalizados, es decir, tienen flexibilidad para emitir la información que necesitan en el formato que deseen. Los informes personalizados pueden ser simples, al ser creados extrayendo datos de una tabla y devolviendo los datos de la misma tabla, o pueden ser complejos al ser creados extrayendo datos de varias tablas, filtrándolas, y devolviendo información tabular o mediante gráficos con varios niveles de salida o con informes vinculados.

Paneles de Control	Los paneles de control, que son creados usando este componente, permiten agrupar informes individuales en una sola vista, es decir, se pueden buscar y ver datos de varios reportes simultáneamente agregándolos a un panel de control. Éstos son particularmente útiles para los gerentes que necesitan ver una amplia gama de datos de diferentes informes.
Respuestas por defecto y de soporte	Para ayudar a los clientes a encontrar la información que están buscando, se pueden crear respuestas a preguntas comunes y publicarlas en el portal de clientes. Los miembros del personal también tendrán disponibles estas respuestas en la Base de Conocimiento, de manera que puedan usarlas al momento de resolver un incidente.
Correos	RightNow proporciona un método centralizado e intuitivo de envío de correos electrónicos a audiencias específicas. Se pueden crear mensajes con documentos de texto y HTML y elegir las listas de contactos y segmentos que deben incluirse o excluirse del correo. Estos correos se pueden enviar todos a la vez o en tiempos determinados por criterios específicos o eventos transaccionales.
Preguntas	Antes de crear encuestas primero se deben crear las preguntas que los encuestados responderán. Se pueden elegir diferentes tipos de preguntas para recopilar las respuestas de diferentes maneras, y se pueden personalizar las características de visualización de cada pregunta.
Encuestas	Una vez definidas las preguntas, se pueden crear encuestas mediante este componente. Las encuestas pueden ser enviadas como correos, servidas como páginas web, o enviadas como eventos desencadenados por una regla de campaña o de negocios. Éstas constituyen un canal poderoso para invitar, recolectar información y analizar a los clientes.

2.4 Diagrama de Actividades

En el Proyecto de Pasantía, para establecer las especificaciones funcionales y para diseñar la solución, fueron utilizados diagramas de actividades. A continuación se presenta su definición.

Un diagrama de actividades es aquel que describe un proceso de negocio o un proceso de software como un flujo de trabajo, paso a paso, a través de una serie de acciones. Estas acciones pueden ser llevadas a cabo por personas, equipos o componentes de software. Los diversos tipos de procesos que pueden ser descritos y representados a través de un diagrama de actividades son los siguientes [26]:

- Un proceso de negocio o un flujo de trabajo entre los usuarios y el sistema.

- Un protocolo de software, es decir, las secuencias de interacciones permitidas entre los componentes.
- Los pasos realizados en un caso de uso.
- Un algoritmo de software.

2.5 UML

El Lenguaje Unificado de Modelado (UML, por sus siglas en inglés) es un lenguaje que se utiliza para especificar, visualizar, construir y documentar los artefactos de los sistemas de software, así como para el modelado, a través de diversos diagramas, del negocio y de otros sistemas no software, utilizando para esto conceptos orientados a objetos [27].

UML fue el lenguaje de modelado utilizado para la elaboración de los diagramas de actividades del Proyecto de Pasantía.

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

Las metodologías de desarrollo consisten en un conjunto de etapas, procedimientos, técnicas, herramientas y documentación que ayuda a los desarrolladores a realizar un nuevo software de una manera sistemática. Éstas persiguen tres necesidades fundamentales que son: un proceso de desarrollo controlado; un proceso normalizado en una organización, es decir, no dependiente del personal y por último mejores aplicaciones, conducentes a una mejor calidad [28].

El presente proyecto de pasantía está basado en la metodología OUM (Oracle Unified Method o Método Unificado de Oracle), ésta fue utilizada por decisión de la empresa WSI Consultores CA, ya que, es la metodología adoptada por Oracle para el desarrollo y la entrega rápida y precisa de soluciones de negocio basadas en la implantación de tecnología. En las siguientes secciones se explica con más detalle en qué consiste dicha metodología.

3.1 Descripción de la Metodología

El Método Unificado de Oracle (OUM) es el ciclo de vida de Tecnología de la Información (TI) empresarial estándar de Oracle. OUM proporciona un enfoque de implementación que es ampliamente adaptable, rápido y centrado en el negocio. OUM también incluye un *framework* (estructura conceptual y tecnológica de soporte definida) y materiales para soportar el crecimiento del enfoque de Oracle en la arquitectura empresarial [29].

El equipo de Métodos Globales de Oracle ha empaquetado OUM con la finalidad de acelerar los proyectos de TI. Esta metodología presenta un enfoque organizado, y flexible. Su *framework* ayuda a anticipar las necesidades y dependencias críticas de los proyectos. Con OUM, se pasa de

manera eficiente a través del ciclo de vida de TI, obteniéndose rápidamente resultados de negocio medibles. A continuación se describen algunas características generales de dicha metodología [29]:

- **Basado en estándares:** OUM aprovecha uno de los estándares de facto de la industria que es UP (Unified Software Development Process o Proceso de Desarrollo de Software Unificado). UP es un enfoque iterativo e incremental para el desarrollo e implementación de sistemas de software. OUM extiende el Proceso Unificado para soportar todo el alcance de los proyectos de Oracle y esto lo hace mediante la incorporación de experiencia de campo y del capital intelectual aportado por los profesionales de Oracle.
- **Iterativo e incremental:** OUM reconoce las ventajas de un enfoque iterativo e incremental para el desarrollo e implementación de sistemas de información. Cualquiera de las tareas dentro de OUM es probable que se repita con la finalidad de añadir suficiente nivel de detalle, aumentar la calidad de los entregables a un nivel deseado o para perfeccionar y ampliar los mismos en base al *feedback* (retroalimentación) recibido por parte de los clientes.
- **Soporta agilidad y disciplina:** OUM está diseñado para soportar una amplia gama de tipos de proyectos por lo que debe ser escalable y flexible. El punto de equilibrio apropiado para un proyecto dado variará en función de una serie de factores de riesgo y escala. Esta metodología ha sido desarrollada con la intención de que el enfoque para un proyecto dado sea edificado a partir de un conjunto básico de actividades hasta alcanzar un nivel adecuado de disciplina y no de manera contraria.

3.2 Beneficios de OUM

OUM proporciona una serie de beneficios, los cuales se describen a continuación [29].

- **Flexibilidad incorporada:** Mediante la combinación de actividades y tareas de diferentes maneras, OUM puede ser utilizado en muchos tipos de proyectos de desarrollo e implementación de software de tecnología de la información.
- **Esfuerzo más enfocado:** OUM permite definir claramente el alcance de los negocios así como crear modelos de arquitectura de las empresas. Esta planificación resulta en un control

más estricto del alcance, en una comprensión más precisa del negocio y en una base firme que facilita la alineación con las expectativas del cliente.

- **Mayor calidad:** OUM posee un enfoque iterativo que incorpora pruebas y validaciones durante todo el ciclo de vida en lugar de realizarlas sólo al final del proyecto.
- **Ahorro de tiempo:** Profesionales de tecnología de la información con muchos años de experiencia han aportado sus conocimientos a OUM. Los equipos de proyecto toman ventaja de esto aprovechando estas prácticas líderes junto con estándares de la industria.
- **Más rentable:** OUM facilita un mejor control de los gastos del proyecto mediante el uso de una estructura de análisis de trabajo flexible que permite que se realicen sólo las tareas necesarias.
- **Reducción de los Riesgos del Proyecto:** La utilización de una metodología iterativa y ampliamente aplicable mitiga los desajustes en los requerimientos. Un enfoque clave de cada iteración en OUM es identificar y reducir los riesgos más significativos del proyecto. Esto permite que los más críticos sean abordados y tratados lo antes posible en el ciclo de vida del proyecto.

3.3 Características principales de OUM

OUM fue desarrollado con las siguientes características principales [29]:

- **Flexible:** OUM es flexible, ya que le permite a las organizaciones seleccionar las técnicas, estrategias y tareas apropiadas para sus proyectos. OUM proporciona directrices específicas para adaptar el plan de proyecto de acuerdo a la situación. Esto incluye desde los desarrollos más básicos hasta cambios en la arquitectura técnica subyacente. Mediante la combinación de tareas y actividades de diferentes maneras, OUM puede ser utilizado en muchos tipos de proyectos de desarrollo e implementación de software de tecnología de la información.
- **Escalable:** OUM fue diseñado con la escalabilidad en mente, esta metodología proporciona la escalabilidad requerida por cada proyecto único. Para esto proporciona directrices de ayuda que permiten determinar cuáles tareas se deben incluir en el plan del proyecto, lo cual reduce enormemente la complejidad para el equipo de gestión de proyectos en la planificación del esfuerzo de trabajo requerido.

- **Vistas:** El material de la metodología está organizado por vistas, éstas se explican a continuación:
 - **Vista de Administración:** El área del enfoque de administración proporciona un *framework* en el cual todos los tipos de proyectos pueden ser planificados, estimados, controlados y completados de manera consistente.
 - **Vista de Implementación:** El área del enfoque de implementación proporciona un *framework* para desarrollar e implementar soluciones de negocio basadas en Oracle.
 - **Vista de concepción:** El área del enfoque de concepción proporciona un *framework* para el desarrollo y mantenimiento de la estrategia de TI a nivel de empresa. Dicho *framework* ayuda a la transición del equipo de proyecto desde la planificación a nivel de empresa y actividades estratégicas hasta la identificación e iniciación de proyectos específicos. El área del enfoque de concepción extiende las capacidades de OUM más allá de la implementación y gestión de proyectos de TI en el ámbito de visión y estrategia.

Para el Proyecto de Pasantía se utilizó la vista de implementación, la cual se describe en la próxima sección.

3.4 La implementación de un Proyecto con OUM

El área del enfoque de implementación proporciona un *framework* para el desarrollo e implementación de soluciones de negocio basadas en Oracle. OUM utiliza fases y procesos para incluir calidad, puntos de control y permitir la coordinación de las actividades del proyecto. Durante una fase del mismo, el equipo ejecuta tareas en varios procesos.

La Figura 3.1 muestra un diagrama con las fases y procesos de OUM.

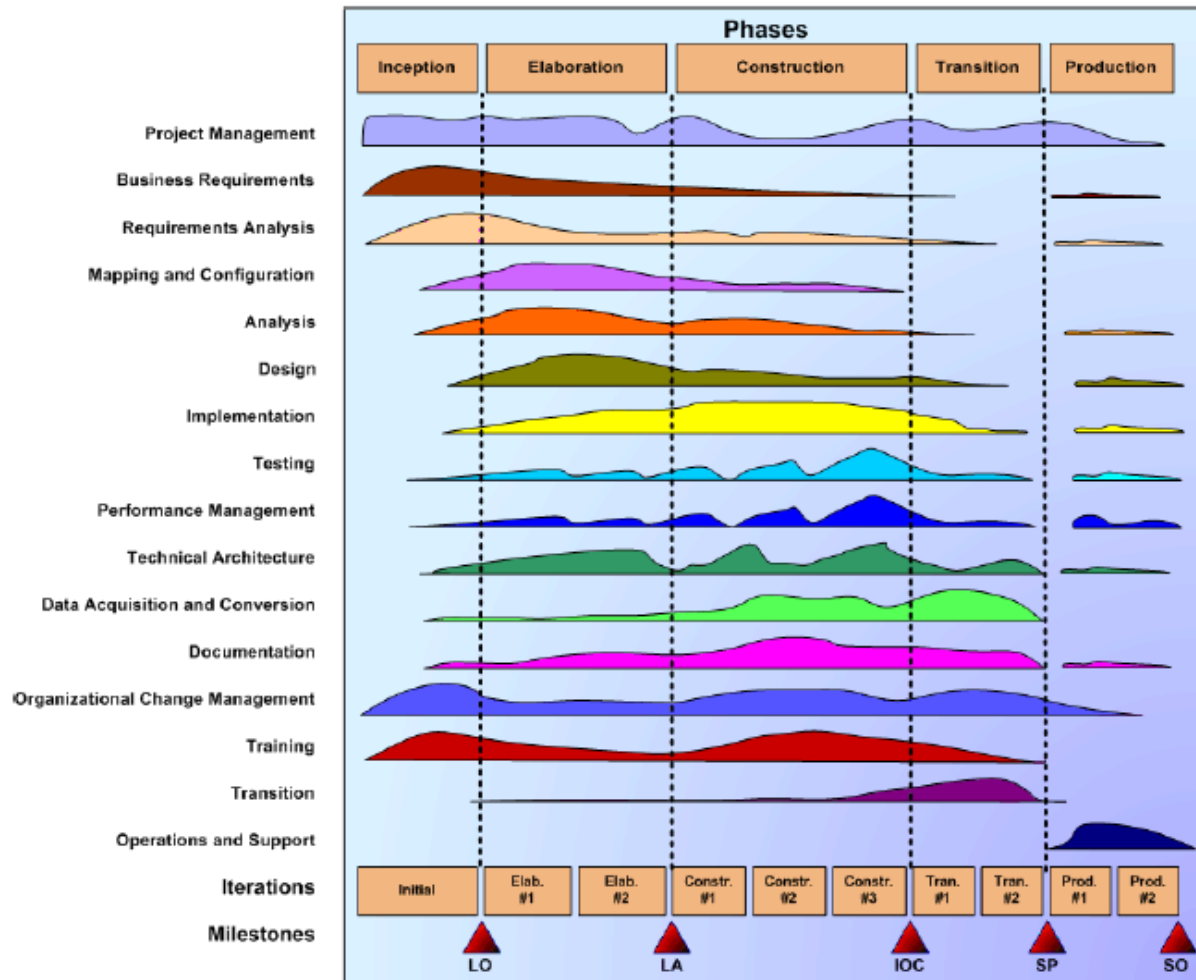


Figura 3.1 Fases y Procesos de OUM [29].

3.4.1 Fases del proyecto

Los proyectos son entregados por fase, siendo esta última una agrupación cronológica de tareas en un enfoque. Las fases de OUM son las siguientes [29]:

- **Concepción:** El objetivo primordial de esta fase es obtener consenso entre los *stakeholders* (entidad o personas interesadas en la realización del proyecto) y desarrolladores en cuanto a los objetivos del ciclo de vida del proyecto. Por lo tanto, la Fase de Concepción es crítica ya que los requisitos de alto nivel, el alcance del esfuerzo y los riesgos significativos deben ser entendidos y definidos antes de que el proyecto pueda continuar.

- **Elaboración:** El objetivo de esta fase es pasar del alcance y los requerimientos de alto nivel definidos durante la Fase de Concepción, a desarrollar los requerimientos detallados, dividir la solución, crear los prototipos necesarios y establecer la línea base de la arquitectura del sistema, todo esto con la finalidad de proporcionar una base estable para el esfuerzo de diseño e implementación en la Fase de Construcción.
- **Construcción:** El objetivo de esta fase es tomar los modelos detallados de los requerimientos y a través de la configuración de la funcionalidad estándar del software empaquetado, desarrollar y probar los componentes personalizados e integrarlos a otros sistemas en caso de que sea requerido. Con esto se obtiene la primera versión que pasará a producción, la cual a menudo es limitada y es llamada versión beta. En pocas palabras, durante esta fase se lleva a cabo el desarrollo del sistema de aplicación, se valida que todos los componentes encajan entre sí y prepara el sistema para las pruebas de aceptación y para el despliegue.
- **Transición:** Uno de los objetivos de esta fase es llevar a cabo las pruebas finales y las de aceptación, para entonces pasar la solución completa de la instalación a la producción, es decir, poner en marcha la aplicación en vivo y lista para el negocio. Otro de los objetivos es validar que el sistema ha sido probado de forma sistemática y está disponible para los usuarios finales. Durante esta fase, el nuevo sistema es aceptado por la organización (cliente), ésta se prepara para el nuevo sistema, y el mismo es puesto en producción. Si el nuevo sistema sustituye a uno viejo, se proporciona un cambio sin problemas a la nueva aplicación.
- **Producción:** El objetivo de esta fase es operar el nuevo sistema de desarrollo, evaluar el éxito del mismo y monitorear y documentar los problemas que presente. Esto incluye supervisar el sistema y actuar adecuadamente para mantener su funcionamiento; medir su rendimiento; operar y mantener los sistemas de apoyo; responder a las solicitudes de ayuda; elaborar informes de errores y peticiones de los clientes; y gestionar el proceso de control de cambios aplicables, lo cual incluye la determinación, desarrollo e implementación de las actualizaciones requeridas y la priorización y asignación de nuevas características a versiones futuras.

3.4.2 Procesos del proyecto

Todas las tareas de OUM se organizan en procesos que agrupan tareas relacionadas. Los miembros del equipo del proyecto son asignados a estos grupos en función de su especialización. OUM incluye los siguientes procesos [29,30]:

- **Requerimientos del Negocio:** En este proceso se definen las necesidades de negocio del sistema de aplicación, es decir, los requerimientos de negocio para el sistema propuesto o las nuevas mejoras son identificadas, detalladas y priorizadas por un equipo de clientes altamente integrado y analistas experimentados.
- **Análisis de Requerimientos:** En este proceso los requerimientos funcionales y complementarios identificados y priorizados durante el proceso de Requerimientos del Negocio, son analizados más a fondo en modelos más detallados.

Es importante recordar que el uso de los modelos definidos en OUM difiere de acuerdo a los tipos de proyectos. Por lo general se recomienda el desarrollo de un modelo de casos de uso para explorar los detalles de los requisitos funcionales que no son totalmente compatibles con la funcionalidad en la que se basa la aplicación y que implican configuraciones mucho más complejas, un ejemplo de esto es cuando se deben realizar integraciones con otros sistemas. En caso de tratarse de requerimientos compatibles con la funcionalidad de la herramienta, es decir, que no impliquen realizar integraciones y que pueden ser satisfechos directamente mediante la configuración de las capacidades de la aplicación, se recomienda el uso de modelos de procesos como los diagramas de actividades.

- **Maapeo y configuración:** En este proceso, las estructuras de datos de negocio claves y los valores asociados, son definidos y establecidos dentro de un ambiente de prototipo. Los requerimientos del negocio son evaluados y mapeados a las características estándares de la aplicación.
- **Análisis:** Durante este proceso, los requisitos capturados son analizados y mapeados a las características de la herramienta para determinar cuáles requerimientos están cubiertos de forma natural, cuáles se pueden satisfacer directamente mediante la configuración de las capacidades de la aplicación y cuáles requisitos necesitan que se extiendan las capacidades

de la herramienta a través del desarrollo de otras aplicaciones de software o de extensiones personalizadas.

- **Diseño:** En este proceso, el sistema es formado para alinearse con todos los requisitos funcionales y suplementarios. Esta forma se basa en la arquitectura creada y establecida durante el proceso de análisis.
- **Implementación:** En este proceso, a través de una serie de pasos en su mayoría iterativos, la aplicación final es desarrollada. Los resultados del proceso de diseño se utilizan para implementar el sistema en términos de código fuente de los componentes, scripts, ejecutables, etc. Durante este proceso, los desarrolladores también implementan y llevan a cabo pruebas en los componentes del software. La implementación es el principal enfoque de la Fase de Construcción.
- **Pruebas:** Este proceso posee un enfoque integrado para probar la calidad y la conformidad de todos los elementos del nuevo sistema.
- **Gestión del Rendimiento:** El objetivo de este proceso es definir de manera proactiva, construir y ejecutar una estrategia eficaz para la gestión del rendimiento en todo el ciclo de vida de la implementación del proyecto, esto con la finalidad de validar que el rendimiento del sistema o de los componentes del sistema se alinea con los requisitos y expectativas del cliente cuando el sistema es implementado.
- **Arquitectura Técnica:** El objetivo de este proceso es el diseño de una arquitectura de sistemas de información para apoyar y hacer realidad la visión de negocio. Las tareas en este proceso identifican y documentan los requisitos relacionados con el establecimiento y el mantenimiento del ambiente de infraestructura técnica para el proyecto. Los procesos y procedimientos requeridos para implementar, monitorear y mantener los diversos ambientes están establecidos y probados.
- **Adquisición de Datos y Conversión:** El objetivo de este proceso es crear los componentes necesarios para extraer, transformar, transportar y cargar los datos fuente para dar cabida a las necesidades de información del nuevo sistema.
- **Documentación:** Una documentación de calidad es un factor clave en el soporte a la transición a la Fase de Producción, igualmente es importante para lograr la aceptación del usuario y para el mantenimiento de los procesos de negocio en curso.
- **Gestión del Cambio Organizacional:** Este proceso comienza en el nivel estratégico con ejecutivos y luego identifica los desafíos humanos y organizativos particulares de la

implementación de la tecnología, esto con la finalidad de diseñar un enfoque sistemático, sensible al tiempo, adaptado a las necesidades específicas de cada organización y con un costo efectivo para reducir riesgos.

- **Entrenamiento:** El objetivo de este proceso es asegurarse de que el equipo del proyecto está adecuadamente capacitado para comenzar las tareas necesarias para iniciar el proyecto, y los usuarios finales están capacitados adecuadamente para asumir las tareas de funcionamiento del nuevo sistema de aplicación.
- **Transición:** El objetivo de este proceso es instalar la solución, lo cual incluye proporcionar procedimientos de instalación y a continuación, ponerla en producción.
- **Operaciones y Soporte:** Los objetivos de este proceso son monitorear y responder a los problemas del sistema; actualizar la aplicación para corregir los errores y problemas de rendimiento; evaluar el sistema en producción; y realizar mejoras del plan para una mayor funcionalidad, un mejor rendimiento y seguridad más estricta.

3.5 OUM en el Proyecto de Pasantía

En el presente Proyecto de Pasantía se llegó hasta la Fase de Transición y cada una consta de una (1) iteración. Por otro lado, OUM establece un gran número de entregables para cada fase, sin embargo, debido a la flexibilidad que ofrece la metodología, la elección de cuáles se van a realizar va a depender de las características del proyecto. En el caso de la solución de manejo de casos con Oracle RightNow para Seguros Venezuela los entregables establecidos se presentan a continuación:

- **Concepción:** Documento de Especificaciones Funcionales y Técnicas con los requerimientos y escenarios de negocio.
- **Elaboración:** Plan Detallado del Proyecto, Plan de Gerencia del Riesgo, Documento de Premisas del Proyecto, Documento de Arquitectura del Sistema, Documento de Especificaciones Funcionales y Técnicas actualizado con el diseño, y el prototipo inicial de la solución.
- **Construcción:** Prototipo Funcional.
- **Transición:** Plan de Verificación y Validación, Documento de Casos de Prueba y Manuales de Usuario.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO

El presente capítulo tiene como finalidad hacer un recorrido detallado y ordenado por todo el proceso de desarrollo del Proyecto de Pasantía. Para ello se describen las actividades realizadas y los resultados obtenidos en cada una de las fases de la metodología OUM (Oracle Unified Method o Método Unificado de Oracle) que fueron: Concepción, Elaboración, Construcción y Transición. Igualmente se explica en qué consistió la Fase de Certificación, la cual se llevó a cabo antes de las mencionadas anteriormente.

4.1 Fase de Certificación

Antes de comenzar con el proceso de desarrollo, se llevó a cabo la lectura de la documentación de Oracle RightNow y se realizaron una serie de cursos *webcast* en el área de preventa, venta, soporte e implementación de la aplicación. Posterior a eso se presentaron los exámenes correspondientes y se obtuvieron las siguientes certificaciones:

- Oracle RightNow CX Cloud Service PreSales Specialist
- Oracle RightNow CX Cloud Service Sales Specialist
- Oracle RightNow CX Cloud Service Support Specialist
- Oracle RightNow CX Cloud Service 2012 Certified Implementation Specialist

Llegando a ser la primera persona en Venezuela certificada en Oracle RightNow CX Cloud Service. Las certificaciones se encuentran disponibles en el Apéndice F: Certificaciones de Oracle RightNow CX Cloud Service.

4.2 Fase de Concepción

La primera fase del proceso de desarrollo, consistió en instalar la herramienta Oracle RightNow y en identificar, entender y definir las necesidades y el alcance del proyecto. En otras palabras, se realizó el levantamiento y análisis de los requerimientos, es decir, de todas las capacidades y características con las que debe cumplir la solución a implementar.

4.2.1 Levantamiento de Requerimientos

En este proceso se planificaron y se llevaron a cabo una serie de sesiones de levantamiento (“discovery”) y análisis con la Gerencia de Soporte de Seguros Venezuela. En estas sesiones se plantearon las necesidades de negocio de la empresa, es decir, las nuevas mejoras o requerimientos fueron identificados y detallados. Igualmente se obtuvo más información acerca de los *Stakeholders* (empresa interesada) y usuarios, los cuales se describen a continuación.

4.2.1.1 Stakeholders

- **Seguros Venezuela:** Es una compañía dedicada al ramo de Seguros de Personas, especializada en Seguros Colectivos, estos últimos destinados a proteger a los miembros y empleados de una empresa o negocio, incluyendo a sus familiares más cercanos [31]. Seguros Venezuela es el cliente de WSI Consultores C.A. y el interesado en la implementación de la solución de manejo de casos o de atención de clientes.

4.2.1.2 Usuarios

- **Clientes de Seguros Venezuela:** Son las personas naturales o jurídicas, titulares de alguna póliza de seguro, que plantean incidentes o hacen solicitudes de información al servicio de atención de clientes de la compañía aseguradora.
- **Agentes de Servicio:** Son las personas con las cuales el cliente va a interactuar al momento de comunicarse con el servicio de atención, es decir, son quienes reciben los incidentes, los tipifican y los solucionan de manera apropiada. En caso de que no puedan solucionar algún

incidente lo escalan al departamento correspondiente. Todo esto lo hacen mediante el uso de la herramienta Oracle RightNow.

- **Departamentos:** Son cada uno de los departamentos de la empresa aseguradora a los cuales los agentes de servicio escalan los incidentes en caso de que no puedan solucionarlos, con la finalidad de que los miembros de los departamentos los resuelvan mediante el uso de la herramienta.

4.2.2 Análisis de Requerimientos

En este proceso los requerimientos identificados y detallados durante el levantamiento de información, fueron analizados y definidos más a fondo mediante la elaboración de la primera versión del Documento de Especificaciones Funcionales y Técnicas. Por lo tanto el objetivo de la sección tres (3) de este documento fue dar a conocer, en forma detallada, las necesidades y requerimientos planteados por los clientes, los cuales se describen a continuación.

4.2.2.1 Requerimientos

La solución de manejo de casos debe automatizar el proceso de atención de clientes de Seguros Venezuela mediante las siguientes macro-actividades.

- 1) Recepción del incidente por canal e identificación del cliente, el cual puede ser de tipo corretaje, contratante o asegurado. Esto último debe verse reflejado en la información del cliente.
- 2) Tipificación del incidente de acuerdo a la clasificación que se maneja en Seguros Venezuela, la cual se muestra en la Tabla 4.1.

Tabla 4.1 Tipos y Razones de Incidentes de Seguros Venezuela

Fuente: Elaboración propia

Tipo de Incidente	Razón
Reembolso	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta de status - Siniestro sin registrar - Notificación siniestro AP y GF - Solicitud status de reconsideración - Consulta de gastos no amparados
Administración de Pólizas	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de exclusión - Solicitud de inclusión - Error en datos personales - Solicitud de recibo - Solicitud de modificación
Carta Aval	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta de status - Solicitud de Carta Aval (digital) - Error en datos personales
Solicitud	<ul style="list-style-type: none"> - Original

- 3) Identificación del tipo de póliza. Seguros Venezuela ofrece los tipos de póliza que se muestran en la Tabla 4.2.

Tabla 4.2 Tipos de Póliza de Seguros Venezuela

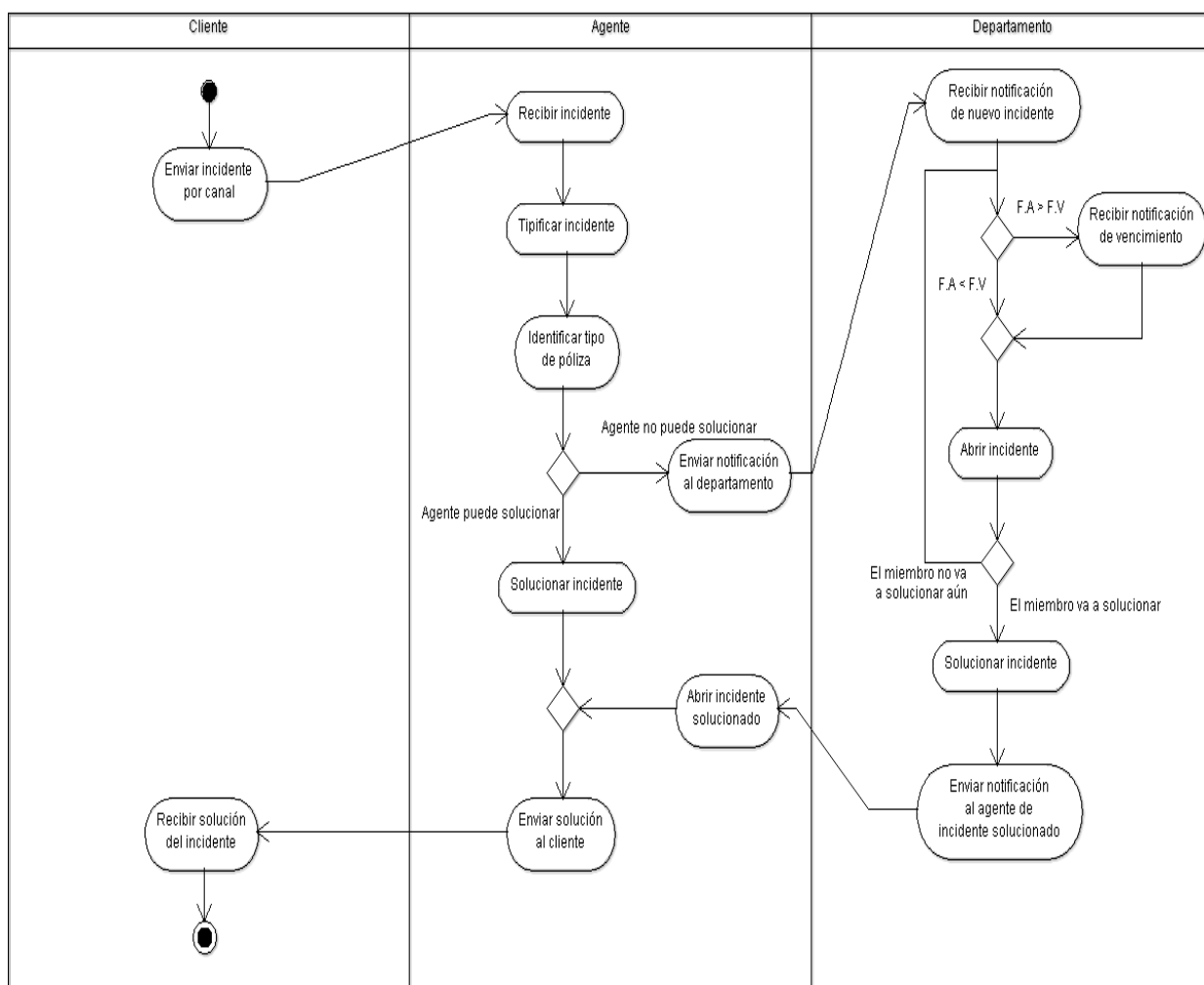
Fuente: Elaboración Propia

Pólizas Colectivas	<ul style="list-style-type: none"> - Accidentes Personales - Cáncer Femenino - Escolar de Accidentes Personales - Colectivo de Hospitalización, Cirugía y Maternidad - Servicios Funerarios - Colectivo de Vida
Pólizas Individuales	<ul style="list-style-type: none"> - Accidentes Personales - Cáncer Femenino - Desgravamen Hipotecario - Servicios Funerarios - Seguro Odontológico - Vida Temporal - Seguros Solidarios

- 4) Envío de incidente a las áreas resolutorias, es decir a los distintos departamentos de Seguros Venezuela que son los siguientes:
 - Departamento de Reembolso.
 - Departamento de Administración de Pólizas.
 - Departamento de Carta Aval.
 - Departamento de Solicitud.
- 5) Manejo de flujos de trabajo, notificaciones y escalaciones de las áreas resolutorias, es decir, de los departamentos.
- 6) Gestión de los SLAs (Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio), estados del incidente y reportes operativos, estos últimos necesarios para medir la efectividad de los agentes y del servicio brindado.
- 7) Envío de la respuesta al cliente.

Como se mencionó en el Capítulo 3, el uso de los modelos definidos en OUM difiere de acuerdo a los tipos de proyectos. Por lo general se recomienda el desarrollo de un modelo de casos de uso para explorar los detalles de los requisitos funcionales que no son totalmente compatibles con la funcionalidad en la que se basa la aplicación o herramienta, es decir, cuando se deben realizar integraciones, en caso de tratarse de requerimientos compatibles con la funcionalidad de la herramienta, es decir, que no impliquen realizar integraciones y que pueden ser satisfechos directamente mediante la configuración de la capacidades de la herramienta, se recomienda el uso de modelos de procesos como los diagramas de actividades [30].

Por lo tanto, siguiendo lo que establece la metodología, se elaboró el diagrama de actividades que se muestra en la Figura 4.1 y en el cual se presenta el proceso de negocio, es decir, el resumen de actividades de la solución de manejo de casos o de atención de clientes para Seguros Venezuela propuesta por el pasante y basada en los requerimientos del cliente.



F.A = Fecha Actual.

F.V = Fecha de Vencimiento del incidente.

Figura 4.1 Modelo general de la solución

Fuente: Elaboración propia

Cada una de las acciones del diagrama de actividades se describen en detalle en el Apéndice A: Especificaciones Funcionales y Técnicas.

Otro aspecto muy importante es que para esta solución, el macro-proceso descrito anteriormente en el diagrama de actividades, se aplicará a tres escenarios que fueron definidos y establecidos por Seguros Venezuela como de alta prioridad y que serán los validados por ellos durante las pruebas en la Fase de Transición. Estos escenarios son los siguientes:

- **Escenario I:** Canal correo electrónico. Caso de tipo Reembolso. Razón Siniestro sin registrar.
- **Escenario II:** Canal teléfono. Caso de tipo Carta Aval. Razón Solicitud de Carta Aval (digital).
- **Escenario III:** Canal Chat. Caso de tipo Administración de Pólizas. Razón Error en datos personales.

Finalmente, los clientes establecieron que no existirá prioridad en la atención y soporte suministrado a sus clientes, es decir sin importar el tipo, todos tendrán disponibles los mismos canales, y serán atendidos por los mismos agentes. Igualmente existirá un solo SLA. Por lo tanto la estructura de servicio de Seguros Venezuela es la que se muestra en la Tabla 4.3.

Tabla 4.3 Estructura de Servicio de Seguros Venezuela

Fuente: Elaboración propia

Segmentos Clientes	Descripción	Canal	Centro de Interacción	Backend Departamento
Cliente de tipo Corretaje	Persona natural que sirve de intermediario entre la compañía aseguradora y el asegurado.	-Teléfono -Oficina -Correo Electrónico -Página Web -Chat	-Call center -Representante Oficina -Agente -Agente -Agente	-Departamento de Reembolso, de Administración de Pólizas, de Carta Aval y de Solicitud.
Cliente de tipo Contratante	Persona natural perteneciente a una organización y que sirve de intermediario entre la compañía aseguradora y dicha organización.	-Teléfono -Oficina -Correo Electrónico -Página Web -Chat	-Call center -Representante Oficina -Agente -Agente -Agente	-Departamento de Reembolso, de Administración de Pólizas, de Carta Aval y de Solicitud.

Cliente de tipo Asegurado que no tiene corredor	Persona natural que es titular de alguna póliza de seguro.	-Teléfono -Oficina -Correo Electrónico -Página Web -Chat	-Call center -Representante Oficina -Agente -Agente -Agente	-Departamento de Reembolso, de Administración de Pólizas, de Carta Aval y de Solicitud.
---	--	--	---	---

4.3 Fase de Elaboración

La Fase de Elaboración estuvo enfocada en realizar el Plan Detallado del Proyecto, el Plan de Gerencia del Riesgo, el Documento de Premisas del Proyecto y el de Arquitectura del Sistema, hacer el análisis *fit/gap* (adaptación/brecha), definir las especificaciones funcionales de cada uno de los escenarios, elaborar el diseño de componentes de acuerdo a las especificaciones funcionales y lineamientos de arquitectura y realizar el prototipo inicial de la solución.

La primera actividad llevada a cabo en la Fase de Elaboración fue la realización del Plan Detallado del Proyecto, esto con la finalidad de llevar un control de las tareas que se debían ejecutar semanalmente para así evitar entregas no realizadas o fuera de tiempo y con errores. Posteriormente se elaboró el Plan de Gerencia del Riesgo, el cual tiene como propósito describir de forma detallada los riesgos a nivel técnico, gerencial y del negocio que se pueden presentar durante la implementación de la solución, de modo que el desarrollador conozca cómo éstos pueden ser monitoreados, identificados, priorizados, mitigados y corregidos para así evitar contrariedades y asegurar un buen trabajo en la implementación del sistema. Este documento se encuentra disponible en el Apéndice B: Plan de Gerencia del Riesgo.

Finalizado este documento se procedió a realizar el de Premisas del Proyecto, cuyo objetivo es establecer las premisas funcionales, técnicas y de proyecto. Entre las funcionales se encuentra que no existe prioridad dentro de los clientes de Seguros Venezuela, es decir, todos tienen el mismo tiempo de respuesta y resolución de incidentes, por lo que se configuró un solo SLA. En las técnicas se establece que para descargar la herramienta se debe usar el navegador *Internet Explorer* y el sistema operativo escogido para su funcionamiento fue *Windows*, versión XP en adelante.

Finalmente dentro de las premisas de proyecto se plantea la duración, en semanas, de cada fase. Dicha distribución quedó de la siguiente manera: Fase de Concepción 1 semana, Fase de Elaboración 2 Semanas, Fase de Construcción 6 semanas y Fase de Transición 4 semanas.

Posterior a esto se procedió a elaborar el Documento de Arquitectura del Sistema, el cual tiene como propósito describir la arquitectura de la herramienta. Como Oracle RightNow es una aplicación en la nube, en este documento se habla primeramente de un nuevo modelo de prestación de servicios de negocio y tecnología, que es la Computación en la Nube, el cual constituye un cambio del paradigma en el diseño de tolerancia a fallos de las arquitecturas basadas en máquinas a las arquitecturas basadas en la nube, luego se explica cómo Oracle RightNow es entregado como SaaS (Software as a Service o Software como Servicio) el cual es uno de los modelos de servicio de la Computación en la Nube y por último se describe la Arquitectura de Referencia de la Experiencia del Cliente de Oracle RightNow. Este documento se encuentra disponible en el Apéndice C: Arquitectura del Sistema.

En la Figura 4.2 se muestran los componentes necesarios para entregar Oracle RightNow CX Cloud Service como SaaS.

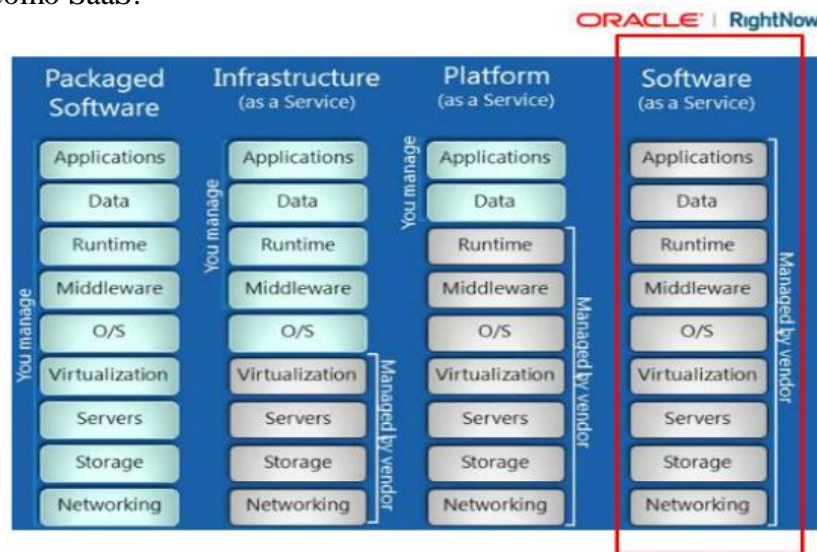


Figura 4.2 Oracle RightNow CX Cloud Service como SaaS [32].

La Figura 4.3 muestra la Arquitectura de Referencia de la Experiencia del Cliente de Oracle RightNow, la cual está enfocada en los aspectos de servicio y soporte.

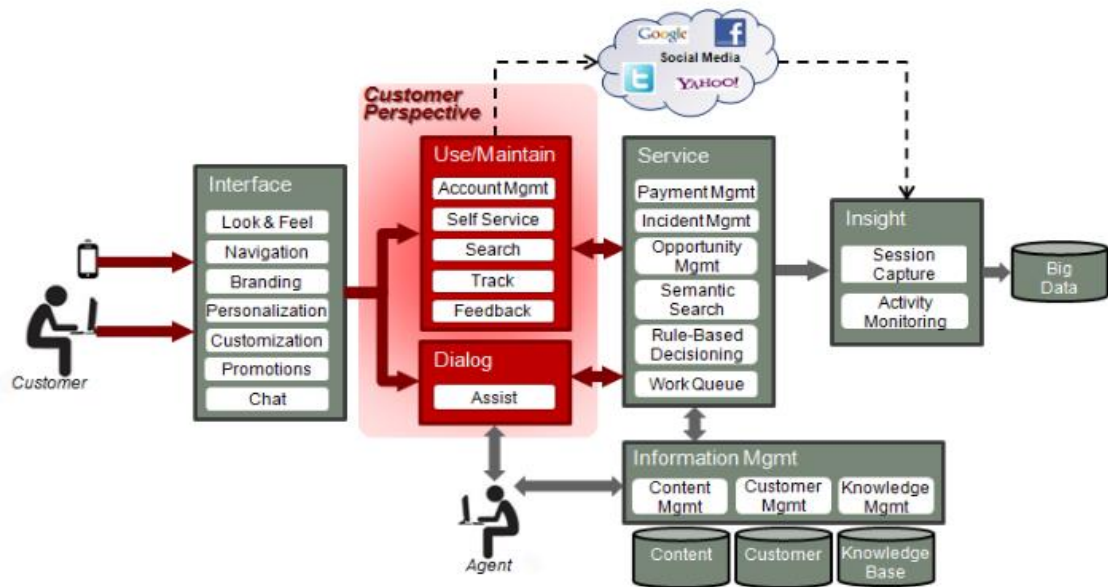
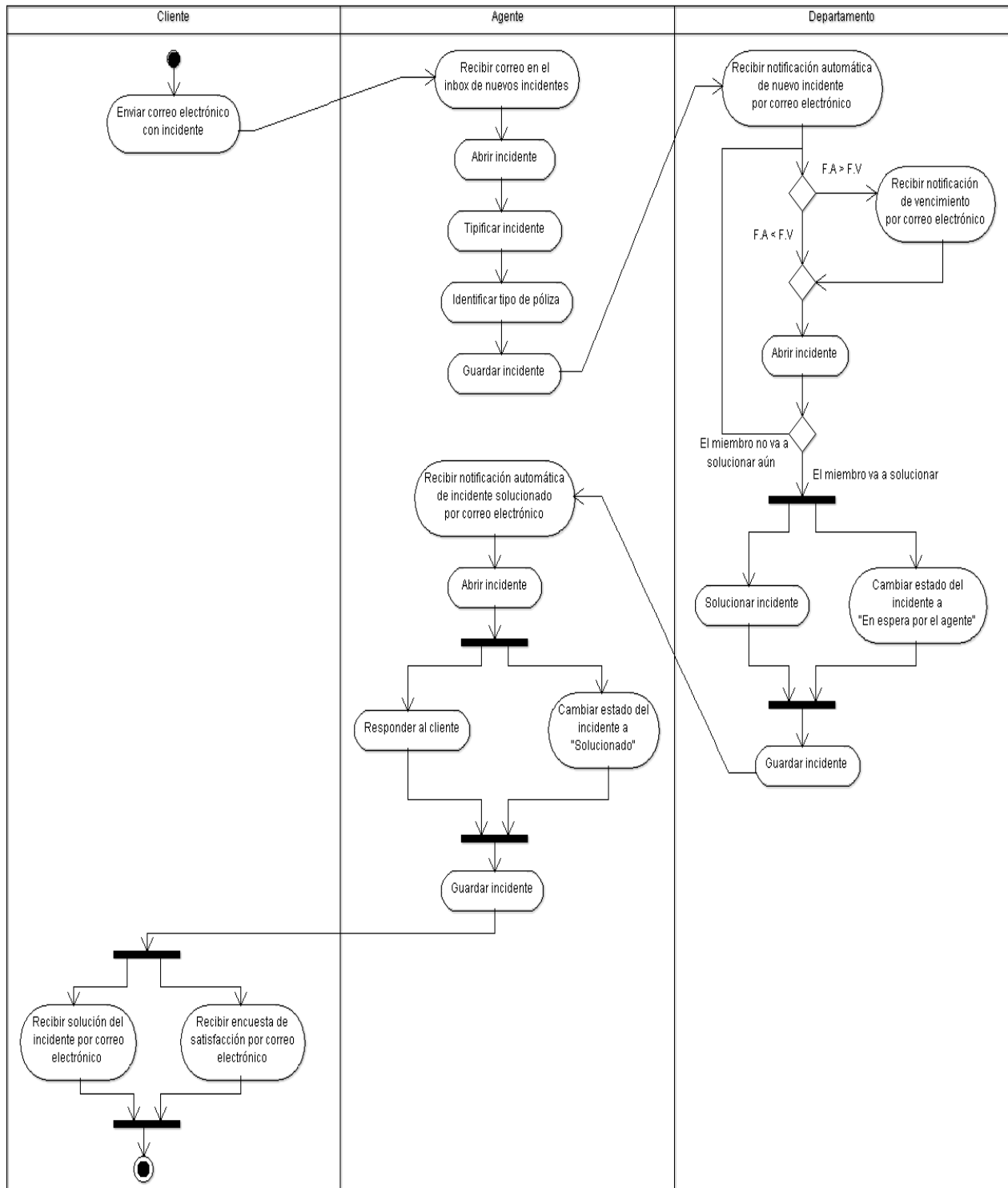


Figura 4.3 Arquitectura de Referencia de la Experiencia del Cliente de Oracle RightNow. [33]

Una vez que se entendieron las características de la arquitectura en la nube de Oracle Rightnow, se realizó el análisis *fit/gap*, el cual consistió en analizar y mapear los requerimientos a las características de la herramienta, para determinar cuáles estaban cubiertos de forma natural y cuáles se podían satisfacer directamente mediante la configuración de la capacidades o componentes de la aplicación.

En base a los resultados del análisis, se definieron las especificaciones funcionales de los escenarios de negocio, es decir, se realizaron las descripciones detalladas de las funcionalidades que cada uno de ellos debía incluir para satisfacer las necesidades del cliente. Esto se hizo mediante la elaboración de diagramas de actividades para cada uno de los tres escenarios establecidos por Seguros Venezuela, los cuales fueron incluidos en la sección cuatro (4) del Documento de Especificaciones Funcionales y Técnicas.

En la Figura 4.4 se muestra el diagrama de actividades del Escenario I, en el cual el canal es correo electrónico, el tipo de caso es Reembolso y la razón es Siniestro sin registrar.



F.A = Fecha Actual.

F.V = Fecha de Vencimiento del incidente.

Figura 4.4 Diagrama de Actividades del Escenario I

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 4.5 se muestra el diagrama de actividades del Escenario II, en el cual el canal es el teléfono, el tipo de caso es Carta Aval y la razón es Solicitud de Carta Aval (digital).

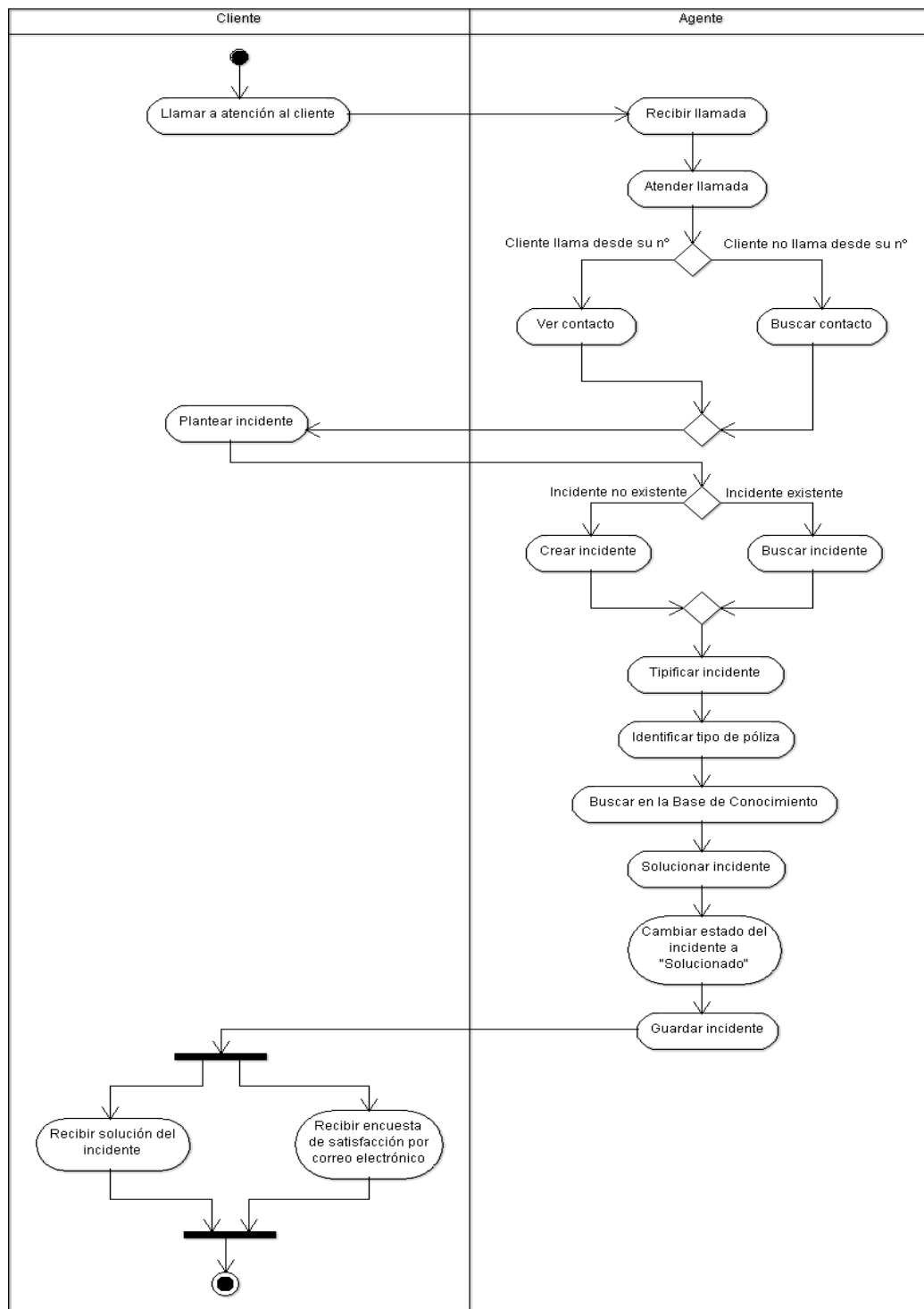


Figura 4.5 Diagrama de Actividades del Escenario II

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 4.6 se muestra el diagrama de actividades del Escenario III, en el cual el canal es el chat, el tipo de caso es Administración de Pólizas y la razón es Error en datos personales.

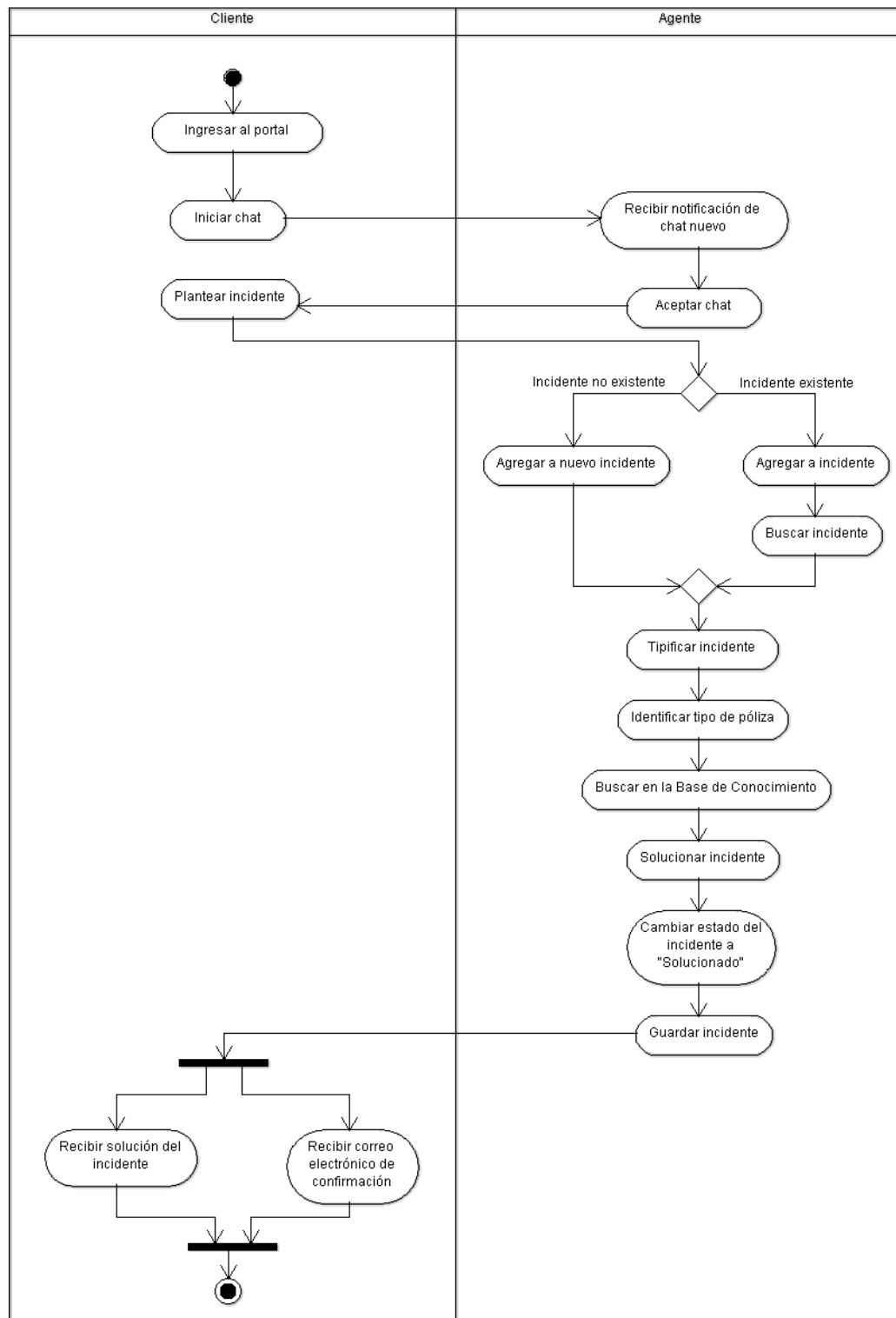


Figura 4.6 Diagrama de Actividades del Escenario III

Fuente: Elaboración propia

Las acciones de cada uno de los diagramas de actividades se describen en detalle en el Apéndice A: Especificaciones Funcionales y Técnicas.

Posteriormente, de acuerdo a las especificaciones funcionales y lineamientos de arquitectura, se elaboró el diseño de componentes, es decir, de configuraciones y customizaciones de la aplicación Oracle RightNow. Éste se realizó buscando mantener la funcionalidad de la aplicación hasta donde fuera posible, es decir, evitando personalizaciones o customizaciones que pudieran derivar a futuro en sobrecarga de actividades de mantenimiento y actualización de nuevas versiones de la aplicación. El diseño fue incluido en la sección cinco (5) del Documento de Especificaciones Funcionales y Técnicas.

Las configuraciones y customizaciones se siguieron de acuerdo a los estándares y mejores prácticas adoptadas por Oracle para implantar esta solución, por lo que se realizó un inventario de las configuraciones requeridas en los distintos componentes de la aplicación siguiendo el guión de implantación provisto por Oracle. Estas tablas se describen en detalle en el Apéndice A: Especificaciones Funcionales y Técnicas.

Finalmente se elaboró un prototipo inicial de la solución mediante la configuración básica de algunos componentes. Esto se hizo con la finalidad de mostrarle al cliente un *overview* (visión general) de los nuevos procesos de negocio, es decir, de las funcionalidades de cada escenario. Una vez que esto fue aprobado, se continuó, en la Fase de Construcción, con el resto de las configuraciones establecidas en el diseño.

4.4 Fase de Construcción

Durante la Fase de Construcción se llevó a cabo la implementación y/o configuración de los componentes de la aplicación. En concreto, estas configuraciones se realizaron para los tres escenarios establecidos por el cliente como de alta prioridad. Durante la implementación de cada escenario fue necesario revisar los 67 componentes, divididos entre Configuraciones Comunes, Configuraciones de Servicios y Desarrollo, establecidos en el guion de implantación provisto por Oracle en la Fase de Elaboración, igualmente se realizaron revisiones y actualizaciones del

Documento de Especificaciones Funcionales y Técnicas y se llevaron a cabo pruebas unitarias de cada componente para asegurar su buen funcionamiento.

4.4.1 Implementación del Escenario I

El Escenario I corresponde a los incidentes que son recibidos por correo electrónico, son de tipo Reembolso y razón Siniestro sin registrar, sin embargo, a pesar de que éste es uno de los escenarios que será validado por el cliente en la Fase de Transición, para agregarle valor a la solución, algunas de las configuraciones del mismo fueron realizadas para todos los tipos de incidentes que se reciben por dicho canal.

Igualmente es el escenario que requirió el mayor número de configuraciones, esto debido a que por ser el primero se tuvieron que realizar todas las configuraciones base que son necesarias para el correcto funcionamiento de los tres escenarios. La descripción detallada de las configuraciones realizadas para este escenario se encuentra disponible en la tabla correspondiente en el Apéndice E: Configuraciones realizadas por Escenario.

La Figura 4.7 muestra el Espacio de Trabajo de Incidente, con un ejemplo de incidente recibido por correo electrónico.

Figura 4.7 Espacio de Trabajo de Incidente

Fuente: Elaboración propia

La Figura 4.8 muestra el Espacio de Trabajo de Contacto, con información de un cliente ficticio.

Incidentes del contacto

Nº de refere	Fecha de creaci	Tipo	Razón	Asunto	Estado	Creado por	Cuenta asign	Acción
150129-000	29/01/2015 01:12	Administración de Pólizas	Error en datos personales	Error en datos perso	Solucionado	Carlos Martínez	Sin valor	Abrir Imprimir
150129-000	29/01/2015 01:12	Carta Aval	Solicitud de Carta Aval (digital)	Solicitud de una Cart	Solucionado	Carlos Martínez	Sin valor	Abrir Imprimir
150129-000	29/01/2015 12:1	Reembolso	Siniestros sin registrar	Información sobre R	En espera po	Carlos Martínez	Sin valor	Abrir Imprimir
141220-000	20/12/2014 12:3	Solicitud	Original	Solicitud	En espera	Alfredo Gonzale	Alfredo Gonz	Abrir Imprimir
141219-000	19/12/2014 11:2	Administración de Pólizas	Solicitud de Modificación	Modificación Solicitud	En espera	Alfredo Gonzale	Alfredo Gonz	Abrir Imprimir
141219-000	19/12/2014 10:3	Administración de Pólizas	Error en datos personales	Datos personales	Solucionado	Alfredo Gonzale	Cristina Rodri	Abrir Imprimir
141219-000	19/12/2014 10:3	Administración de Pólizas	Error en el nombre	Solucionado	Solucionado	Alfredo Gonzale	Alfredo Gonz	Abrir Imprimir
141219-000	19/12/2014 08:5	Carta Aval	Solicitud de Carta Aval (digital)	Solicitud de informac	Solucionado	Alfredo Gonzale	Alfredo Gonz	Abrir Imprimir
141125-000	25/11/2014 09:2	Reembolso	Siniestros sin registrar	Información sobre R	En espera po	Karina Valera	Sin valor	Abrir Imprimir
141125-000	25/11/2014 08:1	Reembolso	Consulta de Status	Solicitud de Reembol	No soluciona	Karina Valera	Karina Valera	Abrir Imprimir

Figura 4.8 Espacio de Trabajo de Contacto

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 4.9 se muestra uno de los paneles de control elaborado para los gerentes. En éste se muestran por departamento, los estados de los incidentes.

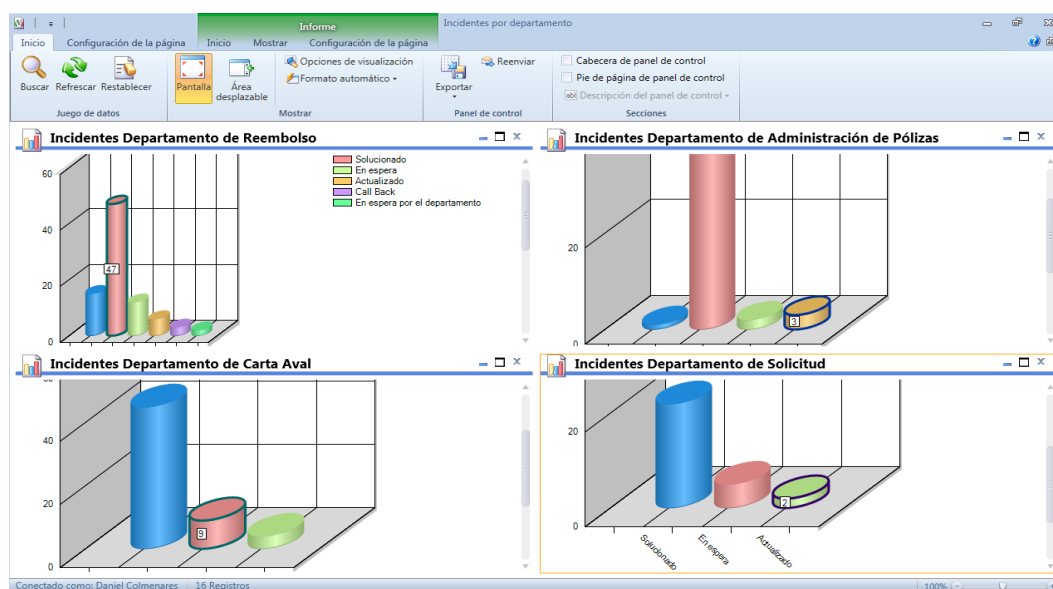


Figura 4.9 Panel de Control de Incidentes por departamento

Fuente: Elaboración propia

Es importante destacar que los paneles de control son muy valiosos y útiles para los agentes, miembros de departamentos y gerentes, ya que éstos proporcionan una amplia gama de datos de diferentes informes en una sola vista. Esto permite medir tanto el desempeño grupal como individual de los implicados en la resolución de los incidentes, conocer cuál es el canal más usado por los usuarios, cuál es el tipo de caso con mayor número de incidentes, es decir, información cuyo estudio servirá para medir la efectividad del servicio brindando y para tomar las acciones que sean necesarias para mejorar la experiencia del cliente.

4.4.2 Implementación del Escenario II

El Escenario II corresponde a los incidentes que son recibidos por teléfono, son de tipo Carta Aval y razón Solicitud de Carta Aval (digital). Al igual que en el Escenario I, algunas de las configuraciones del mismo fueron realizadas para todos los tipos de incidentes que se reciben por dicho canal. La descripción detallada de las configuraciones realizadas para este escenario se encuentra disponible en la tabla correspondiente en el Apéndice E: Configuraciones realizadas por Escenario.

En la Figura 4.10 se muestra uno de los scripts que forma parte del flujo de trabajo que se activa cuando se atiende a un cliente por teléfono.

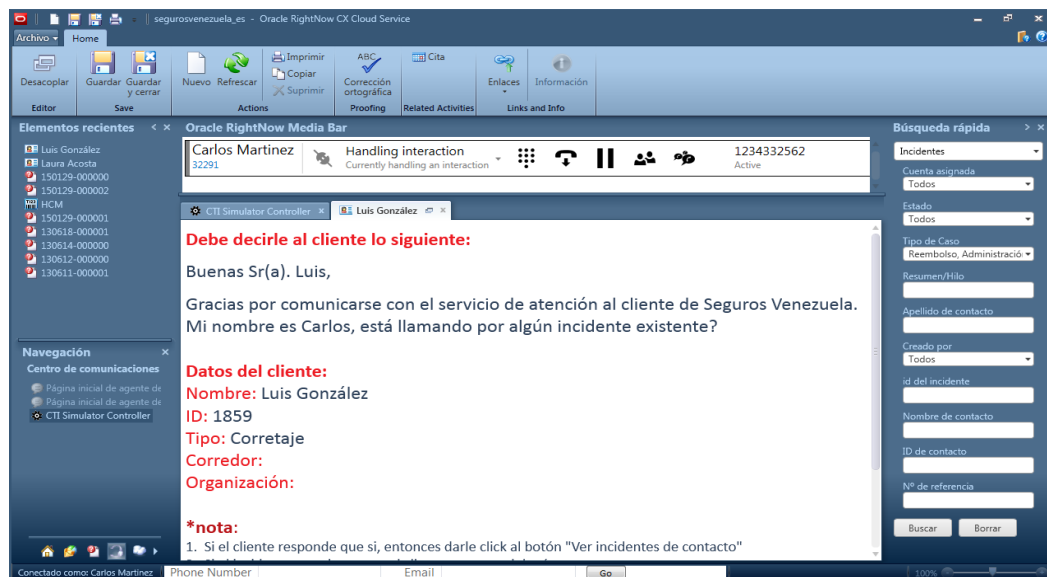


Figura 4.10 Script del Flujo de Trabajo

Fuente: Elaboración propia

La Figura 4.11 muestra el correo con la encuesta de satisfacción que recibe el cliente cuando el incidente de tipo Carta Aval y razón Solicitud de Carta Aval (digital) ha sido solucionado.

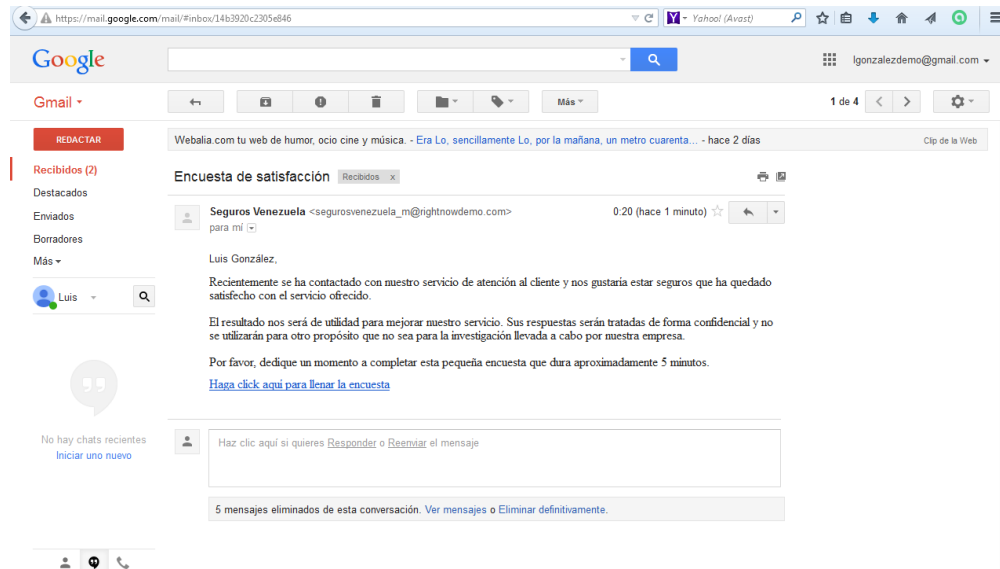


Figura 4.11 Correo electrónico con Encuesta de Satisfacción

Fuente: Elaboración propia

4.4.3 Implementación del Escenario III

El Escenario III corresponde a los incidentes que son recibidos por chat, son de tipo Administración de Pólizas y razón Error en datos personales. De la misma forma que en los escenarios anteriores, algunas de las configuraciones fueron realizadas para todos los tipos de incidentes que se reciben por este canal.

La descripción detallada de las configuraciones realizadas para este escenario se encuentra disponible en la tabla correspondiente en el Apéndice E: Configuraciones realizadas por Escenario.

La Figura 4.12 muestra el registro de asistencia guiada que sirve de ayuda para los nuevos agentes que no saben cómo escalar un incidente.

Inicio

Acoplar a la consola Editor Guardar Save & Close Spell Check Revisión

SEGUROS VENEZUELA, C.A.
RIF: J-00003846

Detalles del contacto

Contacto: **Luis González**

ID: **1859**

CI del cliente: **17653523**

Teléfono: **1-234-332-562**

Correo electrónico: **lgonzalez@demo.com**

Tipo de contacto: **Corretaje**

Asunto: **Error en datos personales**

Estado: **No solucionado**

Canal: **Chat**

Contacto: **Luis González**

Tipo de Póliza: **HCM**

Fecha de creación: **29/01/2015 01:29 AM**

Creado por: **Carlos Martínez**

Asignado: **[Sin valor]**

Tipo de Caso: **Administración de Pólizas**

Asegurado: **Laura Acosta**

Hilo Comunicación: **Asistencia guiada** | Tareas | Log de Actividades

☐ Ampliar navegador ☐ Navegar ☐ Buscar una instrucción ☐ Seleccionar una instrucción ☐ Agregar texto a hilo

¿Pudo resolver el incidente mediante el uso de la Base de Conocimiento?

Debe escalar el incidente al departamento correspondiente ¿Sabe cómo hacerlo?

Llene todos los campos. Cambie el estado a "En espera por el departamento", asigne el incidente al departamento adecuado y luego lo guarda.

Conectado como: Carlos Martínez Editando 4 objetos (1 modificado) 100%

Figura 4.12 Registro de Asistencia Guiada

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 4.13 Se muestra el correo electrónico de confirmación que recibe el cliente cuando el incidente que planteó por el chat ha sido solucionado.

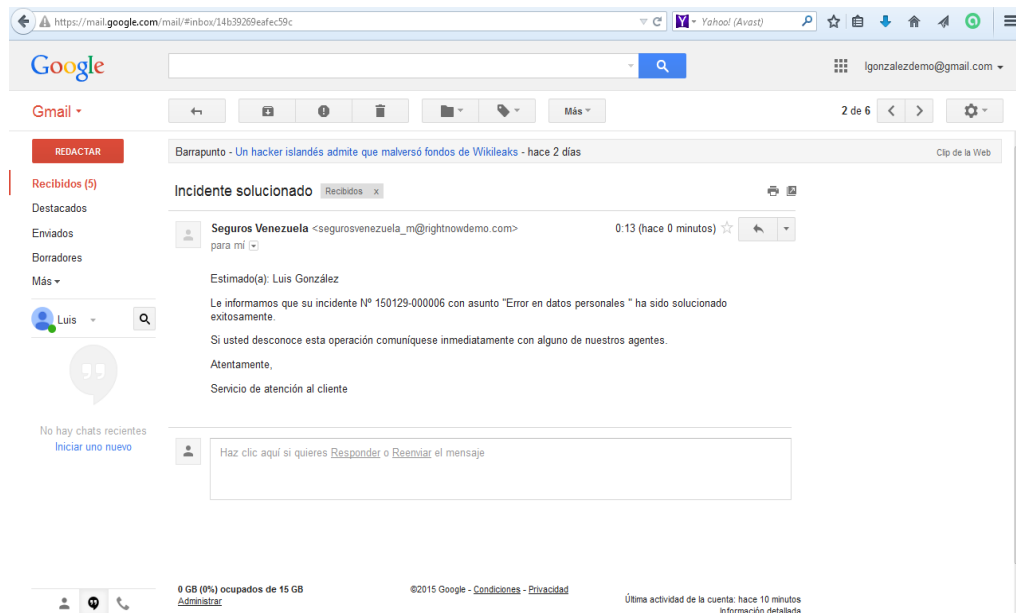


Figura 4.13 Correo electrónico de confirmación

Fuente: Elaboración propia

4.5 Fase de transición

La Fase de Transición estuvo enfocada en elaborar el Plan de Verificación y Validación, el Documento de Casos de Prueba, realizar las pruebas de integración de componentes así como las de aceptación de usuarios, llevar a cabo una carga de datos de prueba, actualizar todos los documentos y elaborar los manuales de operación para usuarios finales.

La primera actividad llevada a cabo en esta fase fue la realización del Plan de Verificación y Validación, cuyo propósito es presentar cada una de las verificaciones y validaciones que deben ser realizadas durante el proyecto según la metodología OUM, sirviendo como marco de referencia para la planeación, preparación y posterior ejecución de las mismas. Este documento se encuentra disponible en el Apéndice D: Plan de Verificación y Validación.

Posteriormente se realizó el Documento de Casos de Prueba, el cual tiene como objetivo presentar los distintos casos de prueba por tarea de verificación y validación, junto con los scripts desarrollados para verificar y validar la correcta configuración y customización de cada uno de ellos en base a las especificaciones de diseño y a los requerimientos establecidos.

Una vez que los documentos estuvieron listos, se procedió a llevar a cabo las verificaciones y validaciones de la solución. Primero se realizaron pruebas unitarias de cada uno de los espacios de trabajo configurados, de los reportes y de los paneles de control y todos cumplieron con las especificaciones funcionales y de diseño establecidas.

Luego se llevaron a cabo pruebas funcionales de los escenarios de negocio. En cada uno de ellos se detectaron ciertas fallas que fueron corregidas de manera oportuna y satisfactoria, por lo tanto se puede decir que las especificaciones dadas para la configuración de cada uno de los escenarios, durante la Fase de Elaboración, se realizaron efectivamente.

El proceso de carga de datos de prueba, mediante el uso del componente correspondiente, se efectuó adecuadamente y en las validaciones que se llevaron a cabo en compañía de Seguros Venezuela los tres escenarios pasaron las pruebas, es decir, los procesos de negocio configurados satisfacen los requerimientos establecidos por el cliente.

En base a lo anteriormente expuesto se puede decir que la solución de manejo de casos para la empresa aseguradora funciona correctamente y está lista para pasar a la Fase de Producción. Finalmente, al culminar con las pruebas, se actualizaron todos los documentos y se elaboraron los manuales de operación para usuarios finales.

CONCLUSIONES

Hoy en día los clientes de las empresas aseguradoras siempre quieren tener una experiencia consistente, conectada, personalizada y eficiente en todas las fases del ciclo de vida del cliente, que a su vez sea entregada sin problemas en todos los puntos de contacto. Las experiencias excepcionales conducen a obtener ingresos y generan lealtad, defensa, promoción y repetición de negocios, en cambio las malas experiencias del cliente lo que generan es deserción de los mismos.

Seguros Venezuela maneja sus procesos de atención de forma manual, lo cual ha provocado un aumento en los tiempos de atención y respuesta y por ende un incremento en quejas y deserción de clientes. Es por esto que se vio en la necesidad de adoptar las mejores prácticas en el sector de seguros mediante la implantación de una solución que mejore notablemente su servicio de atención.

El objetivo del Proyecto de Pasantía de implementar una solución de manejo de casos para Seguros Venezuela con la herramienta Oracle RightNow, que consistiera en automatizar el proceso de atención de clientes aplicable por distintos canales (Centros de llamadas, chat, email o canales presenciales), tipificar los casos, configurar las reglas de entrada, flujo de trabajo y escalación, y la configuración de los reportes de operación, fue logrado exitosamente.

La solución desarrollada mejora en gran medida el servicio de atención de clientes, ya que, cuando se escala un incidente, éste se envía automáticamente al departamento correspondiente. Igualmente controla los SLA, es decir, cuando se vence el tiempo de respuesta, el agente y el miembro del departamento involucrado así como los gerentes reciben una notificación con toda la información necesaria, evitándose de esta manera que un incidente no se resuelva a tiempo o peor aún que no se solucione. También proporciona diversos paneles de control, elaborados a la medida del cliente, con información muy útil así como encuestas, que permiten medir la efectividad tanto de los agentes como del servicio brindado.

Con la implantación de esta solución, las experiencias del cliente mejoran notablemente, lo cual conduce a un incremento en las ventas y adopción de la compañía, se genera confianza y se fortalecen las relaciones con los clientes, evitándose de esta manera la deserción de los mismos.

Es importante destacar que uno de los puntos claves en el desarrollo del proyecto fue la buena y apropiada aplicación de la metodología de desarrollo OUM. Gracias a su flexibilidad incorporada y a su enfoque iterativo, fue posible su adaptación al tipo de proyecto y permitió una evaluación continua y repetitiva tanto de los entregables como de la funcionalidad de la aplicación, obteniendo como resultado el logro y la culminación exitosa de los objetivos propuestos.

RECOMENDACIONES

Debido a la suficiente documentación y organización del proyecto, se puede pensar en realizar versiones sucesivas de la solución para aumentar su capacidad y alcance, como por ejemplo plantear otra estructura de servicio, en la cual se realice una segmentación más amplia de los clientes que contribuya a establecer prioridades en función del potencial de compra o la facilidad de acceso, y a designar el número y tipo de agentes necesarios en función de las características de los diferentes segmentos. Esto traería como consecuencia una rápida identificación de oportunidades de negocio y mejores experiencias del cliente, al ser éstas mucho más personalizadas.

REFERENCIAS

- [1] WSI Consultores C.A. 2014. La empresa. Disponible en Internet: <http://www.wsi-consulting.com/>, consultado el 7 de Diciembre de 2014.
- [2] Oracle. Oracle's History: Innovation, Leadership, Results. Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/us/corporate/history/index.html?ssSourceSiteId=ocomes>, consultado el 7 de Diciembre de 2014.
- [3] Oracle. 2012. Oracle PartnerNetwork Specialized: Nivel Gold. Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/partners/en/opn-program/opn-details-by-levels/gold/opn-gold-brief-076211-esa.pdf>, consultado el 7 de Diciembre de 2014.
- [4] Oracle. Value Proposition for You and Your Customer. Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/partners/en/products/applications/rightnow-cx-cloud-service/get-started/index.html>, consultado el 8 de Diciembre de 2014.
- [5] Oracle. Oracle Service Cloud. Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/overview/index.html?ssSourceSiteId=opn>, consultado el 8 de Diciembre de 2014.
- [6] Oracle. 2012. Oracle RightNow CX Cloud Service – Target Customer Profile. Disponible en Internet: https://competencycenter.oracle.com/opncc/full_glp.cc?group_id=23123, consultado el 8 de Diciembre de 2014.
- [7] Oracle. 2012. Oracle RightNow CX Cloud Service – Market Trends and Business Drivers. Disponible en Internet: https://competencycenter.oracle.com/opncc/full_glp.cc?group_id=23123, consultado el 8 de Diciembre de 2014.
- [8] Oracle. 2012. Oracle RightNow CX Cloud Service – Positioning the Solution. Disponible en Internet: https://competencycenter.oracle.com/opncc/full_glp.cc?group_id=23123, consultado el 8 de Diciembre de 2014.
- [9] Oracle. 2012. Oracle RightNow CX Cloud Service – Product Area Features & Functions. Disponible en Internet: https://competencycenter.oracle.com/opncc/full_glp.cc?group_id=23123, consultado el 8 de Diciembre de 2014.

- [10] Oracle. 2012. Oracle RightNow Web Experience. Disponible en Internet: <https://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/web-experience/overview/index.html>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.
- [11] Oracle. 2012. Oracle RightNow Intent Guide Cloud Service. Disponible en Internet: <https://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/web-experience/intent-guide/overview/index.html>, consultado el 8 de Diciembre de 2014.
- [12] Oracle. 2012. Oracle RightNow Web Self Servie Cloud Service. Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/web-experience/web-self-service/overview/index.html>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.
- [13] Oracle. 2012. Oracle RightNow Chat Cloud Service. Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/web-experience/chat/overview/index.html>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.
- [14] Oracle. 2012. Oracle Standalone Cobrowse Cloud Service. Disponible en Internet: <https://www.oracle.com/applications/customer-experience/rightnow/web-experience/standalone-cobrowse/index.html>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.
- [15] Oracle. 2012. Oracle RightNow Email Management Cloud Service. Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/web-experience/email-management/overview/index.html>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.
- [16] Oracle. 2012. Oracle RightNow Support Community Cloud Service. Disponible en Internet: www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/social-experience/support-community/overview/index.html, consultado el 9 de Diciembre de 2014.
- [17] Oracle. 2012. Oracle RightNow Innovation Community Cloud Service. Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/social-experience/innovation-community/overview/index.html>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.
- [18] Oracle. 2012. Oracle RightNow Social Monitor Cloud Service. Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/social-experience/social-monitor/overview/index.html>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.
- [19] Oracle. 2012. Oracle RightNow Contact Center Experience. Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/contact-center-experience/overview/contact-center-experience-overview-1565192.html>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.

[20] Oracle. 2012. Oracle RightNow Dynamic Agent Desktop Cloud Service. Disponible en Internet:<http://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/contact-center-experience/dynamic-agent-desktop/overview/index.html>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.

[21] Oracle. 2012. Oracle RightNow Engage. Disponible en Internet:<http://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/engage/overview/rightnow-engage-family-overview-1564611.html>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.

[22] Oracle. 2012. Oracle RightNow Feedback Cloud Service. Disponible en Internet:<http://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/engage/feedback/overview/index.html>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.

[23] Oracle. 2012. Oracle RightNow Outreach Cloud Service. Disponible en Internet:<http://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/engage/outreach/overview/index.html>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.

[24] Oracle. 2012. Oracle RightNow Analytics Cloud Service. Disponible en Internet:<http://www.oracle.com/us/products/applications/rightnow/engage/outreach/overview/index.html>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.

[25] Oracle. 2014. Oracle RightNow CX Cloud Service May 2014 User. Disponible en Internet:<http://documentation.custhelp.com/euf/assets/docs/may2014/olh/wwhelp/wwhimpl/js/html/wwhelp.htm?tab=2>, consultado el 9 de Diciembre de 2014.

[26] Microsoft. Diagramas de actividades UML: Referencia. Disponible en Internet:<https://msdn.microsoft.com/es-ve/library/dd409360.aspx>, consultado el 11 de Diciembre de 2014.

[27] LARMAN, C. UML y Patrones. 2da edición. Prentice Hall. 2003.

[28] Chipia, Joan. Análisis de la importancia del uso de metodologías de desarrollo y métricas de calidad de software en aplicaciones educativas. Disponible en Internet:<http://revisionreflexivaeducativa.blogspot.com/2010/03/analisis-de-la-importancia-del-uso-de.html>, consultado el 5 de Diciembre de 2014.

[29] Oracle. 2014. Oracle Unified Method (OUM). Disponible en Internet:<http://www.oracle.com/partners/secure/engage-with-oracle/oum-wp-tailor-1968922.pdf>, consultado el 5 de Diciembre de 2014.

[30] Oracle. 2014. OUM 6.2 Implement Core Workflow View. Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/partners/en/products/applications/oracle-unified-method/download-oum/secure/index.html>, consultado 5 de Diciembre de 2014.

[31] Seguros Venezuela. 2014. La empresa. Disponible en Internet: <https://www.segurosvenezuela.com>, consultado el 11 de Diciembre de 2014.

[32] Oracle. 2012. Oracle RightNow CX Cloud Service – System Architecture. Disponible en Internet: https://competencycenter.oracle.com/opncc/full_glp.cc?group_id=23123, consultado el 16 de Septiembre de 2014.

[33] Oracle. 2014. Customer Experience Reference Architecture, Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/technetwork/topics/entarch/oracle-wp-ra-customer-exp-1891281.pdf>, consultado el 16 de Septiembre de 2014

APÉNDICE A
ESPECIFICACIONES FUNCIONALES Y TÉCNICAS



OUM Cloud

ESPECIFICACIONES FUNCIONALES Y TÉCNICAS

WSI Consultores

<Solución de manejo de casos con Oracle
RightNow para Seguros Venezuela>

Autor:	Karina Valera
Fecha de creación:	Septiembre 4, 2014
Versión:	4

ORACLE®



1 CONTROL DEL DOCUMENTO

1.1 Registro de Cambios

Fecha	Autor	Versión	Referencia de Cambio
4/09/14	Karina Valera	1	No hay documento previo
15/09/14	Karina Valera	2	Versión 1
17/09/14	Karina Valera	3	Versión 2
28/11/14	Karina Valera	4	Versión 3

1.2 Revisiones

Nombre	Posición
Mario Gamez	Tutor Industrial

Índice

1	Control de Documento.....	ii
1.1	Registro de Cambios.....	ii
1.2	Revisiones	ii
2	Introducción.....	1
3	Requerimientos	2
	Proceso de Atención de Clientes	2
	Actores	3
	Acciones o Actividades.....	5
	Estructura de Servicios.....	9
	Estructura de Servicios Recomendada	10
4	Planteamiento de las Especificaciones Funcionales para cada uno de los escenarios.....	11
	Escenario I.....	12
	Escenario II	16
	Escenario III.....	20
5	Configuraciones y Customizaciones	24
	Configuraciones Comunes.....	24
	Configuraciones de Servicios	29
	Desarrollo.....	33

2 INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo establecer las especificaciones funcionales del Proyecto “Implementación de la solución de manejo de casos con Oracle RightNow para una compañía aseguradora”, derivadas de las sesiones de levantamiento (“discovery”) y análisis con la Gerencia de Soporte de Seguros Venezuela. Adicionalmente se definieron las reglas de negocio de los distintos componentes y se establecieron las brechas funcionales entre las necesidades y requerimientos de Seguros Venezuela y la funcionalidad original “out of the box” provista por la aplicación Oracle RightNow.

El análisis realizado se basa en la metodología OUM (Oracle Unified Method) la cual ha sido adoptada y probada por Oracle para la implantación de sus soluciones. En una primera fase de la metodología, se identifican y califican las necesidades de Seguros Venezuela y a continuación, se realiza un análisis de adaptación/brecha (“fit/gap analysis”) con la funcionalidad de la herramienta con el objetivo de cubrir la necesidad con el menor impacto posible.

Las soluciones propuestas para satisfacer los requerimientos y necesidades de Seguros Venezuela mantendrán la funcionalidad original de la aplicación hasta donde sea posible, evitando las personalizaciones o customizaciones que puedan derivar a futuro en sobrecarga de actividades de mantenimiento y actualización de nuevas versiones de la Aplicación.

El alcance del presente documento cubre la funcionalidad referente a la solución del Servicio de Atención al Cliente de Seguros Venezuela. El proceso medular es automatizar el manejo de casos o atención de clientes aplicable por distintos canales (Call Center, WEB, chat, email o canales presenciales). Tipificar los casos, configurar las reglas de entrada, workflow y escalación y la configuración de los reportes de operación. Para este trabajo se definieron tres escenarios de negocio establecidos por Seguros Venezuela como de alta prioridad, cada uno de los cuales se explicará en detalle en la sección de diseño y asimismo, cada una de las configuraciones y customizaciones a realizar para cada uno de esos escenarios.

3 REQUERIMIENTOS

Proceso de Atención de Clientes

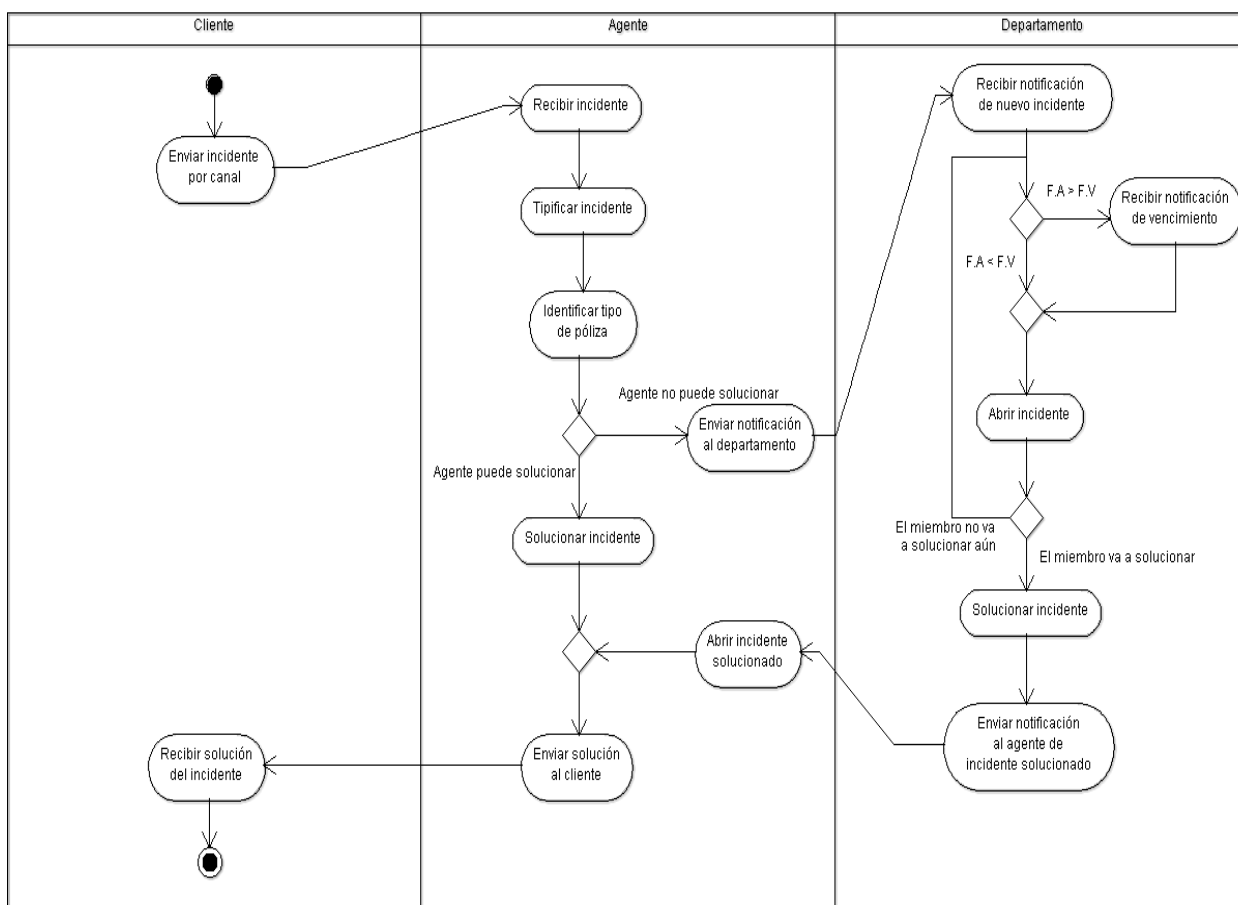
La solución de manejo de casos o de atención de clientes será la encargada de las siguientes macro-actividades para automatizar el proceso de atención al cliente de Seguros Venezuela:

- 1.- Recepción del incidente por canal e identificación del cliente.
- 2.- Tipificación del incidente.
- 3.- Identificación del tipo de póliza.
- 4.- Envío del incidente a las áreas resolutorias.
- 5.- Manejo de actividades, notificaciones y escalaciones de las áreas resolutorias.
- 6.- Gestión de los SLAs, estados del incidente y reportes operativos.
- 7.- Envío de la respuesta al cliente.

Este macroproceso se aplicará a los siguientes escenarios o tipos de incidentes, los cuales serán detallados en la próxima sección:

- I. Escenario I:** Canal correo electrónico. Caso de tipo Reembolso. Razón Siniestro sin registrar.
- II. Escenario II:** Canal teléfono. Caso de tipo Carta Aval. Razón Solicitud de Carta Aval (digital).
- III. Escenario III:** Canal Chat. Caso de tipo Administración de Pólizas. Razón Error en datos personales.

El siguiente diagrama muestra el resumen de actividades del modelo general de la solución de manejo de casos o de atención de clientes para Seguros Venezuela, basado en los requerimientos del cliente:



F.A = Fecha Actual.

F.V = Fecha de Vencimiento del incidente.

A continuación se explican en detalle los Actores y las Acciones del Proceso.

Actores

- **Cliente**

Es una persona natural o jurídica, que es titular de alguna póliza de seguro.

En Seguros Venezuela existen tres tipos de clientes:

Tipo de Cliente	Descripción
Corretaje	<p>Persona natural que sirve de intermediario entre la compañía aseguradora y el asegurado, por lo tanto es quien se pondrá en contacto con el servicio de atención al cliente de Seguros Venezuela en caso de que alguno de sus asegurados presente algún incidente y es quien recibirá la respuesta y solución del mismo.</p> <p>Datos de identificación: cédula de identidad, nombres, apellidos.</p> <p>Datos de localización: dirección, teléfonos, correos electrónicos.</p> <p>Datos de sus asegurados.</p>
Contratante	<p>Persona natural perteneciente a una organización y que sirve de intermediario entre la compañía aseguradora y dicha organización, la cual posee seguros colectivos. El contratante es quien se pondrá en contacto con el servicio de atención al cliente de Seguros Venezuela en caso de que su organización presente algún incidente y es quien recibirá la respuesta y solución del mismo.</p> <p>Datos de identificación: cédula de identidad, nombres, apellidos.</p> <p>Datos de localización: dirección, teléfonos, correos electrónicos.</p> <p>Datos de la organización.</p>
Asegurado	<p>Persona natural que es titular de alguna póliza de seguro. El asegurado puede pertenecer o no a una organización y puede tener o no un corredor. De presentarse algún incidente, el asegurado es quien se comunica directamente con el servicio de atención al cliente de Seguros Venezuela y es quien recibe la respuesta o solución, a menos que tenga un corredor, en cuyo caso es este último quien debe comunicarse con la empresa aseguradora.</p> <p>Datos de identificación: cédula de identidad, nombres, apellidos.</p> <p>Datos de localización: dirección, teléfonos, correos electrónicos.</p> <p>Datos de la organización (en caso de que pertenezca a alguna).</p> <p>Datos del corredor (en caso de que tenga).</p>

- **Agente**

Persona con la cual el cliente va a interactuar al momento de comunicarse con el servicio de atención, es decir, es quien recibe los incidentes, los tipifica y los soluciona de manera apropiada. En caso de que no pueda solucionar algún incidente lo escala al departamento correspondiente.

- **Departamento**

Cada uno de los departamentos de la empresa aseguradora a los cuales el agente escalará los incidentes en caso de que no pueda solucionarlos. Éstos son:

- Departamento de Reembolso.
- Departamento de Administración de Pólizas.
- Departamento de Carta Aval.
- Departamento de Solicitud.

Acciones o Actividades

- **Enviar incidente por canal**

El cliente hace uso de alguno de los canales que tiene a su disposición, es decir, correo electrónico, teléfono, página web, chat y oficina, para comunicarse con el servicio de atención al cliente y plantear o enviar su incidente.

- **Recibir incidente**

El agente recibe por alguno de los canales disponibles un incidente por parte de un cliente y lo revisa.

- **Tipificar incidente.**

El agente analiza el incidente y lo categoriza de acuerdo a la tipificación que se maneja en Seguros Venezuela, la cual se muestra a continuación.

Tipo de Incidente	Razón
Reembolso	<ul style="list-style-type: none">- Consulta de status- Siniestro sin registrar- Notificación siniestro AP y GF- Solicitud status de reconsideración- Consulta de gastos no amparados
Administración de Pólizas	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud de exclusión- Solicitud de inclusión- Error en datos personales- Solicitud de recibo- Solicitud de modificación
Carta Aval	<ul style="list-style-type: none">- Consulta de status- Solicitud de Carta Aval (digital)- Error en datos personales
Solicitud	<ul style="list-style-type: none">- Original

- **Identificar tipo de póliza**

El agente identifica el tipo de póliza del cliente relacionado con el incidente, ya que, dependiendo de ésta la solución puede variar.

Seguros Venezuela ofrece los tipos de póliza que se muestran a continuación:

Pólizas Colectivas	
Tipo	Descripción
Accidentes Personales	Esta póliza consiste en el pago de una suma asegurada a los beneficiarios del trabajador en caso de que éste sufra un accidente originado por la acción fortuita, repentina y violenta de una fuerza exterior independiente de su voluntad, ocasionándole invalidez permanente o la muerte.
Cáncer Femenino	Esta póliza podrá ser ofrecida de manera colectiva a todas las trabajadoras que sean parte de alguna organización y tiene como objetivo pagar la suma asegurada en caso que se confirme por primera vez y a través de un examen anatomo-patológico que resulte positivo, un cáncer femenino en la persona asegurada, luego de transcurrido el período de carencia de 90 días contados desde la contratación de dicho seguro.
Escolar de Accidentes Personales	Esta póliza está dirigida a los Centros o Instituciones Educativas y consiste en otorgar coberturas destinadas a cubrir los riesgos propios de los estudiantes activos y menores de 20 años de edad que forman parte de estas Instituciones.
Colectivo de Hospitalización, Cirugía y Maternidad	Seguros Venezuela asume los gastos médicos incurridos por el trabajador y/o familiar asegurado debido a los servicios prestados de hospitalización, cirugía y maternidad como consecuencia de enfermedades, accidentes o maternidad ocurridas, según sea el caso, durante la vigencia del seguro y que estén cubiertas por la póliza.
Servicios Funerarios	Esta póliza cubre los trámites y la indemnización de los gastos funerarios incurridos por la persona fallecida hasta agotar la suma asegurada contratada.
Colectivo de Vida	La Póliza Colectiva de Vida es un seguro que forma parte fundamental de todo programa de beneficios para aquellas organizaciones que ofrecen las mejores ventajas para su valioso recurso humano. Con este seguro, al ocurrir el fallecimiento del trabajador se protege el futuro de su familia, garantizándoles una indemnización por la suma asegurada contratada.
Pólizas Individuales	
Tipo	Descripción
Accidentes Personales	Esta póliza representa la cobertura contra los riesgos por accidentes, garantizándoles a la persona asegurada y a su familia la tranquilidad que necesitan. Los riesgos cubiertos son muerte accidental e incapacidad total y permanente.
Cáncer Femenino	Este seguro puede ser contratado de manera Individual por aquellas mujeres que lo deseen y

	tiene como objetivo pagar la suma asegurada en caso que se confirme por primera vez y a través de un examen anatómico-patológico que resulte positivo, un cáncer femenino en la persona asegurada, luego de transcurrido el período de carencia de 90 días contados desde la contratación de dicho seguro.
Desgravamen Hipotecario	En caso de fallecimiento del deudor hipotecario, Seguros Venezuela por medio de este producto cancela el saldo neto de la deuda que existiere pendiente a la fecha de su fallecimiento a la entidad que otorgó el préstamo.
Servicios Funerarios	Esta póliza asume los costos por los servicios funerarios brindados al miembro fallecido de la familia, amparando los trámites y gastos funerarios incurridos hasta que se agote la suma asegurada.
Seguro Odontológico	Esta póliza cubre los servicios prestados al asegurado por asistencia odontológica en las áreas de atención y tratamiento. El Seguro Odontológico cubre lo siguiente: medicina bucal, periodoncia, prevención, operatoria, endodoncia, cirugía, ortopedia de los maxilares, radiología y urgencias.
Vida Temporal	Con este plan, Seguros Venezuela ampara la vida del asegurado titular y se responsabiliza por la indemnización, en caso de producirse un lamentable fallecimiento, asegurando la estabilidad de sus familiares y/o beneficiarios.
Seguros Solidarios	Únicamente pueden optar como asegurado titular por una Póliza de Seguros Solidarios, los venezolanos o extranjeros residentes en el país que cumplan con alguna de las siguientes condiciones: pensionado o pensionada, jubilado o jubilada, adulto o adulta mayor (igual o mayor a 60 años de edad), posee alguna enfermedad física, posee alguna enfermedad mental, se encuentra discapacitado o discapacitada o su ingreso mensual no supera las 25 UT.

- **Solucionar incidente**

El agente busca la información necesaria para ofrecerle al cliente la solución adecuada.

- **Enviar solución al cliente**

El agente le responde al cliente y le envía la solución del incidente por medio de alguno de los canales disponibles.

- **Recibir solución del incidente**

El cliente recibe la respuesta del agente junto con la solución del incidente por medio de alguno de los canales disponibles.

- **Enviar notificación al departamento**

El agente no puede solucionar el incidente, así que lo escala al departamento correspondiente y envía una notificación a los miembros del mismo.

Dependiendo del tipo, los incidentes son escalados a un departamento específico como se muestra en el siguiente cuadro.

Tipo de Incidente	Departamento
Reembolso	Departamento de Reembolso
Administración de Pólizas	Departamento de Administración de Pólizas
Carta Aval	Departamento de Carta Aval
Solicitud	Departamento de Solicitud

- **Recibir notificación de nuevo incidente**

Los miembros del departamento reciben una notificación de un nuevo incidente que ha sido escalado por parte de un agente de servicio.

- **Recibir notificación de vencimiento**

El incidente no fue solucionado dentro del límite establecido en el SLA (Service Level Agreement) interno, por lo que los miembros del departamento, incluido el gerente reciben una notificación de que el incidente se venció.

- **Abrir incidente**

El miembro del departamento abre el incidente para revisarlo.

- **Solucionar incidente**

El miembro del departamento busca la información necesaria para ofrecerle al cliente la solución adecuada.

- **Enviar notificación al agente de incidente solucionado**

El miembro del departamento le envía una notificación al agente informándole que el incidente ya fue solucionado.

- **Abrir incidente solucionado**

El agente abre el incidente y lo revisa.

Estructura de Servicios

Segmentos Clientes	Descripción	Canal	Centro de Interacción	Backend Departamento
Cliente de tipo Corretaje	Persona natural que sirve de intermediario entre la compañía aseguradora y el asegurado.	-Teléfono -Oficina -Correo Electrónico -Página Web -Chat	-Call center -Representante Oficina -Agente -Agente -Agente	-Departamento de Reembolso, de Administración de Pólizas, de Carta Aval y de Solicitud.
Cliente de tipo Contratante	Persona natural perteneciente a una organización y que sirve de intermediario entre la compañía aseguradora y dicha organización.	-Teléfono -Oficina -Correo Electrónico -Página Web -Chat	-Call center -Representante Oficina -Agente -Agente -Agente	-Departamento de Reembolso, de Administración de Pólizas, de Carta Aval y de Solicitud.
Cliente de tipo Asegurado que no tiene corredor	Persona natural que es titular de alguna póliza de seguro.	-Teléfono -Oficina -Correo Electrónico -Página Web -Chat	-Call center -Representante Oficina -Agente -Agente -Agente	-Departamento de Reembolso, de Administración de Pólizas, de Carta Aval y de Solicitud.

Estructura de Servicios Recomendada

Segmentos Clientes	Descripción	Canal	Centro de Interacción (Cliente Normal)	Centro de Interacción (Cliente VIP)	Backend Departamento
Prospecto	Persona natural o jurídica potencial de obtener una póliza de seguro.	-Teléfono -Oficina	-Call center Representante Oficina	N/A	Departamento de Nuevos Clientes.
Precliente	Persona natural o jurídica que solicita una póliza y que puede ingresar a un proceso de estudio.	-Teléfono -Oficina	-Call center -Representante Oficina	N/A	Departamento de Nuevos Clientes.
Cliente de tipo Corretaje	Persona natural que sirve de intermediario entre la compañía aseguradora y el asegurado.	-Teléfono -Oficina -Correo Electrónico -Página Web -Chat	N/A	-Call center VIP -Representante VIP -Agente VIP -Agente VIP -Agente VIP	Departamento de Reembolso, de Administración de Pólizas, de Carta Aval y de Solicitud.
Cliente de tipo Contratante	Persona natural perteneciente a una organización y que sirve de intermediario entre la compañía aseguradora y dicha organización.	-Teléfono -Oficina -Correo Electrónico -Página Web -Chat	-Call center -Representante Oficina -Agente -Agente -Agente	-Call center VIP -Representante VIP -Agente VIP -Agente VIP -Agente VIP	Departamento de Reembolso, de Administración de Pólizas, de Carta Aval y de Solicitud.
Cliente de tipo Asegurado que no tiene corredor	Persona natural que es titular de alguna póliza de seguro.	-Teléfono -Oficina -Correo Electrónico -Página Web -Chat	-Call center -Representante Oficina -Agente -Agente -Agente	-Call center VIP -Representante VIP -Agente VIP -Agente VIP -Agente VIP	Departamento de Reembolso, de Administración de Pólizas, de Carta Aval y de Solicitud.

N/A = No Aplica

4 PLANTEAMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PARA CADA UNO DE LOS ESCENARIOS

A continuación se describen los tres escenarios considerados en este trabajo:

- I. **Escenario I:** Canal correo electrónico. Caso de tipo Reembolso. Razón Siniestro sin registrar.
- II. **Escenario II:** Canal teléfono. Caso de tipo Carta Aval. Razón Solicitud de Carta Aval (digital).
- III. **Escenario III:** Canal Chat. Caso de tipo Administración de Pólizas. Razón Error en datos personales.

El Escenario I: Canal correo electrónico. Caso de tipo Reembolso. Razón Sinistro sin registrar, se describe en el siguiente diagrama de actividades:



F.A = Fecha Actual.

F.V = Fecha de Vencimiento del incidente.

Acciones o Actividades

- **Enviar correo electrónico con incidente**

El cliente manda un correo al servicio de atención al cliente explicando su problema.

- **Recibir correo en el inbox de nuevos incidentes**

El agente recibe un correo en el inbox de nuevos incidentes que debe ser atendido.

- **Abrir incidente**

El agente abre el incidente y lo revisa.

- **Tipificar incidente**

El agente analiza el incidente y lo categoriza de acuerdo a la tipificación que se maneja en Seguros Venezuela. En este escenario el tipo es “Reembolso” y la razón “Sinistro sin registrar”. Al tipificar el incidente de esta manera, el estado del mismo cambia a “En espera por el departamento” y el asignado ahora es el Departamento de Reembolso.

- **Identificar tipo de póliza**

El agente busca, identifica y selecciona la póliza del cliente relacionada con el incidente, ya que, dependiendo del tipo de ésta la solución puede variar.

- **Guardar incidente**

Después de llenar los campos necesarios, el agente procede a guardar el incidente, éste se escala y se envía una notificación automática a todos los miembros del departamento correspondiente para avisarles que hay un nuevo incidente que debe ser solucionado. En este escenario el departamento es el de Reembolso.

- **Recibir notificación automática de nuevo incidente por correo electrónico**

Los miembros del departamento reciben por correo una notificación de que hay un nuevo incidente que debe ser solucionado.

- **Recibir notificación de vencimiento por correo electrónico**

El incidente no fue solucionado dentro del límite establecido en el SLA (Service Level Agreement) interno, por lo que los agentes, los miembros del departamento y los gerentes reciben una notificación de que el incidente se venció, con algunos datos del mismo, es decir, con el nombre del agente que creó el incidente, el nombre del miembro del departamento encargado y en caso de que ningún miembro haya sido asignado, en ese campo aparecerá el nombre del departamento en cuestión.

- **Abrir incidente**

Un miembro del departamento abre el incidente y lo revisa. En el campo “Asignado”, en caso de que no se haya hecho, debe colocarse el nombre del miembro del departamento encargado de solucionar el incidente, al hacerse esto el incidente sale del reporte “Nuevos incidentes” y pasa al reporte “Mi buzón” del miembro del departamento.

- **Solucionar incidente**

El miembro del departamento busca la información necesaria para solucionar el incidente y escribe una nota privada con la respuesta.

- **Cambiar estado del incidente a “En espera por el agente”**

El miembro del departamento cambia el estado del incidente a “En espera por el agente”.

- **Guardar incidente**

El miembro del departamento procede a guardar el incidente. Al hacer esto se envía una notificación automática a los agentes para avisarles que el incidente ya ha sido solucionado y éste se agrega automáticamente al reporte “Incidentes en espera por agente”.

- **Recibir notificación automática de incidente solucionado por correo electrónico**

Los agentes reciben por correo una notificación de que un incidente ha sido actualizado, es decir, solucionado por el departamento. Esta notificación posee los datos más importantes del incidente

como el agente que creó el incidente, el miembro del departamento asignado, la fecha de creación, el estado y el hilo de comunicación.

- **Abrir incidente**

El agente que creó el incidente lo abre desde el reporte “Incidentes en espera por agente” y revisa la nota privada.

- **Responder al cliente**

El agente responde el correo electrónico enviado por el cliente con la solución del incidente y selecciona la opción de “Enviar al guardar”.

- **Cambiar estado del incidente a “Solucionado”**

El agente cambia el estado del incidente a “Solucionado”.

- **Guardar incidente**

El agente procede a guardar los cambios realizados. Al hacer esto se le envía automáticamente al cliente el correo electrónico con la solución del incidente y una encuesta de satisfacción.

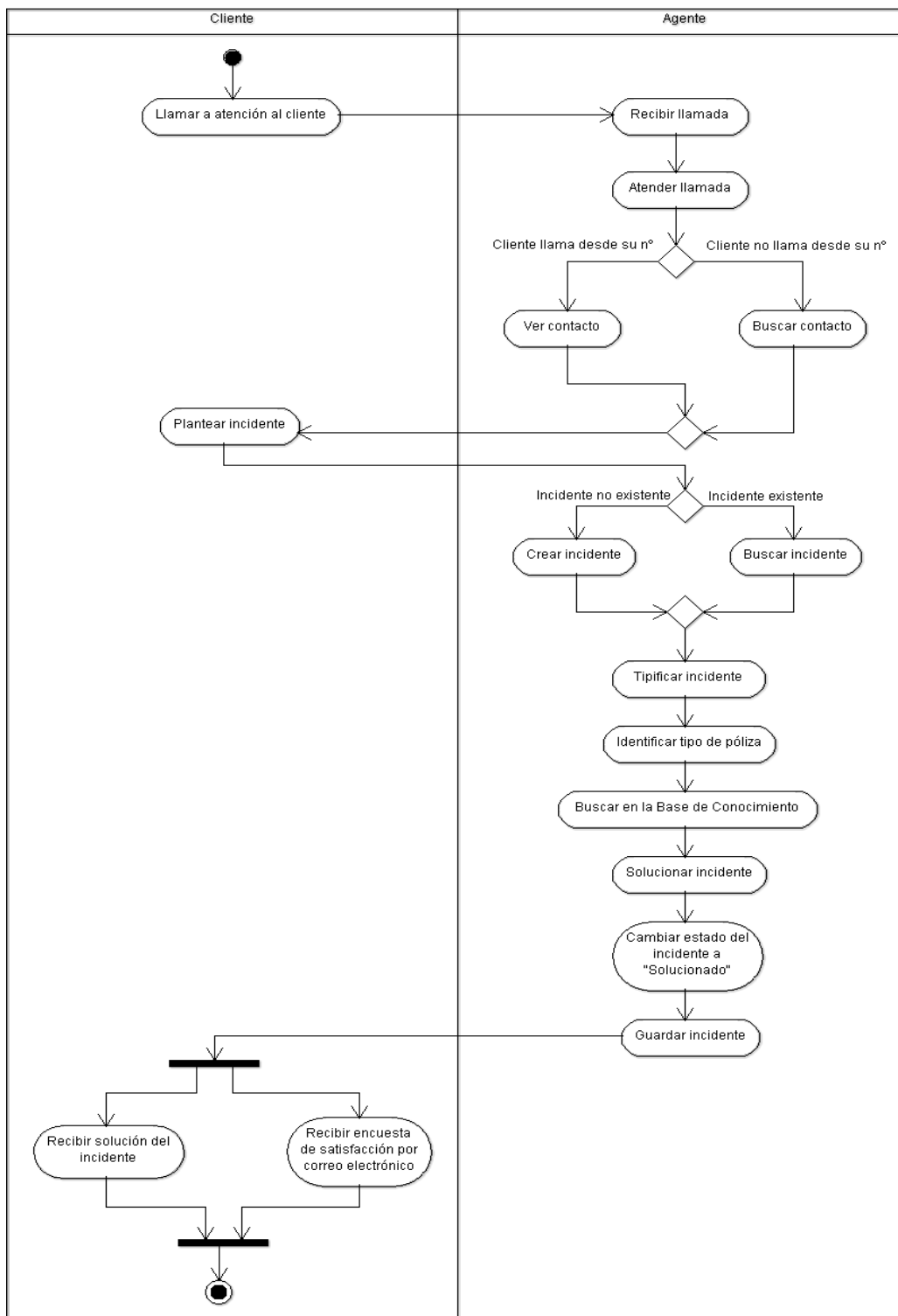
- **Recibir solución del incidente por correo electrónico**

El cliente recibe por correo electrónico la solución a su incidente.

- **Recibir encuesta de satisfacción por correo electrónico**

El cliente recibe por correo un link para llenar una encuesta de satisfacción online. En este escenario la encuesta es específica para los casos de Reembolso.

El Escenario II: Canal teléfono. Caso de tipo Carta Aval. Razón Solicitud de Carta Aval (digital), se describe en el siguiente diagrama de actividades:



Acciones o Actividades

- **Llamar a atención al cliente**

El cliente se comunica con el servicio de atención al cliente usando el teléfono como canal.

- **Recibir llamada**

El agente recibe una notificación que le anuncia que tiene una llamada entrante.

- **Atender llamada**

El agente atiende la llamada entrante.

- **Ver contacto**

Si el cliente llama desde su número de teléfono registrado, automáticamente se carga el flujo de trabajo y el agente ve los datos más importantes del cliente que está llamando.

- **Buscar contacto**

Si el cliente llama desde un número distinto al registrado, el agente lo busca en la base de datos mediante el reporte de búsqueda que le suministra el flujo de trabajo y ve sus datos más importantes.

- **Plantear incidente**

El cliente le comunica al agente cuál es su incidente.

- **Buscar incidente**

En caso de que el cliente plantee un inconveniente relacionado con algún incidente existente, entonces el agente lo busca en la base de datos mediante el reporte de búsqueda que le suministra el flujo de trabajo.

- **Crear incidente**

En caso de que el cliente no plantee ningún inconveniente sobre algún incidente existente entonces el flujo de trabajo crea uno nuevo automáticamente.

- **Tipificar incidente**

El agente analiza el incidente y lo categoriza de acuerdo a la tipificación que se maneja en Seguros Venezuela, para este escenario el tipo es “Carta Aval” y la razón “Solicitud de Carta Aval (digital)”.

- **Identificar tipo de póliza**

El agente busca, identifica y selecciona la póliza del cliente relacionada con el incidente, ya que, dependiendo del tipo de ésta la solución puede variar. En caso de que sea un incidente existente se asegura que la seleccionada sea la correcta.

- **Buscar en la Base de Conocimiento**

El agente busca en la Base de Conocimiento la información necesaria para solucionar el incidente. En caso de que no tenga éxito y no pueda solucionarlo, cambia el estado a “En espera por el departamento”, asigna al departamento correspondiente y guarda el incidente, enviándoselo automáticamente al departamento y siguiendo de esta manera el mismo proceso de escalación del primer escenario.

- **Solucionar incidente**

El agente consigue la solución adecuada. Si el cliente prefiere recibirla por correo electrónico el agente escribe un email con la respuesta, si en cambio prefiere recibirla por teléfono, el agente se la suministra por ese canal y escribe una nota privada con el incidente para que de igual forma quede registrado.

- **Cambiar estado del incidente a “Solucionado”**

El agente cambia el estado del incidente a “Solucionado”.

- **Guardar incidente**

El agente guarda el incidente. Si el cliente desea la respuesta por correo, al hacer esto se le envía automáticamente junto con una encuesta de satisfacción, en este escenario esta encuesta es específica del tipo “Carta Aval” y razón “Solicitud de Carta Aval (digital)”. Si en cambio desea la

respuesta directamente por teléfono, al guardarse el incidente, éste igualmente queda registrado pero sólo se le envía al cliente la encuesta de satisfacción.

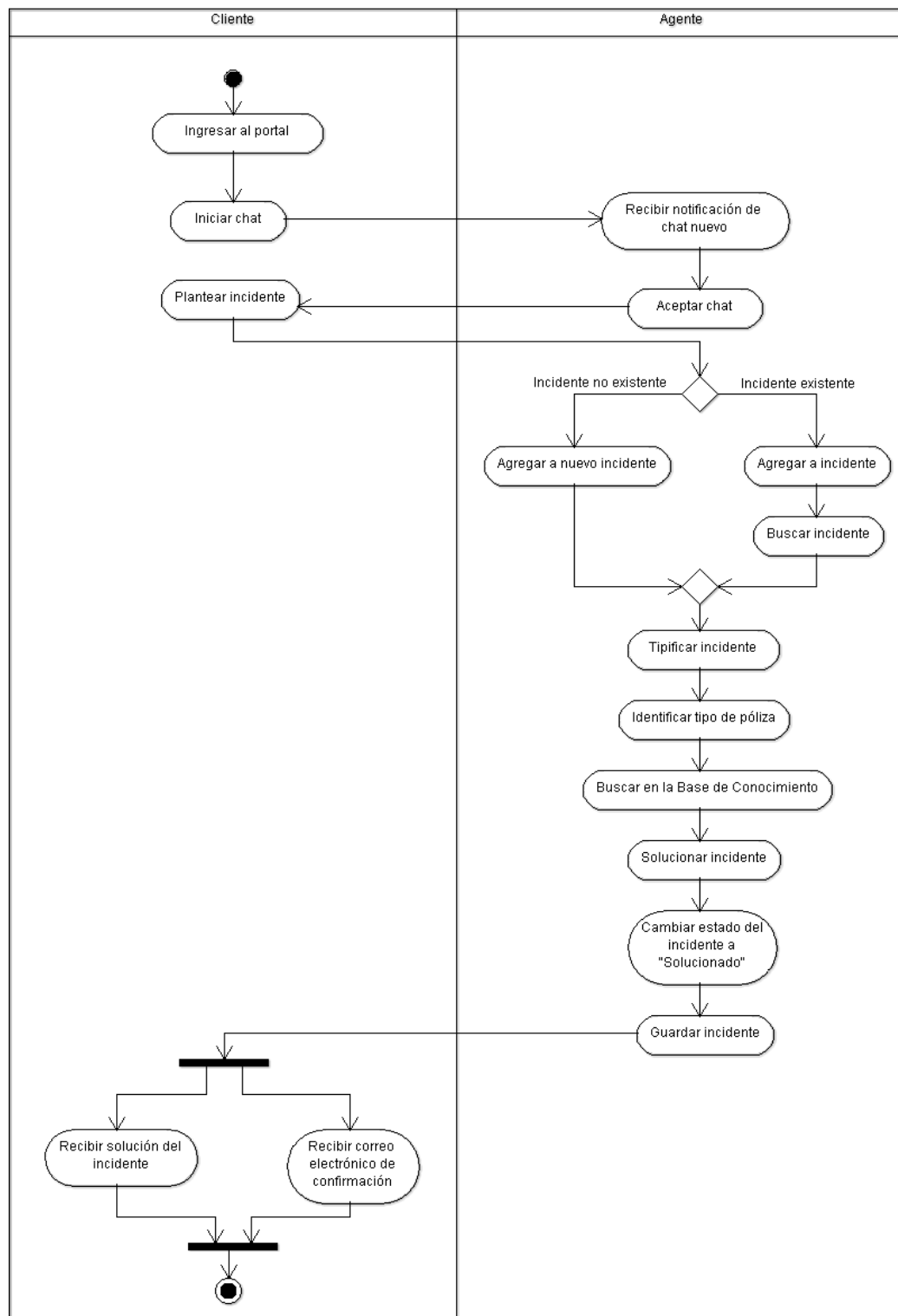
- **Recibir solución del incidente**

El cliente de acuerdo a su preferencia recibe la solución de su incidente por correo electrónico o directamente por teléfono.

- **Recibir encuesta de satisfacción por correo electrónico**

El cliente recibe una encuesta de satisfacción por correo electrónico. En este escenario ésta es específica para el tipo “Carta Aval” y razón “Solicitud de Carta Aval (digital)”.

El Escenario III: Canal Chat. Caso de tipo Administración de Pólizas. Razón Error en datos personales, se describe en el siguiente diagrama de actividades:



Acciones o Actividades

- **Ingresar al portal**

El cliente ingresa al portal web de Seguros Venezuela.

- **Iniciar chat**

El cliente selecciona la opción correspondiente para iniciar un chat.

- **Recibir notificación de chat nuevo**

El agente recibe una notificación que le anuncia que un cliente seleccionó la opción para chatear.

- **Aceptar chat**

El agente acepta el chat y éste se abre automáticamente.

- **Plantear incidente**

El cliente le comunica al agente cuál es su incidente.

- **Agregar a nuevo incidente**

En caso de que el cliente no plantee ningún inconveniente sobre algún incidente existente entonces el agente selecciona la opción de “Agregar a nuevo incidente”. Al hacer esto se abre un nuevo incidente con los datos del cliente y también se anexa una transcripción de la conversación al finalizar el chat.

- **Agregar a incidente**

En caso de que el cliente plantee un inconveniente relacionado con algún incidente existente entonces el agente selecciona la opción de “Agregar a incidente”. Al hacer esto se abre una ventana de búsqueda.

- **Buscar incidente**

El agente busca el incidente en la ventana de búsqueda y lo selecciona, al hacer esto se abre el espacio de trabajo del incidente con todos sus datos y a esta información se anexa una transcripción de la conversación al finalizar el chat.

- **Tipificar incidente**

El tipo de caso se carga automáticamente al crearse o abrirse el incidente, coincidiendo con el tipo seleccionado por cliente al iniciar el chat desde el portal web. De igual forma el agente analiza el incidente para asegurarse de que la categoría es correcta, de lo contrario la cambia. Para este escenario el tipo es “Administración de Pólizas” y la razón “Error en datos personales”.

- **Identificar tipo de póliza**

El agente busca, identifica y selecciona la póliza del cliente relacionada con el incidente, ya que, dependiendo del tipo de ésta la solución puede variar. En caso de que sea un incidente existente se asegura que la seleccionada sea la correcta.

- **Buscar en la Base de Conocimiento**

El agente busca en la Base de Conocimiento la información necesaria para solucionar el incidente. En caso de que no tenga éxito y no pueda solucionarlo, cambia el estado a “En espera por el departamento”, asigna al departamento correspondiente y guarda el incidente, enviándoselo automáticamente al departamento y siguiendo de esta manera el mismo proceso de escalación del primer escenario.

- **Solucionar incidente**

El agente consigue la solución adecuada. Si el cliente desea recibir la solución por correo electrónico, el agente escribe un email con la respuesta, si en cambio la desea por chat, el agente se la suministra por ese canal y escribe una nota privada en el incidente junto a la transcripción del chat para que de igual forma quede registrado.

- **Cambiar estado del incidente a “Solucionado”**

El agente cambia el estado del incidente a “Solucionado”

- **Guardar incidente**

El agente guarda el incidente. Si el cliente desea la respuesta por correo, al hacer esto se le envía automáticamente junto con un correo de confirmación. En este escenario el correo de confirmación es específico para los incidentes creados por el canal “chat” y le anunciará al cliente que su incidente ha sido resuelto satisfactoriamente. Si en cambio desea la respuesta directamente por chat, al guardarse el incidente, éste igualmente queda registrado pero al cliente sólo se le envía el correo de confirmación.

- **Recibir solución del incidente**

El cliente de acuerdo a su preferencia recibe la solución de su incidente por correo electrónico o directamente por el chat.

- **Recibir correo electrónico de confirmación**

El cliente recibe un correo que le notifica que su incidente fue resuelto satisfactoriamente.

Las configuraciones y customizaciones de la Aplicación Oracle RightNow se siguieron de acuerdo a los estándares y mejores prácticas adoptadas por Oracle para implantar esta solución.

En primer lugar, se realizó un inventario de las configuraciones requeridas en los distintos componentes de la aplicación siguiendo el guión de implantación provisto por Oracle. Estos componentes se describen a continuación:

Configuraciones Comunes

Configuraciones para la Solución de manejo de casos para Seguros Venezuela		
Apariencia de la Aplicación		
La Apariencia de la aplicación define lo que los administradores y agentes pueden ver cuando están registrados y acceden a la aplicación RightNow. Los items relacionados con el acceso a los incidentes, adición de respuestas, vista de los campos y el acceso a los informes, se cambian aquí. Estos items forman una parte del perfil de la cuenta y pueden permitirle o impedirle a una cuenta de un miembro del personal completar sus tareas en RightNow.		
Componente	Descripción	
Espacios de Trabajo	Los espacios de trabajo determinan la ubicación de los campos, controles y pestañas en el panel de contenido, así como la disposición de los botones en la cinta y la barra de herramientas de Acceso Rápido.	Crear un nuevo espacio de trabajo para: Contacto, Incidente, Organización, Activos, Edición Múltiple de Contactos y Edición Múltiple de Incidentes.
Reglas de Espacio de Trabajo	Configurar reglas de espacio de trabajo para ajustar dinámicamente la visualización, el comportamiento y los valores de los campos y controles en un espacio de trabajo (incidente, respuesta, contacto, tarea, etc.) en base a las acciones de los miembros del personal. Cada regla se desencadena por uno o más eventos y condiciones.	Crear las reglas necesarias en los espacios de trabajo de Contacto e Incidente.
Juegos de Navegación	Definir conjuntos de navegación para controlar las listas de navegación y botones que los miembros del personal ven en el panel de navegación de la consola de RightNow. Éstos proporcionan a los usuarios el acceso a la información y herramientas en el sistema de RightNow. Un juego de navegación puede contener enlaces a informes, paneles de control y otros controles	Crear un juego de navegación para el perfil Agente y otro para el Perfil Departamento.

	dentro de cada área de aplicación.	
Scripts	Crear scripts y utilizarlos como controles que se pueden agregar a un espacio de trabajo personalizado para ayudar a los miembros del personal a ingresar la información de los registros en un orden lógico. Los scripts pueden contener varias páginas con campos y otros controles, así como una lógica ramificada para guiar a los miembros del staff a diferentes páginas en base a las acciones que tomen en la página del script.	Crear los scripts que serán insertados en el flujo de trabajo para el Escenario II.
Flujos de trabajo	Un flujo de trabajo es una secuencia de espacios de trabajo, scripts, decisiones y acciones -incluso otros flujos de trabajo integrados- que soportan un proceso de negocio. Usando una interfaz de diseño intuitiva, definir flujos de trabajo mediante el ensamblaje de un conjunto de elementos en un orden lógico para formar un diagrama de flujo y luego añadir lógica de decisión para avanzar a través del mismo.	Crear un flujo de trabajo que guiará al agente a través de la interacción con el cliente que llame al servicio de atención para plantear su incidente. (Escenario II).
Administración de los miembros del personal		
Ayuda a crear cuentas para el personal protegidas por medio de contraseñas, a organizar los miembros del personal en grupos y a definir su acceso a través de perfiles RightNow.		
Perfiles de cuenta	Mediante la creación de perfiles, se puede controlar el acceso a las funciones de administración. Los perfiles se utilizan para la asignación a los miembros del personal de permisos específicos, espacios de trabajo por defecto, un conjunto de navegación por defecto y el acceso a reportes.	Crear un nuevo Perfil Agente y un Perfil Departamento.
Cuentas del personal	Las cuentas del personal definen los miembros del personal que tienen acceso a la interfaz de administración en RightNow.	Crear una cuenta de prueba para el perfil agente y cuatro para el perfil departamento (una por cada tipo de departamento). Igualmente crear un grupo para las cuentas de los agentes y cuatro más para las cuentas de los miembros de los departamentos (uno por cada tipo de departamento).
Configuración de contraseña	Se puede mejorar la seguridad de las contraseñas de los miembros del personal a través de las opciones que permiten evitar los repetidos intentos de login fallidos y configurar longitud de la contraseña, los requerimientos de caracteres y las opciones de caducidad.	Cambiar algunas de las opciones de este componente.
Menús personalizables comunes		
La personalización de menús desplegables ayuda a organizar y clasificar la información en la base de conocimiento más allá de las alternativas ya flexibles que están disponibles. Al agregar opciones de menú que los		

miembros del personal pueden seleccionar mientras trabajan con los registros, se aumenta la precisión y la rigurosidad de la base de conocimiento.		
Países	Mantener datos precisos y coherentes añadiendo los países y provincias en los cuales la organización hace negocios.	N/A
Lista de Precios	Establecer distintos esquemas de precios que se pueden aplicar a los productos de venta.	N/A
Catálogo de Productos	Utilizar el catálogo de productos para agregar, editar y clasificar los productos en venta y asignar tablas de precios para ellos.	Crear un producto por cada tipo de póliza que ofrece Seguros Venezuela.
Tipos de Contacto	Añadir tipos de contacto para ayudar a organizarlos de manera que sean más útiles para la organización (por ejemplo, estudiante, doctor, ingeniero, etc.).	N/A
Tipos de Canal	Los tipos de canal son usados por los contactos para proporcionar sus nombres de usuario a Twitter y YouTube a través del portal de clientes.	Utilizar este menú, sin realizar modificaciones.
Tipos de dirección de Organización	Añadir los tipos de dirección de la organización cuando se necesita más flexibilidad que la que ofrecen las direcciones estándar de facturación y de envío.	N/A
Base de Datos		
Corrección del tipo del hilo del Incidente	Utilizar esta función para convertir una entrada de hilo de respuesta en una entrada de hilo de nota de modo que éste no será visto por los clientes en ninguna respuesta futura.	N/A
Uso compartido de direcciones de correo	Una dirección de correo electrónico compartido da la capacidad de asociar una única dirección de correo electrónico con múltiples registros de contactos, lo que permite a un grupo de contactos relacionados (como una familia o un equipo) mantener registros de contactos individuales, compartiendo una dirección de correo electrónico.	N/A
Diseñador de objetos	Los objetos personalizados permiten a los administradores y desarrolladores construir y ampliar rápidamente las aplicaciones que soportan los procesos de negocio únicos. Existen varios tipos de items tales como paquetes, objetos, objetos de solo menú y atributos del sistema que están disponibles para utilizar en las soluciones de objetos personalizados y todos son creados utilizando el Diseñador de objetos.	<p>-Crear un atributo de sistema para el objeto estándar "Contact", agregar una auto-relación principal de tipo Asociación, en donde el objeto principal será "RN.Contact", el campo principal "c_id" y el campo secundario "Corredor".</p> <p>-En el atributo de sistema para el objeto estándar "Incident", se debe agregar una relación principal de tipo Asociación en donde el objeto principal será "RN.Contact", el campo principal "c_id" y el campo secundario "Asegurado".</p>

Importación de contactos		
Plantilla de importación de contactos	Las plantillas permiten saltarse algunos pasos del asistente de importación -como el mapeo de los archivos de datos con las columnas de las tablas y la personalización del criterio de duplicados- cuando se realiza la importación de múltiples archivos que tienen el mismo orden en las columnas.	Crear plantilla de importación de contactos.
Asistente de importación de contactos	El asistente de importación de datos es usado para mapear el archivo de datos con las columnas de las tablas y pre-escanear los problemas del archivo tales como correos electrónicos duplicados o inválidos.	Importar los datos de un cierto número de contactos utilizando este asistente.
Reglas de negocio comunes		
Las reglas de negocio son herramientas poderosas para simplificar y automatizar las tareas de negocio comunes.		
Reglas de Contacto	Las reglas de contacto se activan cuando se crean o se actualizan los registros de contacto. Por ejemplo, éstas se pueden usar para aplicar automáticamente los acuerdos de nivel de servicio (SLA) o para establecer campos en función de cómo se crea o actualiza el registro.	N/A
Reglas de Organización	Las reglas de Organización se desencadenan cuando se crean o actualizan los registros de la organización. Por ejemplo, éstas se pueden utilizar para notificar al personal de soporte o de cuentas por cobrar cuando se crea o actualiza un registro de la organización.	N/A
Reglas de Tarea	Las reglas de tarea se activan cuando se crea o actualiza una tarea. Éstas pueden ser utilizadas para notificar a los miembros del personal cuando una tarea está vencida.	N/A
Campos personalizados comunes		
En la configuración de RightNow, es posible que se deseen añadir campos propios para recolectar información especial sobre las cuentas del personal, contactos, organizaciones, productos de venta y tareas. Nota: Se pueden agregar hasta 500 campos personalizados con cualquier combinación de los nueve tipos de campos personalizados disponibles en RightNow.		
Cuenta de personal	Añadir este tipo de campo personalizado para almacenar información adicional acerca de los miembros del personal en su cuenta personal (por ejemplo, la fecha de contratación). Los campos personalizados de las cuentas del personal aparecen en el editor "Página de Campos Personalizados de las Cuentas del Personal".	N/A
Contacto	Añadir este tipo de campo personalizado para recopilar información adicional acerca de los contactos (por ejemplo, la edad). Los	Crear un nuevo campo personalizado de tipo menú y en las opciones colocar "Corretaje", "Contratante" y "Asegurado", que son los tipos de

	campos personalizados de Contacto pueden ser visualizados cuando se añade o edita un registro de contacto, en el ejercicio de una sesión de chat y en el portal de clientes.	contacto que se manejan en Seguros Venezuela.
Organización	Añadir este tipo de campo personalizado para recopilar información adicional acerca de las organizaciones (por ejemplo, número de empleados de la organización). Estos campos personalizados de Organización pueden ser visualizados al añadir o editar una organización.	N/A
Productos de Venta	Añadir este tipo de campo personalizado para especificar información adicional acerca de los productos de venta en el catálogo de productos (por ejemplo, la disponibilidad de productos internacionales). Los campos personalizados de Productos de Venta personalizados aparecen en el editor "Página de Campos Personalizados de los Productos de Venta".	N/A
Tarea	Añadir este tipo de campo personalizado para almacenar información adicional acerca de las tareas de los miembros del personal al añadir o completar una tarea.	N/A
Configuración del sitio		
Las opciones de configuración del sitio de RightNow permiten configurar y personalizar el mismo. Se pueden personalizar los ajustes de configuración, ya sea individualmente o mediante un asistente, para activar, desactivar y configurar funciones de RightNow. También se puede cambiar parte del texto utilizado en RightNow editando bases de mensajes.		
Interfaces	Utilizar esta opción para cambiar el nombre de la interfaz que se muestra para los miembros del personal. También se puede cambiar el informe de respuestas que los clientes utilizarán en la interfaz y definir los intervalos de chat y días festivos.	En la interfaz de Seguros Venezuela en español, establecer los intervalos de chat y los días festivos.
Gestor de archivos	El gestor de archivos de RightNow proporciona acceso directo a los archivos RightNow ubicados en los servidores de alojamiento que se pueden utilizar para personalizar la aplicación. Utilizando el gestor de archivos, se puede ver, editar, cambiar y hacer copias de seguridad de archivos que controlan muchos aspectos de RightNow.	N/A
Bases de mensajes	Son las cadenas de caracteres que aparecen en la interfaz de administración, en el portal del cliente, y en mensajes de correo electrónico y notificaciones. Al editar bases de mensajes con el	N/A

	Editor de Base de mensaje, se puede cambiar el texto descriptivo dentro la aplicación RightNow.	
Valores de configuración	Los valores de configuración se utilizan para activar, desactivar y configurar los productos RightNow y muchas funciones y características. Se pueden personalizar estos valores a través del editor de configuración.	N/A
Listas de distribución	Listas de direcciones de correo electrónico que se pueden utilizar al programar informes, configurar reglas de notificación, remitir incidentes y oportunidades, y al hacer uso de CC y BCC en respuestas a incidentes.	N/A
Buzones de correo	Configurar buzones para enviar y recibir correo electrónico para el Servicio de RightNow y Marketing. También se pueden activar o desactivar los mensajes de correo electrónico y elegir enviar mensajes en forma de texto o HTML.	Utilizar un buzón de servicio administrado por Oracle y configurar los ajustes del mismo con la finalidad de personalizarlo.
Plantillas de mensaje	El editor de plantillas de mensajes contiene la plantilla global y un conjunto de mensajes generados por el sistema. Utilizando un editor de HTML similar a los editores de HTML que se utilizan para crear el contenido para los correos, encuestas y respuestas, se puede editar la plantilla global y los mensajes directamente en la consola de servicio.	Editar la plantilla de Escalada de las Notificaciones del Administrador agregándole el campo de fusión “Creado por” y cambiando el orden del resto de los campos.

N/A = No Aplica

Configuraciones de Servicios

		Configuraciones para la Solución de manejo de casos para Seguros Venezuela
Tarea	Descripción	
Menús personalizables de servicio		
Productos/Categorías/Disposiciones y Enlaces	Permite al usuario configurar productos, categorías, disposiciones y vincularlos entre sí. Como resultado, los miembros del personal y los clientes pueden encontrar rápidamente las respuestas a sus preguntas.	<p>-Crear los siguientes productos: Seguros colectivos y Seguros Individuales.</p> <p>-Crear nuevas categorías por cada tipo de caso que se maneja en Seguros Venezuela y subcategorías por cada una de las razones.</p>
Estados del incidente	El estado de un incidente es su estado en la base de conocimiento. El servicio RightNow tiene cuatro estados de incidentes por defecto: Resuelto, Sin resolver, Actualizado,	Agregar los estados “En espera por el agente” y “En espera por el departamento”.

	y En espera. Hay tres tipos de estado por defecto: Resuelto, Sin resolver, y Esperando.	
Gravedades de incidentes	Definir los niveles de gravedad para clasificar los incidentes de modo que los agentes pueden resolver primero los incidentes de mayor gravedad.	N/A
Colas de incidente	Definir las colas que pueden ser utilizadas en reglas de incidente para enrutar los incidentes sin resolver, en base al criterio que se defina, en distintas colas creadas y personalizadas.	Utilizar la cola de incidente por defecto.
Colas de chat	Las colas de chat cuando se utilizan con los perfiles y reglas de negocios, permiten la clasificación automática de los chats entrantes en función del contacto, organización, producto, categoría, y la información de los campos personalizados.	Utilizar la cola de chat por defecto.
Estados de agente de chat	Aunque RightNow chat contiene por defecto estados de agente de chat, se pueden crear estados de agente personalizados y asociarlos con cualquiera de los tipos de estado Disponible o No disponible.	Utilizar este menú sin modificarlo.
Estados de respuesta	El estado de una respuesta controla si es pública y describe su estado en la base de conocimiento. Cada estado de respuesta se asocia con un tipo de estado, es decir, pública o privada.	Utilizar este menú sin modificarlo.
Niveles de acceso a respuestas	Estos niveles de acceso proporcionan una manera de controlar cuáles respuestas en la base de conocimiento pasan a ser públicas y visibles a los clientes.	N/A
Tareas facturables	Permiten realizar un seguimiento de la cantidad de tiempo que los agentes pasan en problemas de los clientes y preguntas. Cuando se activa esta función, los agentes pueden añadir su tiempo a un incidente mientras trabajan en él.	N/A
Reglas de negocio de servicio		
Las reglas de negocio enrutan los incidentes a la persona de soporte adecuada, notifican a la persona indicada cuando respuestas en la base de conocimiento debe ser revisadas y responden automáticamente preguntas de los clientes.		
Reglas de Incidente	Las reglas de incidente se activan cuando se crean o actualizan incidentes. Éstas se pueden utilizar para notificar al personal sobre la llegada de incidentes, para automatizar una escalada, o para presentar a los usuarios finales soluciones sugeridas con el SmartAssistant.	-Crear las reglas para escalar los incidentes a los departamentos correspondientes. -Crear las reglas para enviar notificaciones al agente. -Crear reglas para enviar notificaciones de vencimiento de los incidentes. -Crear las reglas para el envío de encuestas y correos.
Reglas de Respuesta	Las reglas de respuesta se activan	N/A

	cuando las respuestas en la consola de respuesta se crean o se actualizan. Éstas se pueden utilizar para notificar al ingeniero de conocimiento cuando se ha propuesto una nueva respuesta o notificar al equipo legal cuando una respuesta terminada está lista para su revisión.	
Reglas de Chat	Las reglas de chat se activan cuando se recibe una nueva solicitud de una sesión de chat. Éstas se pueden utilizar para enrutar solicitudes de chat a una cola de agente particular y para escalar solicitudes a otra cola si éstas no son respondidas en un intervalo de tiempo específico.	N/A
Campos personalizados de servicio		
Al implementar o hacer cambios a RightNow, es posible que se deseen añadir campos propios para la recolección de información especial acerca de incidentes y respuestas.		
Incidente	Añadir este tipo de campo personalizado para recopilar información adicional acerca de las preguntas de los clientes (por ejemplo, modelo / número de serie). Los campos personalizados de incidentes se pueden mostrar al añadir o editar un incidente y al hacer una pregunta en las páginas de Formule una Pregunta e Historia de Soporte.	N/A
Respuesta	Añadir este tipo de campo personalizado para almacenar y proporcionar información adicional sobre respuestas en la base de conocimiento (por ejemplo, números de versión de la respuesta original). Los campos personalizados de respuesta pueden ser visualizados al añadir o editar una respuesta y en las páginas de detalles de respuestas.	N/A
Biblioteca de Contenidos		
Texto estándar	Cualquier texto o respuesta preparada de antemano que puede ser enviada a los clientes al responder a los incidentes, adjuntada a las respuestas por medio de una regla de negocio, o enviada por un agente durante una sesión de chat. También se llama respuesta estándar.	Crear textos estándar para ser utilizados al momento de enviar por correo las soluciones de los incidentes a clientes o durante las sesiones de chat.
Variables	Un elemento de datos temporal en una base de reglas. A la variable se le asigna un valor inicial que puede ser modificado a través de acciones de las reglas, usado como una condición de regla para activar otras acciones y restaurado a su valor inicial para la siguiente ronda de procesamiento de reglas. Las variables también se refieren a los atajos definidos para una cadena	N/A

	más grande que se puede insertar en el cuerpo de una respuesta o en un chat. Cuando se inserta la variable en el cuerpo de la respuesta o en el chat, es reemplazada con su valor.	
Explorador de asistencia guiada	Ayuda a los agentes a localizar rápidamente las respuestas y explicaciones de texto mediante preguntas de ramificación para guiarlos a las respuestas que necesitan. Las respuestas y explicaciones que los agentes encuentran pueden ser enviadas a los clientes en las respuestas de incidentes o transmitidas por teléfono. Las guías también pueden ponerse a disposición de los clientes en la página del cliente.	Crear un nuevo registro de asistencia guiada, la cual servirá de ayuda para los nuevos agentes que no sepan cómo escalar un incidente.
Acuerdo de Nivel de Servicio		
Los Acuerdos de Nivel de Servicio permiten controlar el tipo y la cantidad de soporte que se ofrece a los clientes.		
Requisitos de respuesta	Configurar los requisitos de respuesta para medir el desempeño del agente en responder y resolver incidentes y también puede ser utilizado para los SLA que no han personalizado los requisitos de respuesta.	Establecer los intervalos de servicio de Lunes a Viernes hora de inicio 8:00 y hora de finalización 17:00, tanto el tiempo de respuesta como el tiempo de resolución serán de 960 minutos y seleccionar como festivos contemplados todos los días festivos agregados.
Acuerdos de nivel de servicio	Es un contrato que se aplica a los contactos y a las organizaciones y que especifica el nivel y el tipo de servicio que el cliente va a recibir.	Crear un SLA “Estándar” con los requisitos de respuesta creados previamente.
Festivos	Mediante la adición de los festivos, se pueden suspender temporalmente los requisitos de respuesta para esos días en los que los miembros del personal no están disponibles para atender las consultas de los clientes y responder a sus preguntas.	Agregar días festivos.
Configuración de la Base de Conocimiento		
Configuración de búsqueda externa	Permite la indexación y búsqueda de documentos que no forman parte de las respuestas publicadas en la aplicación RightNow.	N/A
Palabras con prioridad en la búsqueda	Palabras con prioridad en la búsqueda permiten asociar una respuesta determinada o documento con términos de búsqueda específicos para asegurar que la respuesta (o documento) siempre serán devueltos cuando un cliente ingresa el término de búsqueda.	N/A
Palabras vacías de respuesta	Éstas son palabras comunes que se excluyen de la indexación y búsqueda de respuestas.	N/A
Palabras vacías de incidente	Éstas son palabras comunes que se excluyen de la indexación y búsqueda de incidentes.	N/A
Examen de temas	Una característica que proporciona funcionalidad de agrupamiento en el	N/A

	portal del cliente para que los clientes puedan navegar por los temas específicos para encontrar respuestas relacionadas.	
--	---	--

N/A = No Aplica

Desarrollo

		Configuraciones para la Solución de manejo de casos para Seguros Venezuela
Tarea	Descripción	
Analíticos		
Reportes estándar	Los miembros del personal con los permisos adecuados pueden abrir informes estándar desde el panel de navegación o desde el explorador de Informes. Igualmente pueden copiarlos y modificarlos.	Modificar los siguientes reportes: Incidentes, Contactos, Organizaciones, Mi Buzón, Búsqueda rápida de Activos, Contactos, Organizaciones y Respuestas.
Reportes personalizados	Los miembros del personal con los permisos adecuados pueden crear informes personalizados, es decir, tienen flexibilidad para emitir la información que necesitan en el formato que deseen. Los informes personalizados pueden ser simples, al ser creados extrayendo datos de una tabla y devolviendo los datos de la misma tabla, o pueden ser complejos al ser creados extrayendo datos de varias tablas, filtrándolas, y devolviendo información tabular o mediante gráficos con varios niveles de salida o con informes vinculados.	Crear los reportes que serán visualizados en los espacios de trabajo, los que serán incluidos en los paneles de control y los que serán necesarios para el funcionamiento de los procesos de negocio, como por ejemplo, Nuevos Incidentes, Incidentes en espera por agente, etc.
Paneles de Control	El panel del control permite agrupar informes individuales en una sola vista y son particularmente útiles para los gerentes que necesitan ver una amplia gama de datos de diferentes informes.	Crear paneles de control para los agentes, miembros de los departamentos, gerentes de los agentes y para los gerentes de los departamentos.
Respuestas		
Respuestas por defecto y de soporte	Para ayudar a los clientes a encontrar la información que están buscando, se pueden crear respuestas a preguntas comunes y publicarlas en el portal de clientes. Se le puede dar formato a las respuestas incluyendo enlaces, tablas, gráficos y otras características, haciendo que el sitio de soporte sea más interactivo y atractivo a la vista. Los miembros del personal también tendrán disponibles estas respuestas en la base de conocimiento, de manera que pueden usarlas al momento de resolver un incidente.	<p>-Crear una respuesta por defecto para ayudar al agente a solucionar el caso de tipo "Carta Aval" y razón "Solicitud de Carta Aval (digital)".</p> <p>-Crear una respuesta por defecto para ayudar al agente a solucionar el caso de tipo "Administración de Pólizas" y razón "Error en datos personales".</p>

Difusión		
Campanas	Utilizando el diseñador intuitivo, se puede crear una campaña como un diagrama de flujo compuesto por una serie de elementos condicionales que pueden desencadenar una variedad de procesos de negocio. Sobre la base de los criterios que se definan, la campaña puede enviar correos, agregar contactos a listas, crear incidentes y oportunidades, notificar al personal, y realizar muchas otras acciones útiles.	N/A
Correos	RightNow proporciona un método centralizado e intuitivo de envío de correos electrónicos a audiencias específicas. Se pueden crear mensajes con documentos de texto y HTML y elegir las listas de contactos y segmentos que deben incluirse o excluirse del correo. Estos correos se pueden enviar todos a la vez o en tiempos determinados por criterios específicos o eventos transaccionales.	Crear un correo a través del cual se le notifique al cliente que se comunicó por chat que su incidente fue resuelto satisfactoriamente
Retroalimentación		
Preguntas	Antes de crear encuestas primero se deben crear las preguntas que los encuestados responderán. Se pueden elegir diferentes tipos de preguntas para recopilar las respuestas de diferentes maneras, y se pueden personalizar las características de visualización de cada pregunta.	<p>-Crear las preguntas de la encuesta de satisfacción para el caso de tipo "Reembolso".</p> <p>-Crear las preguntas de la encuesta de satisfacción para el caso de tipo "Carta Aval" y razón "Solicitud de Carta Aval (digital)".</p>
Encuestas	Una vez definidas las preguntas que se quieren hacer se procede a crear la encuesta. Las encuestas pueden ser enviadas como correos, servidas como páginas web, o enviadas como eventos desencadenados por una regla de campaña o de negocios	<p>-Crear la encuesta de satisfacción de tipo "Reembolso".</p> <p>-Crear la encuesta de satisfacción de tipo "Carta Aval" y razón "Solicitud de Carta Aval (digital)".</p>

N/A = No Aplica

APÉNDICE B
PLAN DE GERENCIA DEL RIESGO



OUM Cloud

PLAN DE GERENCIA DEL RIESGO

WSI Consultores

<Solución de manejo de casos con Oracle
RightNow para Seguros Venezuela>

Autor:	Karina Valera
Fecha de Creación:	Septiembre 8, 2014
Versión:	2

1.1 Registro de Cambios

Fecha	Autor	Versión	Referencia de Cambio
8/09/14	Karina Valera	1	No hay documento previo
30/10/14	Karina Valera	2	Versión 1

1.2 Revisiones

Nombre	Posición
Mario Gamez	Tutor Industrial

Índice

1	Control de Documento	ii
1.1	Registro de Cambios.....	ii
1.2	Revisiones	ii
2	Introducción	1
2.1	Propósito.....	1
2.2	Alcance	
2.3	Documentos de Referencia	1
2.4	Visión General	
3	Resumen de Riesgos	2
3.1	Riesgos Técnicos.....	2
3.2	Riesgos del Negocio y Gerenciales	2
4	Tareas de Gestión de Riesgos	3
4.1	Riesgos Técnicos.....	3
4.2	Riesgos del Negocio y Gerenciales	5
5	Organización y Responsabilidades.....	7
6	Técnicas	8
7	Elementos de Riesgos para gestionar	8

2 INTRODUCCIÓN

2.1 Propósito

Este plan tiene como finalidad describir de forma detallada los riesgos a nivel técnico, gerencial y del negocio que se pueden presentar durante la implementación de la solución de manejo de casos para Seguros Venezuela, lo cual permite a los desarrolladores contar con alternativas que los ayuden a manejar y solucionar efectivamente estos posibles inconvenientes en caso de que llegaran a presentarse.

2.2 Alcance

Listar y describir los riesgos que se pueden presentar durante el desarrollo de la solución de manejo de casos para Seguros Venezuela, de modo que el desarrollador conozca cómo éstos pueden ser monitoreados, identificados, priorizados, mitigados y corregidos para así evitar contrariedades y asegurar un buen trabajo en la implementación del sistema.

2.3 Documentos de Referencia

El documento que inicialmente establecerá el marco de referencia del Plan de Gerencia del Riesgo es el de Especificaciones Funcionales y Técnicas, en el cual se encuentran establecidos los requerimientos y las especificaciones de diseño.

2.4 Visión General

Este documento presenta una descripción de todos los riesgos que pudieran afectar el buen desarrollo de la solución de manejo de casos para Seguros Venezuela, igualmente hace referencia a las técnicas utilizadas para monitorearlos, identificarlos y corregirlos en caso de que se llegara a presentar alguno. Finalmente se muestra una lista de los riesgos considerados de muchísima importancia, ya que son los que podrían ser más dañinos para el sistema por lo que deberían ser contrarrestados de inmediato.

3 RESUMEN DE RIESGOS

Durante el desarrollo del proyecto se pueden presentar una serie de riesgos, entre los que se encuentran:

3.1 Riesgos Técnicos

- Poco conocimiento de la herramienta que debe ser utilizada para la implementación del sistema.
- No entender con exactitud los requerimientos de los clientes.

3.2 Riesgos del Negocio y Gerenciales

- Mala comunicación con los clientes.
- Falta de planificación.
- No finalizar el proyecto a tiempo.

4 TAREAS DE GESTIÓN DE RIESGOS

A continuación se muestra una breve descripción de cada uno de los riesgos que se pueden presentar durante el desarrollo de la solución de manejo de casos para Seguros Venezuela, igualmente se plantearán los impactos que éstos tienen sobre el sistema, los indicadores que permiten identificar la ocurrencia de los mismos, estrategias de mitigación y los planes de contingencia.

4.1 Riesgos Técnicos

Poco conocimiento de la herramienta que debe ser utilizada para la implementación del sistema

- **Descripción**

El desarrollador pudiera no poseer los conocimientos necesarios para utilizar correctamente la herramienta designada para la implementación del sistema.

- **Impactos**

Se generan retrasos en el avance del sistema ya que al no saber usar ni configurar la herramienta se dificulta la implementación del mismo.

- **Indicadores**

Se producen grandes errores en la implementación y por lo tanto el sistema no funciona correctamente.

- **Estrategia de Mitigación**

El desarrollador tendrá una preparación previa al inicio de la implementación del sistema.

- **Plan de contingencia**

Preparación intensiva por parte del desarrollador, así como la búsqueda inmediata de asesoría con expertos en la herramienta a utilizar.

No entender con exactitud los requerimientos de los clientes

- **Descripción**

El producto presentado no satisface los requerimientos expuestos por el cliente inicialmente. Esto implica una modificación del proyecto hasta que cumpla con las condiciones y capacidades establecidas.

- **Impacto**

Si el sistema desarrollado no es del agrado del cliente lo más probable es que no sea utilizado y esto representaría una pérdida de tiempo tanto para la empresa como para Seguros Venezuela.

- **Indicadores**

Los clientes durante las reuniones y presentaciones muestran su insatisfacción con el producto por lo que miembros de la empresa se percatan que el sistema no realiza todas las funcionalidades requeridas.

- **Estrategia de Mitigación**

Hacer reuniones y permanecer en comunicación constante con los clientes con la finalidad de entender claramente cuáles son los requerimientos. Realizar un prototipo inicial y presentárselo a la parte interesada de modo que ellos puedan dar su aprobación antes de seguir con las configuraciones planteadas en el diseño.

- **Plan de contingencia**

Trabajar horas extras y completar los requerimientos faltantes lo más pronto posible o comenzar de nuevo en caso de que ninguno de los requerimientos haya sido satisfecho.

4.2 Riesgos del Negocio y Gerenciales

Mala comunicación con los clientes

- **Descripción**

Sin una buena comunicación con los clientes, no se tendrán claros cuáles son los requerimientos del sistema, por lo tanto éste no cubrirá con las necesidades de la parte interesada.

- **Impacto**

El sistema desarrollado al no cumplir con los requerimientos del cliente no será utilizado o se tendrá que comenzar a desarrollar otro desde cero que satisfaga las necesidades de la parte interesada, produciéndose una pérdida de tiempo mientras se desarrollaba un sistema a “ciegas”.

- **Indicadores**

No saber exactamente qué implementar ya que no se conocen con claridad los requerimientos de los clientes. Esto lleva a desarrollar funcionalidades que se cree que debe llevar el sistema causando el desagrado y descontento de los clientes a la hora de mostrárselo, siendo esto último otro gran indicador de que no existe una buena comunicación entre la empresa y el cliente.

- **Estrategia de Mitigación**

Hacerle entender al cliente lo importante que es tanto para él como para la empresa desarrolladora que se proporcione con claridad toda la información referente a los requerimientos necesarios del sistema. Por lo que es imprescindible hacer reuniones en donde se aclaren todas las posibles dudas por parte de la empresa y en donde se le vayan mostrando al cliente los avances del sistema de manera que éste pueda dar sus opiniones sobre si le agrada o si hay que hacerle alguna modificación.

- **Plan de contingencia**

Programar un número considerable de reuniones con el cliente, con la finalidad de conocer a fondo todos los requerimientos necesarios para el desarrollo del sistema.

Falta de planificación

- **Descripción**

La falta de planificación por parte del desarrollador podría ocasionar el fracaso de la implementación del sistema. Debe existir un buen plan en donde se establezcan las actividades a realizar por semana, de modo que se eviten inconvenientes como las entregas a última hora que se originan porque el desarrollador no sabe exactamente qué tareas realizar o cómo llevarlas a cabo.

- **Impacto**

Las entregas parciales del sistema presentan errores, o se entregan trabajos inconclusos por la falta de planificación.

- **Indicadores**

Se puede observar cuando los trabajos se entregan a última hora o después del tiempo estipulado.

- **Estrategia de Mitigación**

Esto se puede evitar teniendo un buen plan, en el cual se distribuya el trabajo de manera adecuada, de modo que el desarrollador cumpla semanalmente con las tareas que se le han asignado y las entregue a tiempo.

- **Plan de contingencia**

Elaborar un plan con carácter de urgencia, en el cual se distribuyan todas las actividades que están pendientes, de manera que el desarrollador lleve un control de las tareas que debe realizar semanalmente y así evitar entregas fuera de tiempo y con errores.

No finalizar el proyecto en el tiempo pautado

- **Descripción**

El proyecto por diversos motivos no pudo culminarse para la fecha pautada.

- **Impacto**

Se crea una mala impresión frente a los clientes ya que sus requerimientos no fueron satisfechos para la fecha que se pautó y el desarrollador obtendría una mala calificación en la evaluación del proyecto.

- **Indicadores**

Mucho trabajo pendiente pocos días antes de la presentación final con los clientes.

- **Estrategia de Mitigación**

Trabajar muchas horas con anticipación a la entrega para tener el proyecto listo a tiempo.

- **Plan de contingencia**

Hablar con el Project Manager, con el Consultor de Oracle encargado y con los clientes antes de la fecha de entrega para comunicarles que el proyecto no estará listo y pedir prórroga. En caso de que ésta sea concedida, trabajar horas extras para poder culminar con éxito el proyecto.

5 ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del desarrollador del proyecto leerse periódicamente este plan, de modo que tenga conocimiento de los riesgos que pueden presentarse durante la implementación del mismo para que así pueda monitorearlos, identificarlos y mitigarlos.

Por otra parte, debe estar en constante comunicación con los clientes con la finalidad de conocer a fondo todos los requerimientos de la solución, y debe asegurar el cumplimiento de las actividades requeridas para lograr el 100% de la funcionalidad del sistema mediante entregas puntuales de las funcionalidades implementadas y de la documentación. Igualmente es necesario que conozca a fondo y sepa configurar la herramienta a utilizar.

6 TÉCNICAS

Para monitorear y mitigar la aparición de los riesgos se llevarán a cabo reuniones constantes con el Project Manager y con el Consultor de Oracle, para así discutir y debatir las actividades realizadas hasta el momento con la finalidad de determinar lo que se puede mejorar o modificar, lo que se debe actualizar así como lo que falta por llevarse a cabo. Además de las reuniones también se mantendrá la comunicación por medio de correo electrónico y teléfono de modo que se puedan aclarar las dudas que surjan antes de la próxima reunión o se pueda suministrar cualquier otra información que sea necesaria.

7 ELEMENTOS DE RIESGOS PARA GESTIONAR

A continuación se listan los riesgos en orden de importancia, es decir, colocando de primero aquéllos que deben ser corregidos de inmediato en caso de que llegaran a presentarse, porque son los que constituyen un gran daño para el sistema.

- No entender con exactitud los requerimientos de los clientes.
- Poco conocimiento de la herramienta que debe ser utilizada para la implementación del sistema.
- Mala comunicación con los clientes.
- Falta de planificación.
- No finalizar el proyecto a tiempo.

APÉNDICE C
ARQUITECTURA DEL SISTEMA



OUM Cloud

ARQUITECTURA DEL SISTEMA ORACLE RIGHTNOW

WSI Consultores

<Solución de manejo de casos con Oracle
RightNow para Seguros Venezuela>

Autor:	Karina Valera
Fecha de creación:	Septiembre 10, 2014
Versión:	2

ORACLE®



1 CONTROL DEL DOCUMENTO

1.1 Registro de Cambios

Fecha	Autor	Versión	Referencia de Cambio
10/09/14	Karina Valera	1	No hay documento previo
12/09/14	Karina Valera	2	Versión 1

1.2 Revisiones

Nombre	Posición
Mario Gamez	Tutor Industrial

Índice

1	Control de Documento.....	ii
1.1	Registro de Cambios.....	ii
1.2	Revisiones	ii
2	Introducción.....	1
3	Computación en la Nube	2
3.1	Características Esenciales de la Computación en la nube.....	2
3.2	Modelos de Servicio	3
3.3	Modelos de Despliegue.....	5
3.4	Beneficios de la nube.....	7
4	Oracle RightNow SaaS	7
4.1	Operaciones de Misión Crítica	8
4.2	Entrega y Seguridad de Misión Crítica	10
4.3	Transparencia en la nube.....	12
4.4	Plataforma de la Nube e Integración.....	14
5	Vista Lógica de la Arquitectura de Referencia de la Experiencia del Cliente ..	18
3.1	Arquitectura de Referencia de la Experiencia del Cliente de la Solución Unificada.	19
3.2	Arquitectura de Referencia de la Experiencia del Cliente de Oracle RightNow	21
4	Referencias.....	24

2 INTRODUCCIÓN

Los acontecimientos recientes sugieren que la mayoría de las aplicaciones basadas en la nube no están diseñadas para arquitecturas de centros de datos tradicionales y cuando se producen fallos inevitables, estas aplicaciones no son capaces de sobrevivir a las interrupciones de infraestructura. Es por esto que en el presente documento se habla primeramente de un nuevo modelo de prestación de servicios de negocio y tecnología, que es la Computación en la Nube, el cual constituye un cambio del paradigma en el diseño de tolerancia a fallos de las arquitecturas basadas en máquinas a las arquitecturas basadas en la nube.

Oracle RightNow CX Cloud Service combina experiencias a través de la web, redes sociales, y centros de contacto para una solución de servicio unificada en varios canales, que es ofrecida siguiendo el modelo de Computación en la Nube. Igualmente la plataforma empresarial de servicios de RightNow ofrece fiabilidad transparente, seguridad sin precedentes y libertad total para la entrega de la experiencia del cliente de misión crítica. Todos estos aspectos son explicados con detalle en la siguiente sección del documento.

Por otra parte los clientes siempre quieren tener una experiencia consistente, conectada, personalizada y eficiente en todas las fases del ciclo de vida del cliente, que sea entregada sin problemas en todos los puntos de contacto. Las experiencias excepcionales conducen a obtener ingresos y crean lealtad, defensa, promoción y repetición de negocios. Una buena experiencia del cliente es la suma de todas las interacciones y experiencias a lo largo del ciclo de vida del mismo. Lograr una gran experiencia requiere una solución completa y robusta que proporcione información y funcionalidad consistente en todos los puntos de interacción a través de todo el ciclo de vida del cliente.

Por esta razón, en la última sección de este documento se describe la Arquitectura de Referencia de la Experiencia del Cliente de la solución unificada, que cubre toda la funcionalidad necesaria en todos los puntos de contacto y en todas las áreas. Finalmente se explica la Arquitectura de Referencia de Oracle RightNow, la cual es una solución que está enfocada y proporciona funcionalidad en el área de Servicio y Soporte.

3 COMPUTACIÓN EN LA NUBE

El término Computación en la Nube puede significar muchas cosas diferentes en las tecnologías de hoy en día. La Computación en la Nube abarca desde la sincronización de medios y archivos orientada al consumidor hasta el reemplazo de la desktop tradicional por toda una infraestructura de TI (Tecnología de la Información) de la empresa. Para este documento, la Computación en la Nube se refiere a la entrega de almacenamiento, plataformas y software como un conjunto de servicios de apoyo para las aplicaciones de negocio de una organización, es decir, es el modelo que permite un acceso conveniente a un conjunto compartido de recursos informáticos configurables (como redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios) que pueden ser suministrados y liberados rápidamente con un mínimo esfuerzo de administración y de interacción con el proveedor de servicios. Esta definición del Instituto Nacional de Estándares ha ganado un amplio apoyo de la industria [1, 2].

La definición de NIST de la Computación en la Nube, describe cinco características esenciales, tres modelos de servicio y cuatro modelos de despliegue [2].

3.1 Características esenciales de la Computación en la Nube

Las cinco características esenciales del modelo de Computación en la Nube son [3]:

- **Auto-servicio "on-demand":** Un consumidor puede unilateralmente suministrar capacidades de computación incluyendo servicios de cómputo, almacenamiento y aplicación según sea necesario de forma automática sin necesidad de interacción humana con cada proveedor de servicios.
- **Acceso amplio a la red:** Las capacidades del proveedor de servicios están disponibles en la red y pueden ser accedidas a través de los mecanismos estándar que promueven el uso por medio de plataformas de cliente heterogéneas (finas o gruesas), así como a través de otros servicios.

- **Agrupación de recursos:** Los recursos informáticos del proveedor de servicios son agrupados para servir a múltiples (internos o externos) clientes mediante un modelo multi-tenant (tenencia múltiple), con recursos asignados y re-asignados dinámicamente de acuerdo a la demanda del cliente, niveles de servicio y otros factores.
- **Rápida Elasticidad:** Las capacidades del proveedor de servicios pueden ser suministradas y liberadas elásticamente, posiblemente de forma automática para escalar rápidamente hacia arriba y hacia abajo en base a la demanda.
- **Servicio medido:** El proveedor de servicios controla y optimiza el uso de recursos automáticamente mediante el aprovechamiento de la capacidad de medición para fines de facturación y devolución de cargo, lo que permite a los usuarios pagar sólo por lo que consumen y evitar pagar cuando el servicio no está disponible o no se utiliza.

3.2 Modelos de Servicio

Los modelos de servicio de la Computación en la Nube incluyen:

- **Infraestructura como Servicio (IaaS por sus siglas en inglés):** Los servidores de cómputo, almacenamiento y hardware de redes son entregados como servicio. Esta infraestructura de hardware a menudo se virtualiza, por lo que la virtualización, gestión y software del sistema operativo son también parte de IaaS. Los ejemplos de este modelo de servicio se remontan a los mainframes y entre ellos se encuentran Elastic Compute Cloud de Amazon (EC2) y Simple Storage Service (S3). Oracle no ofrece servicios en la nube de IaaS, pero suministra productos de hardware y software a otros proveedores de este modelo para permitir sus servicios de nube pública. También ofrece las mismas tecnologías a las empresas para uso privado [1, 2].
- **Plataforma como servicio (PaaS por sus siglas en inglés):** La plataforma de desarrollo y despliegue de las aplicaciones es entregada como servicio a los desarrolladores que la utilizan para construir, desplegar y gestionar aplicaciones SaaS. La plataforma generalmente incluye bases de datos, middleware y herramientas de desarrollo, todos entregados como servicio a través de Internet. Las ofertas de PaaS frecuentemente son

específicas para un lenguaje de programación o API, como Java o Python. Una arquitectura de computación en grid es a menudo la base para las ofertas de PaaS, porque grid proporciona la escalabilidad elástica y agrupación de recursos necesarios. Oracle proporciona una completa oferta de productos PaaS para proveedores de servicios de nube pública, así como para clientes empresariales que desean construir sus propias nubes públicas. Oracle llama a esto la "Plataforma PaaS de Oracle" [2]. Los principales ejemplos de productos que pueden ser utilizados para crear una PaaS lista para la empresa son Oracle Exalogic, Oracle Exadata y Oracle SuperCluster [1].

- **Software como Servicio (SaaS, por sus siglas en inglés):** Las aplicaciones de negocio fundamentales, tales como el correo electrónico, CRM (Customer Relationship Management), HCM (Human Capital Management), y las aplicaciones ERP (Enterprise Resource Planning) de oficina, son entregadas como servicio. Generalmente éstas son entregadas a los usuarios finales a través de un navegador Web. En la actualidad hay cientos de ofertas de servicios SaaS disponibles que van desde aplicaciones empresariales horizontales hasta aplicaciones especializadas para industrias específicas, y también aplicaciones de consumo como email basado en la web. Oracle CRM On Demand es un ejemplo de una oferta SaaS que proporciona tanto multi-tenant como single-tenant, dependiendo de la preferencia del cliente. Oracle también ofrece tecnología de nivel empresarial que permite a los proveedores de software independientes (ISV por sus siglas en inglés) construir sus propias ofertas de SaaS. La empresa llama a esta tecnología "Plataforma de Oracle para SaaS". Cientos de proveedores de software independientes han construido sus softwares como servicio sobre la plataforma Oracle para SaaS [2]. Algunos ejemplos de este modelo son Oracle Fusion HCM Cloud Service, Oracle Fusion CRM Cloud Service, Oracle RightNow CX Cloud Service y Oracle Taleo Cloud Service [1].

En la Figura 3.1 se muestran los Modelos de Servicio de la Computación en la Nube.

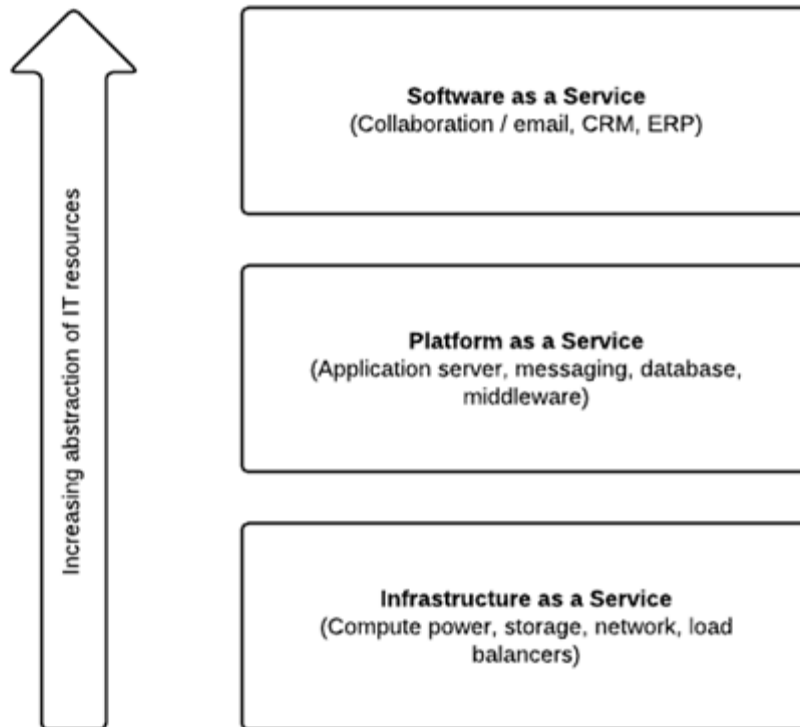


Figura 3.1 Modelos de Servicio. [1]

3.3 Modelos de despliegue

Existen varios modelos de despliegue en la nube que se diferencian por el proveedor de la infraestructura en la nube y la ubicación física. Los cuatro más comunes son [2]:

- **Nubes Privadas:** Son para el uso exclusivo de una organización y por lo general son controladas, gestionadas y alojadas en centros de datos privados. El alojamiento y funcionamiento de las nubes privadas también puede ser delegado a un proveedor de servicios externo, pero una nube privada sigue estando destinada al uso exclusivo de una organización.
- **Nubes Públicas:** Son para el uso de múltiples organizaciones de forma compartida y son alojadas y gestionadas por un proveedor de servicios externo.

- **Nubes Comunitarias:** Destinadas a un grupo de organizaciones afines que deseen hacer uso de un entorno de Computación en la Nube común. Por ejemplo, una comunidad puede consistir en las diferentes ramas de las fuerzas armadas, todas las universidades de una región determinada, o todos los proveedores de un gran fabricante.
- **Nubes híbridas:** Son aquellas que se presentan cuando una organización adopta nubes privadas y públicas para una sola aplicación con la finalidad de aprovechar los beneficios de las dos. Por ejemplo, una organización puede ejecutar la carga de trabajo en el estado estable de la aplicación en una nube privada, pero cuando al final del trimestre financiero o durante la temporada de vacaciones se produce un aumento en la carga de trabajo, se puede utilizar la capacidad de cómputo de una nube pública.

En la Figura 3.2 se muestran algunos de los modelos de despliegue de la Computación en la Nube.

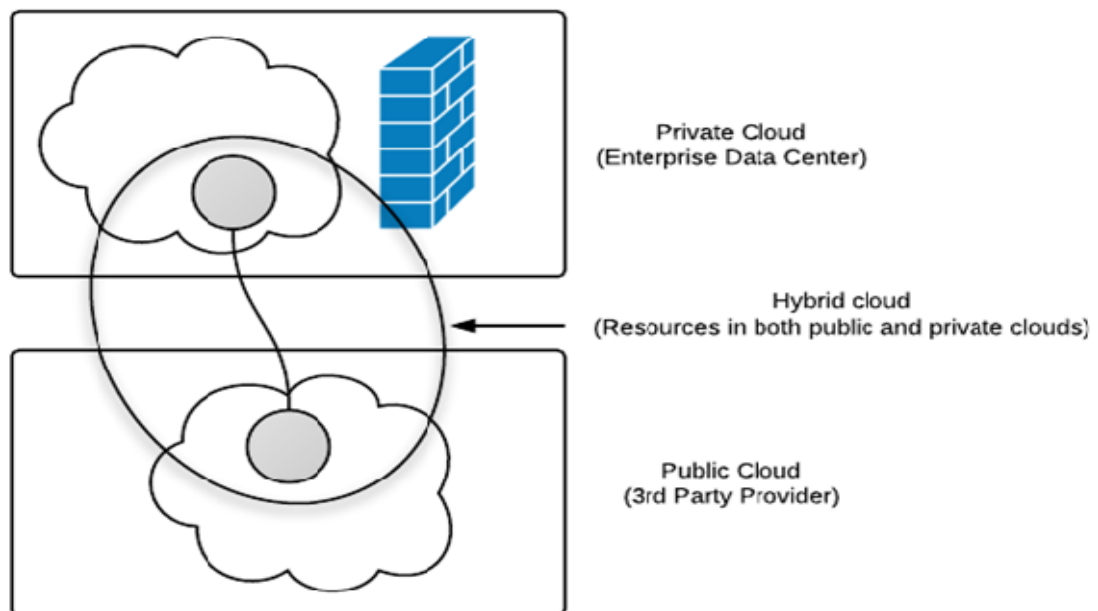


Figura 3.2 Modelos de despliegue en la nube. [1]

3.4 Beneficios de la nube

Encuestas recientes muestran que los dos principales beneficios de la Computación en la Nube son la velocidad y el costo. A través del acceso en forma de autoservicio a un conjunto de recursos informáticos, los usuarios pueden ponerlos en funcionamiento en cuestión de minutos en lugar de semanas o meses. Realizar ajustes en la capacidad de cómputo es también rápido gracias a la arquitectura de grid que es elásticamente escalable, y debido a que la Computación en la Nube se paga de acuerdo al uso, funciona a alta escala y está altamente automatizada, por lo que el costo y la eficiencia de este paradigma son también muy convincentes [2].

4 ORACLE RIGHTNOW SaaS

Como se mencionó en la sección anterior, Oracle RightNow se entrega sólo como SaaS o software como servicio. Este modelo de servicio de Computación en la Nube a veces referido como "software on-demand" es un modelo de entrega de software en el cual éste y sus datos asociados están alojados centralmente (por lo general en la nube (Internet)) y es normalmente accedido por los usuarios a través un navegador web [4].

Otras características de este modelo de servicio son [4]:

- La aplicación es entregada y gestionada de forma remota por uno o más proveedores.
- La aplicación se basa en un único conjunto de código común y datos que son consumidos en cualquier momento en un modelo de uno a muchos por todos los clientes contratados.
- La aplicación está disponible a través del pago por uso o por suscripción.

Oracle RightNow posee la mayor parte de la pila. Prácticamente lo único que los clientes deben proporcionar es la conexión a internet. En la Figura 4.1 la ilustración de la derecha muestra los

componentes necesarios para entregar Oracle RightNow CX Cloud Service como SaaS (Software as Service o Software como Servicio) [4].

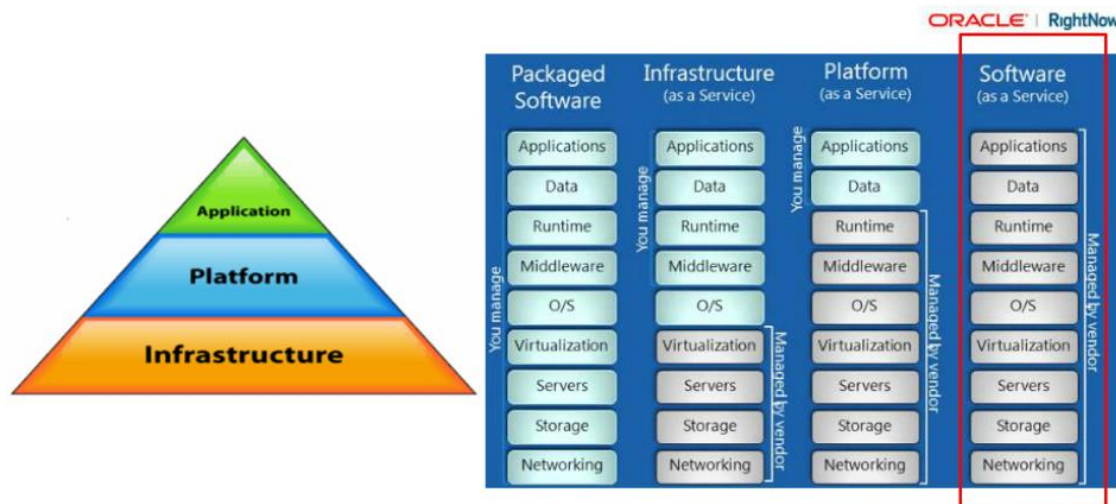


Figura 4.1 [4]

Oracle RightNow CX Cloud Service combina experiencias a través de la web, redes sociales, y centros de contacto para ofrecer una solución unificada de servicios en la nube en varios canales [5]. En la Figura 4.1 en la ilustración de la izquierda, la capa media de color azul es la plataforma, esta última es la que permite que el software sea seguro, que sea estándar para los usos específicos de los clientes y que sea fácil de escalar para satisfacer las demandas de los mismos [4]. La plataforma empresarial de servicios de RightNow ofrece fiabilidad transparente, seguridad sin precedentes y libertad total para la entrega de la experiencia del cliente de misión crítica [5]. Estos aspectos serán explicados con más detalle a continuación:

4.1 Operaciones de Misión Crítica

A continuación se explicará cómo opera Oracle RightNow en la nube.

- **Rendimiento Empresarial**

Las operaciones de misión crítica de Oracle RightNow proporcionan la fiabilidad, seguridad y escalabilidad exigidos por negocios de misión crítica. Esta aplicación sirve a más de 8 millones de consumidores diariamente en todo el mundo. Igualmente [4]:

- Proporciona más de 100 experiencias por segundo.
- Realiza más de 12 billones de transacciones de bases de datos por semana.
- Posee más de 1 billón de contactos.
- Posee más de 150 terabytes de datos de clientes

Por todo esto es considerado uno de los servicios web en línea más grande del mundo.

- **Infraestructura con acceso en todas partes**

La entrega de un servicio confiable requiere que se asegure que el negocio está protegido si algo sale mal, los negocios exigen una solución robusta que tenga acceso global y una estructura redundante para la entrega de un servicio excepcional en cualquier momento y en cualquier parte que se necesite [4].

RightNow CX asegura una cobertura mundial y cumple con los estrictos estándares de Oracle en materia de disponibilidad, fiabilidad y seguridad. Igualmente cuenta con una infraestructura totalmente redundante en los centros de datos de clase mundial dispersos geográficamente, lo cual se muestra en la Figura 4.2 [4].



Figura 4.2 Infraestructura con acceso en todas partes. [4]

- **Disponibilidad de acceso en cualquier momento**

Satisfacer el rendimiento de misión crítica y las necesidades de escalabilidad de los clientes, requiere la entrega continua de experiencias excepcionales. Un cliente prefiere y exige una solución flexible que se adapte a los requerimientos del momento y no una que sea dimensionada desde el principio y de manera estática para sus volúmenes máximos [4].

La arquitectura en la nube de RightNow CX soporta las demandas de alto volumen de más de dos mil sites de clientes, con un historial probado de la alta disponibilidad de entrega. Oracle pone su inversión en hacer cada centro de datos totalmente redundante, existen al menos 4 copias de los datos de los clientes disponibles en cualquier punto en el tiempo [4].

4.2 Entrega y Seguridad de Misión Crítica

A continuación se hablará sobre la seguridad que ofrece Oracle RightNow.

- **Entrega de Misión Crítica**

Ayudar a los clientes a gestionar sus relaciones con sus clientes es un proceso de misión crítica. Ellos necesitan un entorno de entrega en la nube que proporcione la fiabilidad, seguridad y escalabilidad exigidas por los negocios de misión crítica [4]. Estos aspectos se muestran en la Figura 4.3 y se explican a continuación.

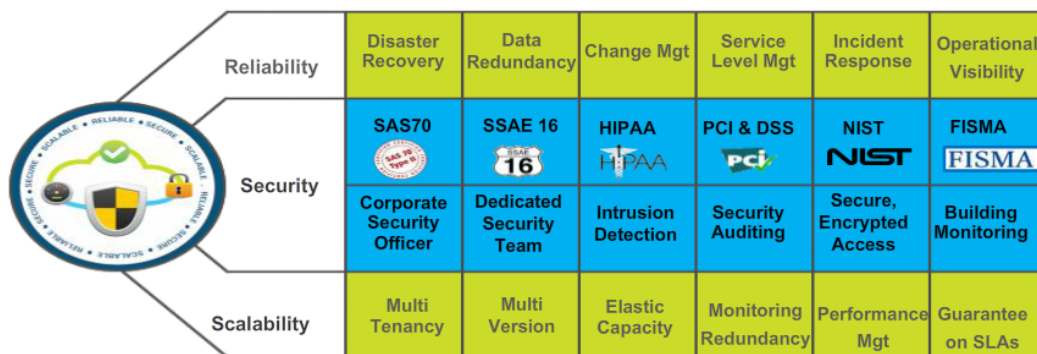


Figura 4.3 Entrega de Misión Crítica. [4]

- **Fiabilidad:** Oracle RightNow asegura una cobertura global a través de unos centros de datos de clase mundial completamente redundantes y con una infraestructura geográficamente dispersa [4].
- **Seguridad:** La plataforma de RightNow CX proporciona seguridad de confianza integrada en su ADN al poseer más certificaciones de conformidad que cualquier otra plataforma de servicio al cliente en la nube [4].
- **Escalabilidad:** La gestión de las relaciones con los clientes es un proceso de misión crítica. RightNow proporciona 4 ofertas de nubes críticas: Nube Comercial, nube certificada con PCI (Payment Card Industry o Industria de Tarjeta de Crédito), oferta para el gobierno de Estados Unidos para las agencias civiles federales y la nube del gobierno de Estados Unidos para el Departamento de Defensa [4].

- **Seguridad de Misión Crítica en la nube**

Oracle entiende e invierte fuertemente en el siempre cambiante mundo de la producción de la información. El dedicado equipo de seguridad se mantiene al corriente de los requisitos de la industria, las conformidades del gobierno y se asegura que la solución cumple con los altos estándares de seguridad. La oferta de seguridad de información corporativa también incluye lo siguiente [4]:

- Detección de Intrusos.
- Todo el sistema monitorizado 24x7.
- La detección de intrusiones en la red a través de todos los centros de datos.
- Registro de sistema centralizado.
- Auditoria de Seguridad.
- Evaluaciones diarias de vulnerabilidad interna y externa.
- Aplicación externa de auditoría de seguridad de cada lanzamiento.
- Administración remota encriptada y controlada.
- Todos los puntos de acceso de los edificios supervisados o controlados por cámaras de vigilancia, escáneres biométricos y guardias.

- **Certificaciones**

Los organismos gubernamentales requieren de muchos más estándares en el ámbito de seguridad. El riesgo se genera en los datos, por lo que las organizaciones tienen que ser como un banco o la información de los consumidores podrá entrar y salir sin ningún problema. Por lo tanto de acuerdo al tipo de organización Oracle RightNow puede implementar cualquiera de las certificaciones que se muestran en la Figura 4.4.



Figura 4.4 Certificaciones. [4]

4.3 Transparencia en la nube

A continuación se hablará sobre la transparencia que ofrece Oracle RightNow.

Los jefes de información tienen un duro trabajo hoy en día teniendo que manejar las expectativas sin tener un control directo sobre la entrega de las aplicaciones en las que se basa la organización. Sin transparencia es casi imposible manejar las expectativas. El punto es que mayor transparencia conduce a una mayor confianza y una mayor confianza genera lealtad [4].

La transparencia debe ser un punto de decisión crítico para todas las empresas ya que ésta reduce la pérdida de clientes y el costo de las operaciones, aumenta las oportunidades, la

lealtad a la organización, genera más tiempo para resolver problemas y disminuye el estrés [4].

En Oracle RightNow los datos de operación centrales y los servicios se ponen a disposición a través de un portal de clientes, ofreciendo una gestión eficaz de la aplicación permitiendo a los clientes tomar decisiones en torno a su uso de RightNow CX [4].

En Oracle RightNow cada cliente recibe un portal específico (Figura 4.5) que sólo muestra lo que han comprado. El panel de estado del servicio muestra el estado, en tiempo real, de cada canal al que se encuentran suscritos. El panel de las estadísticas de servicio contiene los consumos volumétricos y de servicios relacionados con los datos presentados. El panel de operaciones muestra el rendimiento, así como las futuras actividades de mantenimiento. El panel de la empresa es lugar consolidado para hacer referencia a todos los servicios que el cliente ha comprado [4].



Figura 4.5 Portal específico suministrado al cliente. [4]

Usar esta herramienta es fácil y cada cliente tiene acceso a los mismos datos, otras características de la misma son:

- Es independiente de la versión, no requiere ninguna actualización para acceder.

- Los clientes tienen acceso a la mayoría de los datos históricos sobre el acceso.
- Acceso completo a disposición de todos los clientes RightNow,
- El acceso se concede automáticamente.

4.4 Plataforma de la nube e Integración

A continuación se hablará sobre la posibilidad de personalizar y ampliar la plataforma RightNow.

La evolución continua de las necesidades del negocio, requiere de la existencia de herramientas adaptadas que permitan hacer configuraciones rápidamente, y que generen de esta manera una gran experiencia del cliente en todos los puntos de interacción. Oracle RightNow permite diseñar, construir y conectar cualquier cosa por medio de un conjunto completo de herramientas. El App Builder (Aplicación de construcción) de RightNow permite la conexión a puntos de datos utilizando estándares abiertos para la integración, configurar interfaces de usuario e interacciones con editores visuales de drag and drop, personalizar las aplicaciones en la base de datos y la interfaz de usuario con tecnologías web estándar como HTML, PHP, XML, hojas de estilo en cascada Javascript, etc [4].

Los objetos personalizados de RightNow permiten a los integradores y desarrolladores extender las aplicaciones y el modelado de datos para soportar procesos de negocio específicos. De igual forma esta App Builder permite a los desarrolladores e integradores aprovechar las capacidades espaciales de estándares abiertos para rápidamente integrar RightNow CX con cualquier cosa a un costo rentable. En otras palabras la experiencia de diseño de esta aplicación permite a los analistas de negocio y diseñadores configurar RightNow CX para lograr experiencias unificadas y atractivas en todos los canales [4]. La Figura 4.6 muestra las herramientas que conforman el App Builder de Oracle RightNow.



Figura 4.6 Plataforma en la nube. [4]

- **Objetos personalizados**

Los objetos personalizados le permiten a los integradores y desarrolladores personalizar y extender rápidamente el modelo de datos con datos específicos del cliente. Esto puede ser aprovechado a través de toda la plataforma y aplicaciones para soportar procesos de negocio específicos [4].

Los escenarios comunes permitidos por los objetos personalizados son el registro del producto, el derecho de garantía, autorización de devolución de la mercancía o RMA (por sus siglas en inglés), seguimiento de activos y atención de servicios, sólo por mencionar algunos [4].

- **Conectar RightNow**

Este componente proporciona estándares abiertos de APIs para poder integrar RightNow con cualquier cosa a un costo rentable [4]. Esto se representa en la Figura 4.7.



Figura 4.7 Conectar RightNow. [4]

Oracle RightNow proporciona un API para conectar la herramienta con PHP, lo cual permite a los desarrolladores e integradores acceder y aprovechar la plataforma de CX para el desarrollo de interacciones e integraciones personalizadas [4].

Este componente hace que el modelo de objeto común de conexión y el API se encuentren disponibles para desarrolladores de PHP, pero lo que lo hace poderoso es que garantiza la compatibilidad con versiones anteriores, incluso con actualizaciones de código RightNow. Igualmente proporciona un modelo de objeto unificado que es fácil de aprender y que es consistente con los servicios web [4]. Una representación de este componente es la que se muestra en la Figura 4.8.

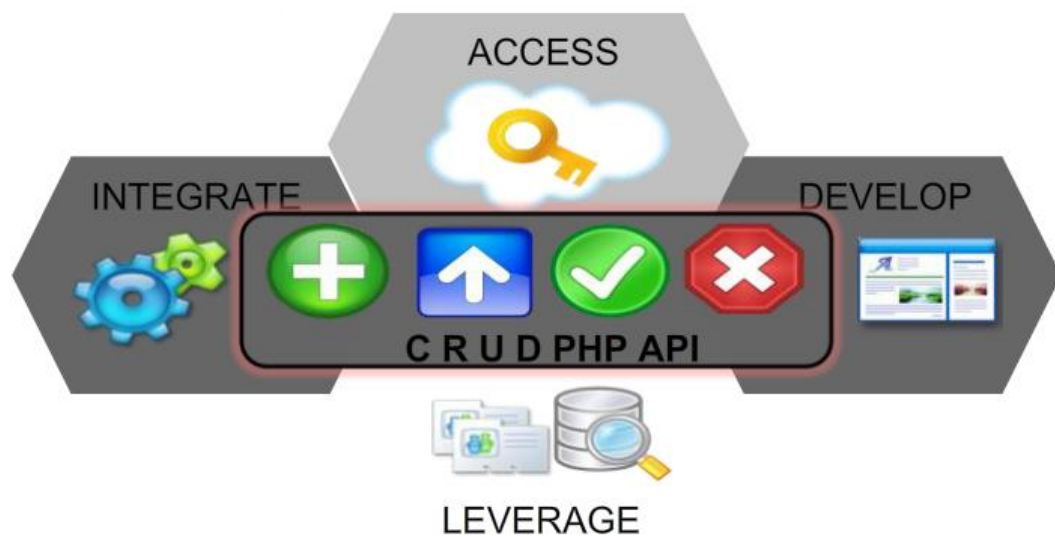


Figura 4.8 API para conectar con PHP. [4]

- **Experiencia de Diseño de RightNow**

Este componente, representado en la Figura 4.9, le permite al analista de negocio y a los diseñadores configurar fácilmente RightNow CX para lograr experiencias unificadas y dedicadas en todos los canales. Dentro de éste se encuentra el diseñador de objetos que es una herramienta que se utiliza para diseñar, implementar y mantener modelos de objetos del cliente incluyendo el comportamiento y las relaciones entre los objetos [4].

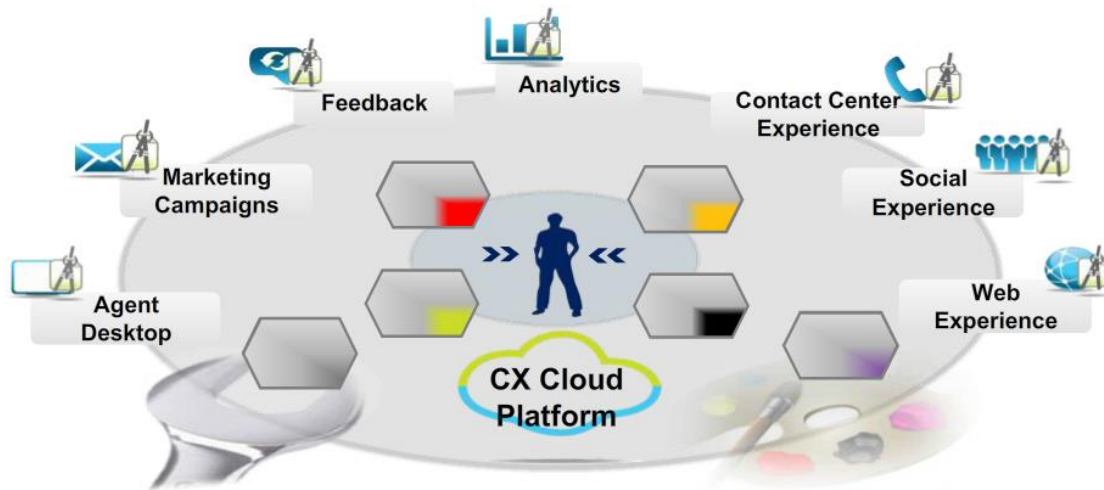


Figura 4.9 Experiencia de Diseño de RightNow. [4]

El diseñador de objetos personalizados permite a los administradores e integradores construir y gestionar objetos personalizados directamente en la aplicación, aumentando de esta manera el número de tablas de la base de datos [4].

Los objetos personalizados permiten configurar la herramienta para crear áreas de trabajo, flujos de trabajo, reportes, etc. Por ejemplo, cuando se agrega un nuevo objeto personalizado a RightNow CX tal vez un objeto de RMA, se pueden crear espacios de trabajo de tipo RMA, informes sobre RMA, flujos de trabajo y establecer campañas de marketing utilizando ese nuevo objeto [4].

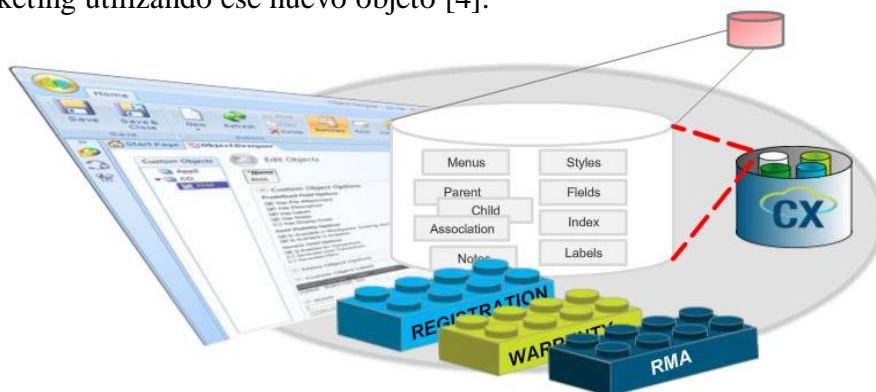


Figura 4.10 Diseñador de objetos de RightNow. [4]

5 VISTA LÓGICA DE LA ARQUITECTURA DE REFERENCIA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Una solución de experiencia del cliente completa y con todas las funciones debe cubrir todos los aspectos del ciclo de vida del cliente de Oracle (Figura 5.1) esto es la perspectiva del cliente. También debe cubrir los procesos de negocio de la compañía, lo cual corresponde al soporte en el ciclo de vida del cliente y todo esto constituye la perspectiva de la empresa. Esta relación entre la perspectiva del cliente y la perspectiva de la empresa se ilustra en la arquitectura de referencia de alto nivel que se muestra en la Figura 5.2 [5].



Figura 5.1 Ciclo de vida del cliente de Oracle. [5]

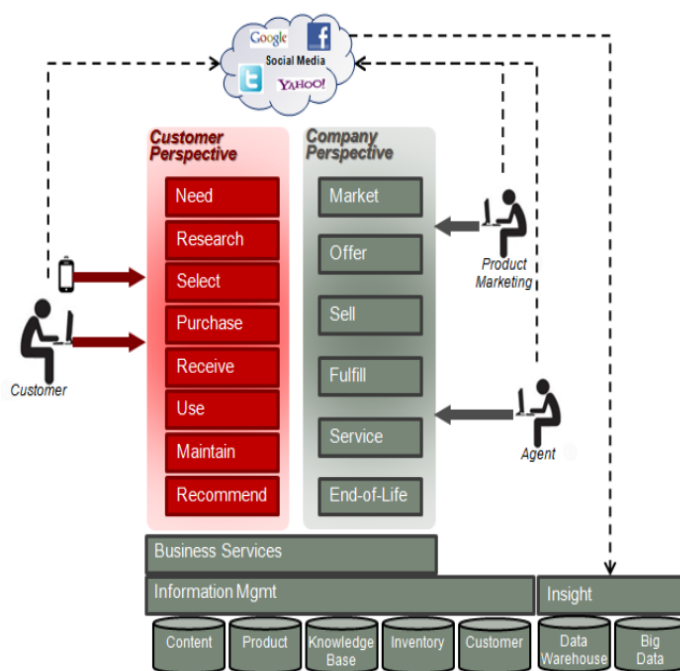


Figura 5.2 Arquitectura de referencia de alto nivel. [5]

Un conjunto común de servicios empresariales, así como la información que se utiliza en toda la experiencia del cliente es lo que permite soportar tanto la perspectiva del cliente como la perspectiva de la empresa.

De igual manera el uso de un conjunto común de servicios de negocio y de un modelo de información común es lo que proporciona una experiencia del cliente sin ningún problema a través de canales y puntos de contacto a lo largo del ciclo de vida del cliente.

En esta sección se describirá primero la Arquitectura de Referencia de la Experiencia del Cliente de la solución unificada que cubre toda la funcionalidad necesaria en todos los puntos de contacto y en todas las áreas. Luego se describirá la Arquitectura de Referencia de Oracle RightNow, la cual es una solución que está enfocada y proporciona funcionalidad en el área de servicio y soporte.

5.1 Arquitectura de Referencia de la Experiencia del Cliente de la Solución Unificada

La Figura 5.3 muestra la arquitectura de referencia completa de la experiencia del cliente. En el diagrama, la capa superior muestra los diversos dispositivos y puntos de contacto que son soportados por la arquitectura de referencia de la experiencia del cliente. La capa de interacción proporciona una interfaz consistente a través de los dispositivos y puntos de contacto.

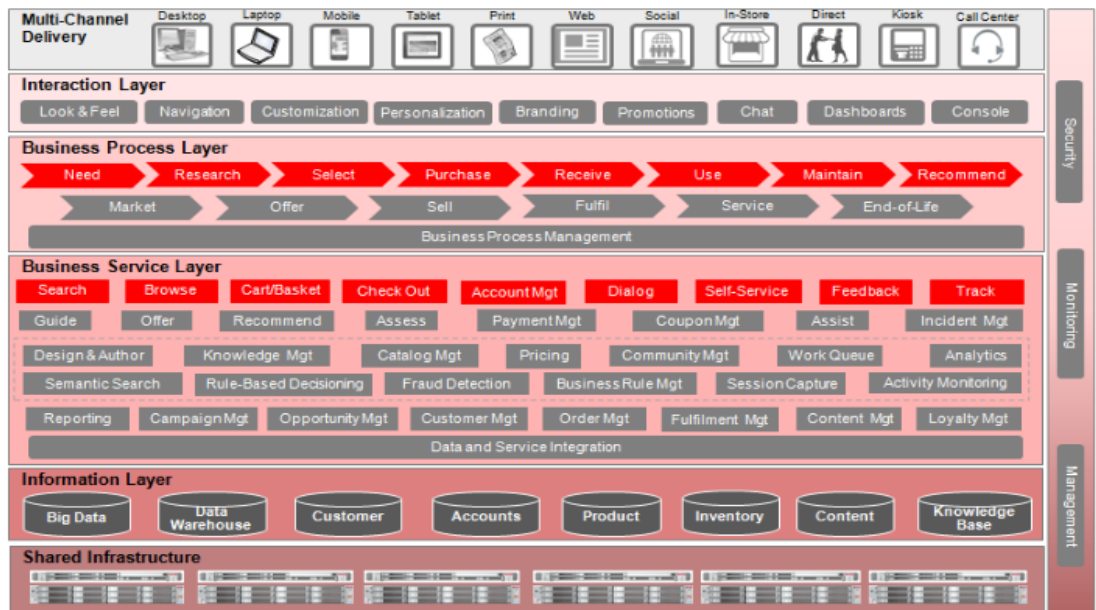


Figura 5.3 Arquitectura de Referencia completa de la experiencia del cliente. [5]

La capa de Proceso de Negocio incluye los procesos de negocio proporcionados por la solución desde la perspectiva del cliente (rojo), así como desde la perspectiva de la empresa (gris) todos soportados por la capacidad de Gestión de Procesos Empresariales.

De igual forma la capa de Servicio de la Empresa muestra las capacidades necesarias desde la perspectiva del cliente (rojo), así como desde la perspectiva de la empresa (gris). Detrás de los servicios a las empresas está la capacidad de Integración de Datos y Servicios, la cual proporciona el pegamento que permite agrupar todos los datos y servicios en una solución completa y unificada.

La capa de información muestra la información requerida para soportar una experiencia del cliente consistente, sin problemas. La información fragmentada no puede ofrecer una experiencia del cliente convincente. La capa inferior, Infraestructura compartida, es la red y almacenamiento que soporta toda la solución. Esto puede ser on-premise, hosted off-premise, nube privada, nube pública, etc.

Por último, pero igualmente importante, está la capa de seguridad, seguimiento y gestión que se extiende por toda la arquitectura de referencia de la experiencia del cliente. Ésta es otra área en la que un enfoque poco sistemático y fragmentado es inaceptable, ya que conduciría inevitablemente a problemas o a inconsistencias en la experiencia del cliente, lo cual resultaría en la insatisfacción del mismo.

5.2 Arquitectura de Referencia de la Experiencia del Cliente de Oracle RightNow (Servicio y Soporte)

Oracle RightNow es una aplicación de soporte y servicio que proporciona ayuda a los clientes a lo largo del ciclo de vida del cliente. En un alto nivel esto incluye:

- **Auto-servicio:** Proporcionar un auto-servicio completo es esencial para una buena experiencia del cliente, sobre todo para los tipos de clientes que prefieren hacer las cosas por sí mismos. Un auto-servicio integral también reduce los costos ya que ésta es la forma de atención al cliente menos costosa.
- **Agente de Asistencia:** Para algunos problemas y algunos tipos de clientes, el auto-servicio simplemente no proporciona la ayuda necesaria. En estos casos, un agente real, en vivo es el único medio para proporcionar un servicio aceptable. Los agentes de asistencia deben estar disponibles a través de múltiples canales, incluyendo el teléfono, chat y correo electrónico.
- **Gestión de cuentas:** La administración de cuentas, con todas las funciones necesarias, es un requerimiento indispensable para proporcionar niveles aceptables de atención al cliente. Esta funcionalidad debe estar disponible a través de autoservicio y vía agentes de asistencia.
- **Gestión del conocimiento:** Recaudar, correlacionar, y organizar la información de soporte de los productos, puede mejorar drásticamente el servicio al cliente. Una base de conocimiento de la información de soporte de los productos debe estar a disposición de los agentes y de los propios clientes.

La Figura 5.4 se enfoca en los aspectos de servicio y soporte de la arquitectura de referencia de la experiencia del cliente. Ésta se centra en las actividades que un cliente pueda necesitar llevar a cabo durante el uso o el mantenimiento del producto adquirido. Actividades de auto-servicio comunes incluyen la actualización de información de la cuenta (por ejemplo, número de teléfono, dirección, número de tarjeta de crédito), el seguimiento del estado de un pedido, y la comprobación de los pagos (tanto del pasado como los que se encuentran pendientes). El cliente también puede estar experimentando un problema con algún producto.

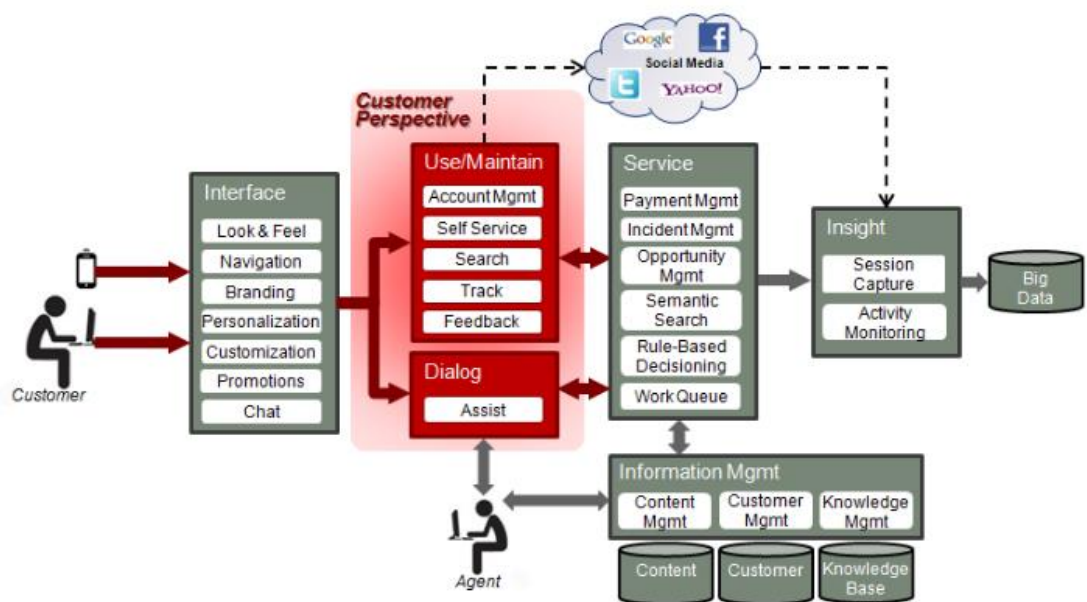


Figura 5.4 Arquitectura de Referencia de la Experiencia del Cliente de Oracle RightNow. [5]

Proporcionar buenas capacidades de autoservicio no sólo aumenta la satisfacción del cliente, sino que también reduce los costos del centro de llamadas. Proporcionar una base de conocimiento de los problemas conocidos, fallas, correcciones y soluciones, puede mejorar significativamente la experiencia de auto-servicio. Cuando esto no es suficiente, el cliente debe tener acceso a un representante de atención (por ejemplo, click para llamar, click para chatear, click para enviar un email) que tenga acceso a la misma información que el cliente utiliza durante actividades de auto-servicio.

Para problemas más complejos de los productos, también puede ser necesario crear un incidente y realizar un seguimiento del mismo a través de múltiples pasos para poder resolver el problema del cliente. Atención al cliente y soporte técnico también proporcionan la oportunidad de aumentar las ventas, especialmente si el cliente tiene una experiencia de servicio y soporte positiva.

Una vez más todas las interacciones con el cliente, tanto las directas como las que son a través de redes sociales, deben ser capturadas para su análisis. En el caso de servicio y soporte, estos datos también se pueden utilizar para alimentar la base de conocimiento de autoservicio, así como para identificar oportunidades de negocio ocultas.

6 REFERENCIAS

- [1] Jimerson, Brian. 2012. Software Architecture for High Availability in the Cloud. Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/technetwork/articles/cloudcomp/jimerson-ha-arch-cloud-1669855.html>, consultado el 10 de Septiembre de 2014.
- [2] Oracle. 2010. Oracle Cloud Computing. Disponible en Internet: http://www.thedatachain.com/materials/oracle_cloud_computing.pdf, consultado el 10 de Septiembre de 2014.
- [3] Oracle. 2012. Oracle's Cloud Solutions for Public Sector. Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/us/industries/public-sector/cloud-solutions-public-sector-wp-323002.pdf>, consultado el 10 de Septiembre de 2014.
- [4] Oracle. 2012. Oracle RightNow CX Cloud Service – System Architecture. Disponible en Internet: https://competencycenter.oracle.com/opncc/full_glp.cc?group_id=23123, consultado el 11 de Septiembre de 2014.
- [5] Oracle. 2014. Customer Experience Reference Architecture, Disponible en Internet: <http://www.oracle.com/technetwork/topics/entarch/oracle-wp-ra-customer-exp-1891281.pdf>, consultado el 11 de Septiembre de 2014.

APÉNDICE D

PLAN DE VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN



OUM Cloud

PLAN DE VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN

WSI Consultores

<Solución de manejo de casos con Oracle
RightNow para Seguros Venezuela>

Autor:	Karina Valera
Fecha de Creación:	Octubre 30, 2014
Versión:	2


 ORACLE®

1.1 Registro de Cambios

Fecha	Autor	Versión	Referencia de Cambio
30/10/14	Karina Valera	1	No hay documento previo
31/10/14	Karina Valera	2	Versión 1

1.2 Revisiones

Nombre	Posición
Mario Gamez	Tutor Industrial

Índice

1	Control de Documento.....	ii
1.1	Registro de Cambios.....	ii
1.2	Revisiones	ii
2	Introducción.....	1
2.1	Propósito y Objetivos	1
2.2	Documentos de Referencia	1
3	Alcance.....	2
3.1	Tareas de verificación y validación	2
3.2	Tipos de verificación y validación por tarea	3
4	Enfoque	5
4.1	Scripts de verificación y validación.....	5
4.2	Casos de prueba por tarea de verificación y validación.....	5

2 INTRODUCCIÓN

Este documento proporciona el Plan de Verificación y Validación para la solución de manejo de casos para Seguros Venezuela. Este plan determina el enfoque del proyecto para la realización de las pruebas. La estrategia se basa en las características del sistema a ser construido, para la planeación de la amplitud y profundidad del esfuerzo de las pruebas. El Plan de Verificación y Validación determina las tareas relacionadas con la planificación de pruebas, tipos de pruebas, desarrollo de scripts de pruebas y la ejecución de los mismos.

2.1 Propósito y Objetivos

El propósito de este documento es presentar cada una de las verificaciones y validaciones que deben ser realizadas durante el proyecto según la metodología OUM (Oracle Unified Method), sirviendo como marco de referencia para la planeación, preparación y posterior ejecución de las mismas.

Los objetivos claves del Plan de Verificación y Validación son los siguientes:

- Determinar el enfoque de las diferentes sesiones de verificación y validación.
- Soportar los objetivos de negocio para la solución de atención de clientes.
- Preparar escenarios de verificación y validación que permitan la expansión, flexibilidad, y soporte de las necesidades futuras del negocio.
- Determinar los tipos de verificación y validación requeridos por cada tarea.

2.2 Documentos de Referencia

El documento que inicialmente establecerá el marco de referencia del Plan de Verificación y Validación es el de Especificaciones Funcionales y Técnicas, en el cual se encuentran establecidos los requerimientos y las especificaciones de diseño.

3 ALCANCE

Estas verificaciones y validaciones serán realizadas una vez concluidas las configuraciones y customizaciones de la aplicación, es decir, durante la Fase de Transición, y su propósito es revisar la aplicación como un todo para verificar que cumple con las especificaciones de diseño, y validar que satisface los requerimientos de negocio establecidos al principio del proyecto y descritos en el Documento de Especificaciones Funcionales y Técnicas.

A continuación se muestra el alcance de las verificaciones y validaciones para la solución de manejo de casos para Seguros Venezuela, detallado a través de los siguientes elementos:

- Tareas de verificación y validación
- Tipos de verificación y validación por tarea

3.1 Tareas de verificación y validación

Este Proyecto incluye las siguientes tareas de verificación y validación:

- **Verificación de configuraciones:** Verificación de cada una de las configuraciones y customizaciones realizadas para comprobar que se hayan hecho correctamente de acuerdo a las especificaciones establecidas en la etapa de diseño.
- **Verificación de carga de datos:** Verificación de la carga automática de datos en la aplicación, para comprobar que el proceso se haya realizado de manera correcta, es decir, sin errores de ningún tipo.
- **Revisión End-to-End:** Validación, en compañía del cliente, de los procesos de negocio de la solución. En estas pruebas, los usuarios se asegurarán de que la nueva aplicación, que soporta los nuevos procesos de negocio, está funcionando correctamente y satisface los requerimientos establecidos. Igualmente validarán la usabilidad de la aplicación.

3.2 Tipos de verificación y validación por tarea

La siguiente lista identifica, por tarea, los tipos de verificación y validación que se realizarán:

Verificación de configuraciones

- **Verificación del contenido, apariencia y comportamiento de los espacios de trabajo:** Prueba unitaria de cada uno de los espacios de trabajo configurados para asegurar que cumplen con las especificaciones de diseño establecidas.
- **Verificación del contenido, apariencia y comportamiento de los reportes:** Prueba unitaria de cada uno de los reportes elaborados y modificados para asegurar que cumplen con las especificaciones de diseño establecidas.
- **Verificación del contenido, apariencia y comportamiento de los paneles de control:** Prueba unitaria de cada uno de los paneles de control elaborados para asegurar que cumplen con las especificaciones de diseño establecidas.
- **Verificación de los escenarios de negocio:** Prueba funcional de cada uno de los escenarios de negocio para comprobar que las especificaciones dadas para la configuración de cada uno de ellos, durante la etapa de diseño, han sido realizadas efectivamente y para revisar la integración de los componentes que interactúan en los procesos de negocio.

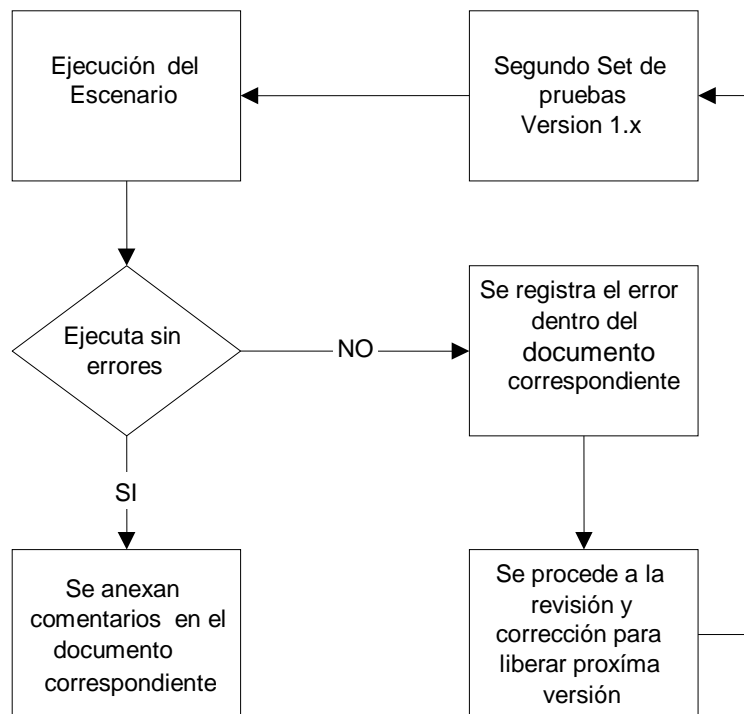
Verificación de carga de datos

- **Proceso de carga:** Utilización y verificación de la usabilidad del componente ofrecido por la herramienta para realizar la carga automática de datos. Para más detalles sobre esta funcionalidad ver la documentación de la herramienta relacionada a la importación de datos.
- **Verificación de datos cargados:** Una vez realizado el proceso de carga, revisar y verificar que los datos fueron cargados correctamente y sin errores a la base de datos de la aplicación.

Revisión End-to-End

- **Validación de los escenarios de negocio:** Prueba funcional, en compañía del cliente, de cada uno de los escenarios de negocio para asegurar que la solución satisface los requerimientos establecidos en el Documento de Especificaciones Funcionales y Técnicas.

Para la verificación y validación de los escenarios de negocio el proceso a seguir será el siguiente:



4 ENFOQUE

En la solución de manejo de casos para Seguros Venezuela, los resultados de las verificaciones y validaciones deben ser aceptados siempre que el sistema funcione de una manera que satisfaga las necesidades del negocio. Con el fin de lograr una medida de la aptitud para el uso orientada al negocio, el énfasis en la prueba se coloca sobre si el proceso de negocio, con su sistema de aplicación de soporte, cumple con las especificaciones de diseño y con los requerimientos establecidos.

4.1 Scripts de verificación y validación

Para cada una de las pruebas se desarrollarán y utilizarán scripts de verificación y validación. Estos scripts van a evolucionar a través del proyecto a medida que los requerimientos cambien y serán elaborados de tal manera que mediante su utilización se pueda comprobar el cumplimiento de las especificaciones de diseño y de los requerimientos del negocio.

4.2 Casos de Prueba por tarea de verificación y validación

Verificación de Configuraciones

Verificación del contenido, apariencia y comportamiento de los espacios de trabajo:

- Espacio de trabajo de Contacto
- Espacio de trabajo de Incidente
- Espacio de trabajo de Organización
- Espacio de trabajo de Activo
- Espacio de trabajo de Edición Múltiple de Contactos
- Espacio de trabajo de Edición Múltiple de Incidentes

Verificación del contenido apariencia y comportamiento de los reportes:

- Nuevos incidentes (Perfil Agente)
- Mi buzón (Perfil Agente)
- Nuevos incidentes (Perfil Departamento)
- Mi buzón (Perfil Departamento)
- Incidentes en espera por agente
- Contactos
- Incidentes
- Organizaciones
- Búsqueda rápida “Contactos”
- Búsqueda rápida “Organizaciones”
- Búsqueda rápida “Pólizas”
- Búsqueda rápida “Respuestas”

Verificación del contenido, apariencia y comportamiento de los paneles de control:

- Tabla de Control Agente
- Tabla de Control Gerencial de Agentes N° 1
- Tabla de Control Gerencial de Agentes N° 2
- Tabla de Control Miembro Departamento
- Tabla de Control Gerencial Departamentos N° 1
- Tabla de Control Gerencial Departamentos N° 2
- Incidentes por Departamento

Verificación de los escenarios de negocio:

- **Escenario I:** Canal correo electrónico. Caso de tipo Reembolso. Razón Siniestro sin registrar.
- **Escenario II:** Canal teléfono. Caso de tipo Carta Aval. Razón Solicitud de Carta Aval (digital).
- **Escenario III:** Canal Chat. Caso de tipo Administración de Pólizas. Razón Error en datos personales.

Verificación de Carga de Datos

Se seguirá el proceso establecido por el componente que ofrece la aplicación para la importación de datos. Se realizará una carga inicial de contactos y se verificará que ésta se hizo correctamente.

Revisión End-to-End

Validación de los escenarios de negocio:

- **Escenario I:** Canal correo electrónico. Caso de tipo Reembolso. Razón Siniestro sin registrar.
- **Escenario II:** Canal teléfono. Caso de tipo Carta Aval. Razón Solicitud de Carta Aval (digital).
- **Escenario III:** Canal Chat. Caso de tipo Administración de Pólizas. Razón Error en datos personales.

APÉNDICE E
CONFIGURACIONES REALIZADAS POR ESCENARIO



OUM Cloud

CONFIGURACIONES REALIZADAS POR ESCENARIO

WSI Consultores

<Solución de manejo de casos con Oracle
RightNow para Seguros Venezuela>

Autor:	Karina Valera
Fecha de Creación:	Enero 8, 2015
Versión:	1



ORACLE®

1.1 Registro de Cambios

Fecha	Autor	Versión	Referencia de Cambio
8/01/15	Karina Valera	1	No hay documento previo

1.2 Revisiones

Nombre	Posición
Mario Gamez	Tutor Industrial

Índice

1	Control de Documento	ii
1.1	Registro de Cambios.....	ii
1.2	Revisiones	ii
2	Configuraciones del Escenario I	1
3	Configuraciones del Escenario II	7
4	Configuraciones del Escenario III	8

2 CONFIGURACIONES DEL ESCENARIO I

Componente	Configuraciones
Campos personalizados	- Se creó un nuevo campo personalizado de tipo menú llamado “Tipo de Contacto” y en las opciones se colocó “Corretaje”, “Contratante” y “Asegurado”.
Menús personalizables	- Al menú de estados de incidente se le agregaron las opciones “En espera por el departamento” y “En espera por el agente”
Productos/Categorías/Disposiciones	<p>- Se modificó el menú “Categoría”, al cual se le agregaron los tipos (padres) y razones (hijos) que se manejan en Seguros Venezuela, estos valores se hicieron visibles en la interfaz correspondiente y se ocultó el resto.</p> <p>- Se crearon dos productos de Servicio: Seguros Colectivos y Seguros Individuales.</p>
Catálogo de productos	- Se creó un nuevo producto por cada tipo de Póliza que ofrece Seguros Venezuela.
Diseñador de Objetos	<p>- Se creó un atributo de sistema para el objeto estándar “Contact”, y a éste se le agregó una auto-relación principal de tipo Asociación, en donde el objeto principal es “RN.Contact”, el campo principal “c_id” y el campo secundario “Corredor”.</p> <p>- En el atributo de sistema para el objeto estándar “Incident”, se agregó una relación principal de tipo Asociación en donde el objeto principal es “RN.Contact”, el campo principal “c_id” y el campo secundario “Asegurado”.</p>
Espacio de trabajo (para el objeto Contacto)	<p>- Se cambió la apariencia del espacio de trabajo estándar, se insertó el logo de Seguros Venezuela.</p> <p>- Se insertó el campo “Tipo de Contacto” creado anteriormente y se estableció como obligatorio para todos los perfiles siempre que se cree o se abra un registro.</p> <p>- Se insertó el campo “Organización” y se estableció como oculto para todos los perfiles siempre que se cree o se abra un registro.</p> <p>- Se insertó el campo “Corredor”, creado anteriormente a través del Diseñador de Objetos, y se estableció como oculto para todos los perfiles siempre que se cree o se abra un registro.</p> <p>- Se insertaron separadores con los reportes de incidentes y pólizas correspondientes al contacto. Estos reportes fueron modificados previamente.</p> <p>- Se insertó un separador para los clientes de tipo “Corretaje”, en el cual se muestra un reporte con todos los contactos asociados a ese corredor. Este reporte fue creado previamente y se estableció como</p>

	oculto para todos los perfiles siempre que se cree o se abra un registro.
Reglas de Espacio de Trabajo (Contacto)	<ul style="list-style-type: none"> - Se agregó una regla que establece que si el cliente es de tipo “Contratante”, se muestra el campo “Organización”, de lo contrario este último permanece oculto. - Se agregó una regla que establece que si el cliente es de tipo “Asegurado”, se muestra el campo “Corredor” y “Organización”, de lo contrario el campo “Corredor” permanece oculto. - Se agregó una regla que establece que si el cliente es de tipo “Corretaje” se muestra el separador “Contactos” y se oculta el separador “Pólizas”, de lo contrario el separador “Contactos” permanece oculto y “Pólizas” visible.
Espacio de trabajo (para el objeto Incidente)	<ul style="list-style-type: none"> - Se cambió la apariencia del espacio de trabajo estándar, se insertó el logo de Seguros Venezuela. - Se agregó un campo de fusión para la CI del cliente vinculado al incidente, uno para el teléfono, para el correo electrónico y otro para el tipo de contacto. - Se insertó el campo “Categoría”, modificado anteriormente, y se cambió su nombre a “Tipo de caso” - Se insertó el campo “Activo” y se cambió el nombre a “Tipo de Póliza”. Igualmente se cambió el reporte de búsqueda. - Se insertó el campo “Asegurado”, creado anteriormente a través del Diseñador de Objetos. - Se creó un nuevo separador con el nombre “Log de Actividades”, en el cual se insertó el control log de auditoría
Reglas de Espacio de Trabajo (Incidente)	<ul style="list-style-type: none"> - Se creó una regla que establece que cuando el contacto es de tipo “Corretaje”, se muestra el campo “Asegurado”, de lo contrario este último permanece oculto. Esto se hace con la finalidad de que si es un corredor el que plantea un incidente, se pueda especificar a nombre de cuál asegurado se está comunicando, y así el incidente queda registrado tanto en el contacto corredor como en el contacto del asegurado. - Se creó una regla que establece que cuando el tipo de caso seleccionado es igual a “Reembolso” y la razón es “Siniestro sin registrar”, entonces el estado del incidente cambia a “En espera por el departamento” y el asignado a “Departamento de Reembolso”.
Espacio de trabajo (para el objeto Organización)	<ul style="list-style-type: none"> - Se cambió la apariencia del espacio de trabajo estándar, se insertó el logo de Seguros Venezuela. - Se agregó un separador con un reporte de contactos, en el cual se muestran los contactos (asegurados) pertenecientes a la organización que esté siendo consultada. Este reporte fue modificado previamente. - Se agregó un separador con un reporte de incidentes, en el cual se muestran los incidentes relacionados con la organización consultada. Este reporte fue modificado previamente.

Espacio de trabajo (para el objeto Activos)	<ul style="list-style-type: none"> - Se cambió la apariencia del espacio de trabajo estándar, se insertó el logo de Seguros Venezuela. - Se insertaron los siguientes campos: “Nombre” y se cambió por “Póliza”, “Producto”, “ID de activo” y se cambió por “ID de Póliza”, “Contacto”, “Número de serie” y se cambió por “Número”, “Fecha de compra”, “Fecha de instalación” y se cambió por “Fecha de inicio”, “Fecha de baja” y se cambió por “Fecha de vencimiento”, “Estado”. - Se agregó un separador con un reporte de incidentes, en el cual se muestran los incidentes relacionados con la póliza consultada. Este reporte fue creado previamente.
Espacios de trabajo de edición múltiple	<ul style="list-style-type: none"> - Se creó un espacio de trabajo de edición múltiple de incidentes con los mismos campos del espacio de trabajo de Incidentes. - Se creó un espacio de trabajo de edición múltiple de contactos con los mismos campos del espacio de trabajo de Contactos.
Plantillas de mensaje	<ul style="list-style-type: none"> - Se editó la plantilla de escalada de las notificaciones del Administrador. Se agregó el campo de fusión “Creado por” y se cambió el orden del resto de los campos.
Festivos	<ul style="list-style-type: none"> - Se agregaron todos los días festivos.
Requisitos de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Se modificaron los Requisitos de Respuesta en la interfaz “segurosvenezuela_es”, es decir, se establecieron los intervalos de servicio de Lunes a Viernes hora de inicio 8:00 y hora de finalización 17:00, tanto el tiempo de respuesta como el tiempo de resolución serán de 960 minutos y se seleccionaron como festivos contemplados todos los que se crearon anteriormente.
SLA	<ul style="list-style-type: none"> - Se creó un SLA “Estándar” con los requisitos de respuestas establecidos previamente.
Texto estándar	<ul style="list-style-type: none"> - Se creó un texto estándar para el saludo al momento de responder el correo del cliente con la solución del incidente. - Se creó un texto estándar para la despedida al momento de responder el correo del cliente con la solución del incidente.
Reportes (Para el perfil Agente)	<p>Además de los reportes correspondientes a los espacios de trabajo se crearon o modificaron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuevos incidentes: Se muestran los incidentes que van llegando y que aún no han sido atendidos por ningún agente. - Mi buzón: Se muestran los incidentes creados por el agente conectado, es decir aquellos que abrió del buzón “Nuevos incidentes” y cuya cuenta fue asignada automáticamente al campo “Creado por” al tipificarlos y guardarlos. - Incidentes en espera por agente: Se muestran los incidentes creados por el agente conectado, que han sido resueltos por el departamento

	<p>correspondiente y cuyo estado es “En espera por el agente”, es decir, que están en espera de que éste envíe la solución al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidentes: Se muestran todos los incidentes que se encuentran en la base de datos. - Contactos: Se muestran todos los clientes registrados en la base de datos. - Organizaciones: Se muestran todas las organizaciones registradas en la base de datos. - Se modificaron los reportes de búsqueda rápida de Contactos, Organizaciones, Pólizas y Respuestas.
Reportes (Para el perfil Departamento)	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevos incidentes: Se muestran los incidentes escalados por los agentes y que aún no han sido asignados a ningún miembro del departamento, es decir, se encuentran en el estado “En espera por el departamento” - Mi buzón: Se muestran los incidentes asignados al miembro del departamento conectado, es decir aquellos que abrió del buzón “Nuevos incidentes” y cuya cuenta fue establecida en el campo “Asignado”. - Contactos, Incidentes, Organizaciones y búsqueda rápida de Contactos, Organizaciones, Pólizas y Respuestas: Igual a los que se describieron anteriormente para el Perfil Agente.
Paneles de control (Para el perfil Agente)	<p>Se crearon los siguientes paneles de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabla de Control Agente con los reportes: Mis incidentes creados y solucionados, Mis KPIs estratégicos, Mis incidentes abiertos, Incidentes escalados y vencidos. - Tabla de Control Gerencial de Agentes N° 1 con los reportes: Incidentes creados y solucionados, Incidentes creados y solucionados por Agente, Incidentes escalados y vencidos. - Tabla de Control Gerencial de Agentes N° 2 con los reportes: Incidentes por tipo, Incidentes por canal, Incidentes por contacto.
Paneles de control (Para el perfil Departamento)	<p>Se crearon los siguientes paneles de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabla de Control Miembro Departamento con los reportes: Mis incidentes asignados y solucionados, Mis KPIs estratégicos, Mis incidentes abiertos, Incidentes escalados y vencidos. - Tabla de Control Gerencial Departamentos N° 1 con los reportes: Incidentes creados y solucionados, Incidentes solucionados por persona Asignada, Incidentes escalados y vencidos - Tabla de Control Gerencial Departamentos N° 2 con los reportes: Incidentes por canal, Incidentes por contacto - Incidentes por departamento con los reportes: Incidentes Departamento de Reembolso, Incidentes Departamento de Administración de Pólizas, Incidentes Departamento de Carta Aval, Incidentes Departamento de Solicitud.

Juego de navegación (para el perfil Agente)	<ul style="list-style-type: none"> - Se creó un nuevo juego de navegación para el Perfil Agente en base al estándar. - Se modificó el juego de navegación, es decir, en el botón “Inicio” se agregaron todos los reportes y paneles de control creados para el Perfil Agente, a excepción de los reportes “Contactos” y “Organizaciones” que se agregaron a los botones con el mismo nombre.
Juego de navegación (para el perfil Departamento)	<ul style="list-style-type: none"> - Se creó un nuevo juego de navegación para el Perfil Departamento en base al estándar. - Se modificó el juego de navegación estándar, es decir, en el botón “Inicio” se agregaron todos los reportes y paneles de control creados para el Perfil Departamento, a excepción de los reportes “Contactos” y “Organizaciones” que se agregaron a los botones con el mismo nombre.
Perfil (Agente)	<ul style="list-style-type: none"> - Se creó un perfil Agente. A éste se le asignaron los espacios de trabajo que se crearon. - Se le asignó el juego de navegación que se creó para este perfil. - Se establecieron los permisos para que las cuentas pertenecientes a este perfil puedan abrir los paneles de control creados para éste.
Perfil (Departamento)	<ul style="list-style-type: none"> - Se creó un perfil Departamento. A éste se le asignaron los espacios de trabajo que se crearon. - Se le asignó el juego de navegación que se creó para este perfil. - Se establecieron los permisos para que las cuentas pertenecientes a este perfil puedan abrir los paneles de control creados para éste.
Cuentas del miembro del personal	<ul style="list-style-type: none"> - Se crearon cuentas, en los perfiles correspondientes, para un agente de servicio y para los miembros de los departamentos. Estas cuentas se distribuyeron en grupos, que también fueron creados previamente
Preguntas	<ul style="list-style-type: none"> - Se crearon las preguntas de la encuesta de satisfacción para el caso de tipo “Reembolso”.
Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Se creó la encuesta de satisfacción para el caso de tipo “Reembolso”. En ésta se estableció una caducidad de 15 días luego de haber sido enviada, un número máximo de 500 respuestas, se personalizó el mensaje de caducidad y se inició su estado de entrega.
Reglas de negocio	<ul style="list-style-type: none"> - Se creó una regla en la cual se establece que si el estado del incidente es “En espera por el departamento” entonces se envía una notificación por correo electrónico a todos los miembros del Departamento correspondiente. Esta regla fue creada para cada uno de los tipos de casos. - Se creó una regla en la cual se establece que si el estado del incidente es “En espera por el agente” entonces se envía una

	<p>notificación por correo electrónico a todos los agentes de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se creó una regla en la cual se establece que si el estado del incidente es “Solucionado” y el tipo de caso es “Reembolso” entonces se envía inmediatamente al cliente la encuesta de satisfacción correspondiente. - Se creó una regla para el SLA interno, en la cual se establece que si el estado del incidente no es igual a “Solucionado” y el tipo de caso es “Reembolso” entonces éste se escala al nivel “Notificación de vencimiento” 16 horas después de su fecha de creación. Esta regla usa el intervalo de respuesta establecido y revalida cada 15 minutos la condición, ya que si antes de las 16 horas el estado cambia a “Solucionado”, entonces el incidente no se escala. - Se creó una regla de acción para la regla anterior, en la cual se establece que si el nivel de escalada es igual a “Notificación de vencimiento” y el nivel de escalada anterior no es igual a “Notificación de vencimiento” (esto para evitar que ésta se dispare cada 15 minutos hasta que el estado del incidente cambie a “Solucionado”) entonces se envía una notificación por correo electrónico al Departamento de Reembolso y a los agentes para avisarles que el incidente se venció. - Estas últimas dos reglas se repiten para los tipos: Administración de Pólizas, Carta Aval y Solicitud.
Buzón de correo	<ul style="list-style-type: none"> - Se creó un buzón de servicio administrado por Oracle y se configuraron los ajustes del mismo con la finalidad de personalizarlo.

3 CONFIGURACIONES DEL ESCENARIO II

Componente	Configuraciones
Scripts	- Se crearon seis (6) scripts. Éstos fueron necesarios para la elaboración del flujo de trabajo.
Flujo de trabajo	<p>- Se creó un flujo de trabajo que guía al agente a través de la interacción con el cliente que se comunica por teléfono al servicio de atención para plantear su incidente. Si el cliente llama desde su número registrado en la base de datos, se abre su información de contacto automáticamente, a partir de ese momento el flujo de trabajo se activa y guía al agente hasta el final del proceso.</p> <p>Si el cliente no llama desde el número registrado en la base de datos, el agente debe seleccionar la opción de crear un nuevo contacto, una vez que hace eso se activa el flujo de trabajo.</p>
Respuestas	- Se creó una respuesta por defecto para ayudar al agente a solucionar el caso de tipo “Carta Aval” y razón “Solicitud de Carta Aval (digital)”.
Preguntas	- Se crearon las preguntas de la encuesta de satisfacción para el caso de tipo “Carta Aval” y razón “Solicitud de Carta Aval (digital)”.
Encuesta	- Se creó la encuesta de satisfacción para el caso de tipo “Carta Aval” y razón “Solicitud de Carta Aval (digital)”. En ésta se estableció una caducidad de 15 días luego de haber sido enviada, un número máximo de 500 respuestas, se personalizó el mensaje de caducidad y se inició su estado de entrega.
Reglas de Negocio	- Se creó una regla en la cual se establece que si el estado del incidente es “Solucionado”, el tipo de caso es “Carta Aval” y la razón “Solicitud de Carta Aval (digital)”, entonces se envía inmediatamente al cliente la encuesta de satisfacción correspondiente.

4 CONFIGURACIONES DEL ESCENARIO III

Componente	Configuraciones
Asistencia guiada	- Se creó un nuevo registro de asistencia guiada, el cual sirve de ayuda para los nuevos agentes que no saben cómo escalar un incidente.
Espacio de Trabajo (del objeto Incidente)	- Se agregó un nuevo separador en el cual se insertó el control de asistencia guiada.
Respuestas	- Se creó una respuesta por defecto para ayudar a los agentes a solucionar el caso de tipo “Administración de Pólizas” y razón “Error en datos personales”.
Texto estándar	- Se creó un texto estándar para el saludo al momento de comenzar un chat con algún cliente. - Se creó un texto estándar para la despedida al momento de terminar un chat con algún cliente. - Se creó un texto estándar para informarle al cliente, por medio del chat, que su incidente será escalado al departamento correspondiente.
Correos	- Se creó un correo a través del cual se le notifica al cliente que se comunicó por chat, que su incidente fue resuelto satisfactoriamente
Reglas de negocio	- Se creó una regla en la cual se establece que si el estado del incidente es “Solucionado” y el canal es “chat” entonces se envía inmediatamente al cliente un correo notificándole que su incidente fue resuelto satisfactoriamente.
Interfaces	- En la interfaz de Seguros Venezuela en español, se establecieron los intervalos de chat y los días festivos.

APÉNDICE F

CERTIFICACIONES DE ORACLE RIGHTNOW CX CLOUD SERVICE



OUM Cloud

CERTIFICACIONES DE ORACLE RIGHTNOW
CX CLOUD SERVICE

WSI Consultores

<Solución de manejo de casos con Oracle
RightNow para Seguros Venezuela>

Autor:	Karina Valera
Fecha de Creación:	Enero 10, 2015
Versión:	1



ORACLE®

1.1 Registro de Cambios

Fecha	Autor	Versión	Referencia de Cambio
10/01/15	Karina Valera	1	No hay documento previo

1.2 Revisiones

Nombre	Posición
Mario Gamez	Tutor Industrial

Índice

1	Control de Documento	ii
1.1	Registro de Cambios.....	ii
1.2	Revisiones	ii
2	Certificación de Preventa de Oracle RightNow	1
3	Certificación de Venta de Oracle RightNow	2
4	Certificación de Soporte de Oracle RighthNow	3
5	Certificación de Implementación de Oracle RighthNow	4

2 CERTIFICACIÓN DE PREVENTA DE ORACLE RIGHTNOW

ORACLE

PARTNERNETWORK

Specialized. Recognized by Oracle.
Preferred by Customers.

El presente

Karina Valera

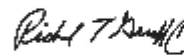
ha cumplido los requisitos para ser

Oracle RightNow CX Cloud Service PreSales Specialist

en la fecha de

08 August 2014

Rich Geraffo
Senior Vice President
Workforce Automation Solutions



ORACLE

ORACLE**PARTNERNETWORK**Specialized. Recognized by Oracle.
Preferred by Customers.

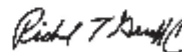
El presente

Karina Valera

ha cumplido los requisitos para ser

Oracle RightNow CX Cloud Service Sales Specialist

en la fecha de

07 August 2014Rich Geraffo
Senior Vice President
Marketing & Finance Solutions**ORACLE**

4 CERTIFICACIÓN DE SOPORTE DE ORACLE RIGHTNOW

ORACLE

PARTNERNETWORK

Specialized. Recognized by Oracle.
Preferred by Customers.

El presente

Karina Valera

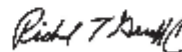
ha cumplido los requisitos para ser

Oracle RightNow CX Cloud Service Support Specialist

en la fecha de

08 December 2014

Rich Geraffo
Senior Vice President
Marketing & Finance Solutions



ORACLE

5 CERTIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE ORACLE RIGHTNOW

ORACLE

PARTNERNETWORK

Specialized. Recognized by Oracle.
Preferred by Customers.

El presente

Karina Valera

ha cumplido los requisitos para ser

**Oracle RightNow CX Cloud Service 2012 Certified
Implementation Specialist**

en la fecha de

01 December 2014

Rich Geraffo
Senior Vice President
Workday A Timeco Software



ORACLE