



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE INGENIERÍA

IMPLEMENTACIÓN SOFTWARE (MI) MOBILE INTELLIGENCE

Trabajo Profesional

Que para obtener el título de Ingeniero en Computación presenta:

Juan Manuel Ruiz Rodríguez

Aval Laboral:

Aurelio B. Martínez Amparán

Aval Académico:

M.I. JORGE VALERIANO ASSEM



Tabla de Contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
2	DESCRIPCIÓN DE MI PUESTO DE TRABAJO	6
3	MI EMPRESA	9
3.1	VISIÓN DE LA COMPAÑÍA	11
4	PROPUESTA DE VALOR	13
4.1	SOLUCIÓN DE SOFTWARE DE CRM	14
4.1.1	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE MOBILE INTELLIGENCE	14
4.1.2	NEGOCIO	14
4.1.3	TECNOLOGÍA	15
4.1.4	PRINCIPALES BENEFICIOS DE MOBILE INTELLIGENCE	15
4.1.5	NEGOCIO	15
4.1.6	TECNOLOGÍA	15
4.2	INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	16
4.2.1	XTELLIGENCE	16
4.2.2	BENEFICIOS	16
4.3	MOBILE INTELLIGENCE: DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES	17
4.4	PRINCIPALES FUNCIONALIDADES	18
4.4.1	GERENCIAMIENTO DE LOS CLIENTES	19
4.4.2	BÚSQUEDA RÁPIDA	19
4.4.3	GERENCIAMIENTO DE CATEGORÍAS	19
4.4.4	GERENCIAMIENTO DE AFILIACIONES	20
4.4.5	PLANIFICADOR	20
4.4.6	REPORTE DE VISITAS	21
4.4.7	COMENTARIOS A LA VISITA	21
4.4.8	REPORTES (KPI'S ESTANDAR)	21
4.4.9	PREPARACIÓN DE LA VISITA	22
4.4.10	MENSAJES DE PRODUCTO	22
4.4.11	REPORTES DE INFORMACIÓN	22
4.4.12	CONSTRUCTOR DE LISTADOS	23
4.4.13	PERFILAMIENTO DE CLIENTES	23
5	MODELO DE SUSCRIPCIÓN	25



5.1.1 BENEFICIOS DEL MODELO SAAS

25

6 MÓDULOS **26**

7 TECNOLOGÍA Y EQUIPOS SOPORTADOS. **29**

8 DEFINICIÓN, OBJETIVO Y DESARROLLO DEL PROYECTO **31**

8.1 DEFINICIÓN **31**

8.1.1 SOFTWARE 31

8.1.2 INGENIERÍA DEL SOFTWARE 31

8.1.3 SISTEMA 32

8.1.4 INGENIERÍA DE SISTEMAS 32

8.2 OBJETIVO **32**

8.3 DESARROLLO DEL PROYECTO **33**

8.3.1 ESTUDIAR NECESIDADES DEL CLIENTE 33

8.3.2 JUNTA INTERNA (MI EMPRESA) 34

8.3.3 DEFINICIÓN TÉCNICA 36

8.3.4 CONFIGURACIÓN, QA, UAT, REWORK 37

8.3.5 DESVENTAJAS DE LA METODOLOGÍA DE CASCADA: 38

8.3.6 SOLUCIÓN A TRAVÉS DE NUESTRA HISTORIA: 38

8.3.7 ROLL-OUT 39

8.3.8 ESTÁNDAR DEL PROCESO 39

8.3.9 ESTÁNDAR DEL PRODUCTO 40

9 CONCLUSIONES **42**

10 BIBLIOGRAFÍA **43**

11 ANEXOS **44**



1 Introducción

Antes de iniciar me gustaría presentarme formalmente; mi nombre es Juan Manuel Ruíz Rodríguez y soy egresado de la Facultad de Ingeniería del año 2006, para ser exacto mis últimos créditos los terminé en Junio del año antes mencionado.

Después de varios intentos, encontré una opción que me llamó la atención, una empresa francesa llamada Cegedim México S.A. de C.V., que no conocía, Transnacional era lo que enmarcaban en el anuncio, ofrecían un puesto discreto de Operador Telefónico dando Soporte Técnico a usuarios Finales.

Así después de un proceso largo de selección a partir del mes de Agosto del 2006 alegremente ya formaba parte del mercado laboral; mi primer puesto y responsabilidades fueron de Operador de Help Desk, mis tareas eran contestar el Teléfono y dar seguimiento a problemas reportados por la Fuerza de Ventas de la industria Farmacéutica.

Del año 2006 al 2008 mis actividades no variaron mucho, me dediqué a dar Soporte Técnico, sin embargo me llamaba mucho la atención los procesos de la empresa, así como el Software que manejaban, así que me dispuse a documentarme por mi cuenta, a estudiar dichos procesos y a conocer más a fondo la Herramienta (Software).

Este conocimiento adquirido me ayudó a sobresalir con ideas y a detectar áreas de oportunidad.

El año 2008 fue un parte aguas que inició con una nueva etapa de mi vida, ya que en ese año me ofrecieron viajar a Puerto Rico para dar soporte en Sitio a uno de nuestros más importantes clientes de ese entonces, el ofrecimiento fue sin mejora en el sueldo y sin un ascenso garantizado, la verdad no me tomo más de 5 minutos decir que si a esa propuesta.

Del 2008 al 2009 terminé por conocer mi potencial en un país ajeno al mío y enfrentando sólo las demandas de mi cliente, el apoyo que recibía era remoto ya que únicamente yo estaba en representación de MI EMPRESA. Que grata sorpresa me llevé que cuando regreso a MI EMPRESA estaban contentos con mi trabajo realizado durante mi estancia en Puerto Rico; tan es así que iniciando el año 2009, recibí dos ofrecimientos; uno de ellos fue ser Coordinador de Configuradores y el otro ser Ejecutivo de Cuenta.

Mi jefa de ese entonces me comentó que me dejaría una especie de puesto híbrido donde me asignarían una cuenta discreta y de forma paralela la Coordinación de Configuradores.



Así pasé todo el año 2009 con este puesto híbrido en donde conocí mucho en cuestión de configuración y Gestión de Personal a mi cargo, de igual forma fui consolidando el trato con el cliente y el tema de implementación de Software terminó por ser en el que mejor en el que me desenvuelvo.

Fue así que exactamente un año después tuve una plática muy similar con mi jefa y donde definitivamente opté por el puesto de Ejecutivo de Cuenta.

Realmente el puesto de Ejecutivo de Cuenta lo he llevado a cabo desde que me fui a Puerto Rico en el año 2008, Oficialmente lo recibí a inicios del 2010.

Durante este tiempo como Ejecutivo de Cuenta he atendido varios clientes importantes en México como en el Extranjero entre los que destacan estas implementaciones.

Algunas de ellas las tomé con riesgo de cancelación, y todas se han concluido de forma exitosa, durante este año (2013) sólo tengo pendiente concluir Glenmark México.

- 2013- aspen México; Software: Mobile Intelligence, implementación exitosa
- 2013- Pfizer Centroamérica; Software: Mobile Intelligence, Cuenta Regional
- 2012-2013 Lundbeck México, Implementación iniciada a finales del 2012 y finalizada en Marzo 2013; Software. Mobile Intelligence
- 2012 Probiomed México, Una de las primeras implementaciones de Mobile Intelligence en México; Software: Mobile Intelligence.
- 2011-2012 Landsteiner México, Implementación heredada con riesgo de pérdida, la implementación se logró de forma exitosa con 45 usuarios, al final del 2012 duplicamos las licencias; Software: Target Mobile.
- 2011 Expanscience México, En 2012 deciden dejarnos por tema de presupuesto; Software: Target Mobile.
- 2010 Bioquimed México. En 2012 deja de pagar el servicio; Software: Target Mobile.
- 2009 Pfizer, contrato regional, apoyo para la implementación de México, esta implementación fue la que determino seguir con toda la Región; Software: Mobile Intelligence.

Actualmente estoy por concluir la implementación de Sanofi CAC en Panamá.



2 Descripción de mi puesto de Trabajo

Mi puesto actual en MI EMPRESA es el de Account Executive

MISIÓN Y RESPONSABILIDADES DE MI PUESTO

Tabla 2.1.mi_puesto

N°	Description
1	Responsabilidad de Mantenimiento y Venta de Servicios de uno o más clientes, asegurando la más alta calidad de dichos Servicios.
2	Identificar nuevas oportunidades de negocio según las necesidades del cliente y el desarrollo organizacional (nuevos productos, nuevas unidades de negocio , fusiones y adquisiciones)
3	Promover productos Mi empresa al cliente (CRM bases de datos / , IM) , y sus presentaciones
4	<u>Asegurar la implementación del plan de proyectos del cliente (configuración, cambios en los territorios del Cliente, etc.) la entrega a tiempo de acuerdo con el presupuesto , con la calidad y el cumplimiento de las expectativas del cliente</u>
5	Proponer nuevos servicios a los clientes asignados después de la validación de precios y de los recursos
6	Evaluar las necesidades de capacitación relevantes para los clientes y asegurar que todos los usuarios de nuestros clientes y las herramientas tienen el nivel de formación adecuada (conocimiento de las herramientas), la coordinación de los planes de capacitación y cursos.
7	<u>Realizar visitas presenciales con el cliente de acuerdo a las necesidades del Proyecto asignado, para supervisar, asesorar, crear planes de contingencia en caso necesario , identificar las necesidades del cliente, dedicando el tiempo adecuado para hacer el seguimiento de los acuerdos, compromisos y nuevas oportunidades de negocios discutidas con el cliente (formatos corporativos y OMS) .</u>
8	Reporte a Dirección y Jefes Inmediatos de las operaciones de venta y del estado de los proyectos, acciones / seguimiento y las oportunidades en el formato acordado y dentro de los tiempos



	pactados.
9	Evaluar los problemas de cada cliente y sugerencias del mismo, para que junto con el director de Operaciones y equipos corporativos y operativos relevantes demos las soluciones y/o alternativas para satisfacer las necesidades del cliente
10	Trabajo en conjunto con los clientes con el fin de identificar las oportunidades y mantener la confianza de los clientes y la satisfacción
11	Identificar la red de influencias dentro y entre las cuentas para identificar contactos clave dentro de cada organización para permitir la gestión de cuentas eficaz y reducir al mínimo los obstáculos

Para el caso de implementaciones de Software mis actividades se enfocan a los puntos 4 y 7 principalmente donde adicionalmente mis tareas son:

- a) Detección de la necesidad del cliente y colocación del producto (Software)
- b) Desarrollo del Project Plan para determinar las tareas necesarias y establecer los responsables de cada área.
- c) Logística de reuniones internas para presentar las tareas y las fechas compromiso. (estas reuniones se llevan a cabo durante todo el proyecto)
- d) Documentación y petición de:
 - a. Servidor
 - b. Servicio de Telefonía y asignación de Grupo de Help Desk (si es que aplica).
- e) En Paralelo, conocimientos técnicos para una oportuna consultoría con el cliente y determinar los alcances del Software vs las necesidades del cliente.
 - a. Llenado del BRD (Documento de Requerimientos del Cliente), en este punto es obligatoria la firma.
- f) Presentación al cliente del desarrollo de su configuración a la medida (IPR, Revisión en Desarrollo), para demostrar los avances de su Software comprado.
- g) Entrega de formatos de carga y carga en el sistema de datos del cliente, como:
 - a. Estructura del cliente (Empleados)
 - b. Universos médicos
 - c. Productos
 - d. Ciclos Promocionales
- h) Una vez que la configuración está al 100% se realiza la primer presentación formal con el cliente denominada (User Accept Test), donde se documentan las observaciones encontradas durante esta actividad y se escala al departamento de Configuración.
- i) Una vez terminado el re trabajo de configuración se presenta nuevamente al cliente, donde se genera un documento oficial de UAT y se firma por ambas partes de mutuo acuerdo.
- j) Durante todas estas actividades de forma paralela se gestiona la compra de equipos iPads y obtención de licenciamiento ante Apple para la instalación de nuestro Software en los equipos del cliente
- k) Definición de instalación de nuestro Software en los equipos del cliente
 - a. OTA
 - b. AirWatch (alianza con esta empresa)



- l) También de forma paralela se gestiona la realización de manuales y la logística de la capacitación a la Fuerza de Ventas de nuestro cliente.
- m) Una vez finalizada la capacitación en nuestro Software y los Representantes en campo se define como Cierre del Proyecto o goLive!



3 Mi empresa

Fundada en 1969 por Jean-Claude Labrune y establecida como el proveedor líder global en soluciones de CRM para el sector salud, Mi empresa desarrolla bases de datos exclusivas y soluciones de software con altísimo valor agregado. Equipada con la más eficiente unidad de Investigación y Desarrollo (I&D) dedicada específicamente a atender las necesidades de este sector, Mi empresa provee a las compañías farmacéuticas un soporte vital para el exitoso gerenciamiento de relaciones de clientes (En inglés: Customer Relationship Management – CRM), fortaleza en ventas y efectividad en marketing.

Las aplicaciones y plataformas CRM de Mi empresa, reforzadas con las bases de datos estratégicas del Grupo Mi empresa, proveen a los departamentos de ventas, marketing y medico una clara visión de sus mercados y segmentos con el objetivo de optimizar sus estrategias y su retorno a la inversión

Cuenta con aproximadamente 8,200 empleados a nivel mundial y tenemos presencia en más de 80 países en los 5 continentes.

El crecimiento de mi empresa en el periodo 2005-2009 la podemos apreciar en la figura 3.1.Crecimiento

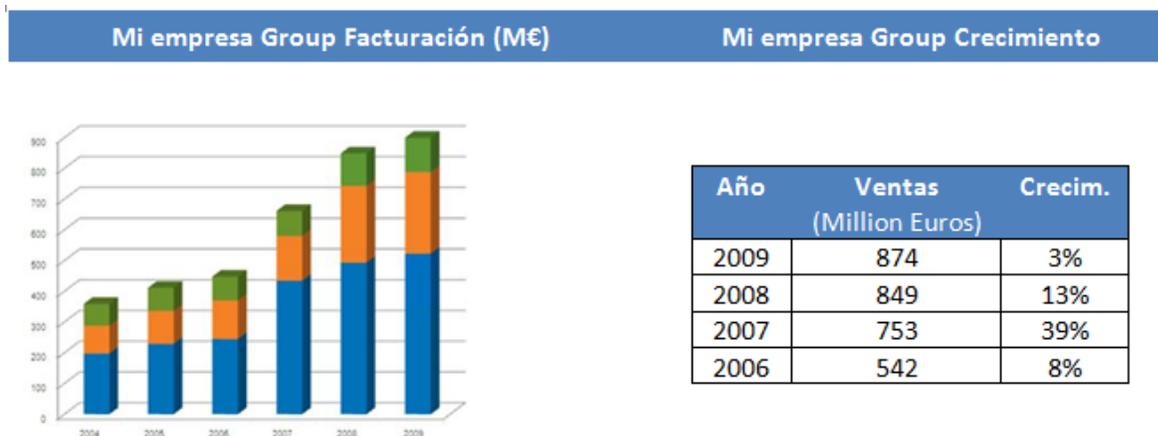


Fig. 3.1.Crecimiento



Fig. 3.2.Actividades

Mi empresa tiene **tres divisiones operacionales:**

- La división de CRM y datos:
Ofrece a las divisiones de mercadeo y ventas de las compañías farmacéuticas un mayor entendimiento de donde los medicamentos son vendidos, quién los prescribe y porqué.
- La división de profesionales de la salud:
Comercializa software dedicado a los profesionales de la salud para manejo médico y paramédico, así como información promocional.
- La división de seguros y servicios:
Comercializa software dedicado a compañías de seguros y “healthcare flow management”.
- El porcentaje de estas actividades lo podemos apreciar en la Fig. 3.2.Actividades

Con más 8200 empleados alrededor del mundo, Mi empresa afirma su presencia como el líder Global dando servicio a clientes en más de 80 países. Figura 3.3.Presencia.



Fig. 3.3.Presencia



3.1 Visión de la Compañía

Mi empresa ayuda fuertemente a la relación con los clientes, mejora la efectividad en ventas y el desempeño de mercadeo de la industria farmacéutica global.

Con más de 200,000 usuarios que utilizan nuestras herramientas al frente de los prescriptores, Mi empresa está posicionada como el líder global en CRM. Está equipado para responder a requerimientos y satisfacer las necesidades de clientes locales, regionales e internacionales a través del uso de:

- Seis centros de datos y seis centros de competencia en el mundo.
- La más robusta estructura de Investigación y Desarrollo dedicada a CRM farmacéutico con la capacidad de extender y maximizar la inversión de los clientes:

La oferta de Mi empresa incluye:

- Software especializado para satisfacer necesidades y funcionalidades globales, regionales y locales:
Mobile Intelligence
- Implementación y servicios de soporte a usuario final
- Servicios de Inteligencia de Negocios
- Servicios de hosting
 - Nuestra visión: “Guiar a nuestros clientes a través de la continua transformación de la industria del cuidado de la salud”
 - Nuestra Misión: “Proveer servicios innovadores a las área de ventas, mercadeo y medica con la tecnología más avanzada, información con altísimo valor agregado y servicios diferenciadores a nivel mundial”

En la tabla 3.1. Clientes les muestro algunos de los clientes que atendemos desde México.



Tabla 3.1. Clientes

Abbott
Farmasa-Schwabe
Ferring
Bristol-Myers Squibb
Grunenthal
Merck Sharp & Dohme
Glenmark
Nycomed
Pfizer
Sanofi
Grisi
Ipsen
IFA Celtics
Aspen
Stendhal
Sanfer
Silanes
Torrent Pharma
Darier/Stiefel
Church & Dwight
Nestle
Colgate Palmolive
Pisa
Liomont
Octapharma
Pierre Fabre
UCB
Bioquimed
Boehringer Ingelheim
Takeda
Genzyme
Novartis
Bayer Schering
Eli Lilly
Expanscience
More Pharma
Meda Pharma



4 Propuesta de Valor

Con 40 años de experiencia y la confianza de nuestros clientes, Mi empresa tiene un único y profundo conocimiento de la industria del cuidado de la salud a nivel global, regional y local y provee modelos de datos específicamente desarrollados para esta industria. Asociarse con Mi empresa da a cada uno de nuestros clientes la garantía de trabajar con la compañía líder global experta en soluciones para la industria del cuidado de la salud, algunos de nuestros beneficios los podemos apreciar en la Fig. 4.1. Beneficios.

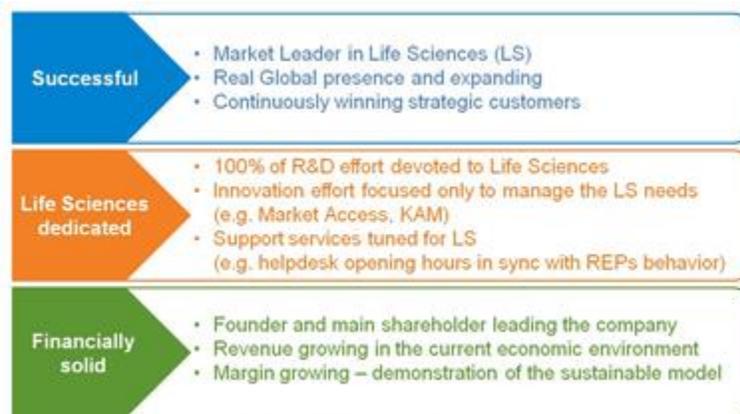


Fig. 4.1. Beneficios

Mobile Intelligence, la solución CRM, está diseñada para capturar información en tiempo real y proveer las herramientas para utilizar esta información para procesos de segmentación y Targeting. Mobile Intelligence es flexible y configurable de acuerdo a las necesidades del negocio, disponible a través de múltiples modelos de desarrollo e integrada con valiosa información de clientes. Esto le proporciona a ASPEN MEXICO un Costo Total de Propiedad (En Inglés: TCO - Total Cost of Ownership) óptimo a través de un desarrollo efectivo y escalable, economías de escala direccionadas por plataformas de estandarización y una arquitectura orientada al servicio.

Esta solución ligada con nuestra estratégica tecnología .NET soportará sus esfuerzos para la integración con su actual y futura estructura. Las principales características de nuestras soluciones es que están diseñadas bajo el principio que el ser humano es el centro y es quien necesita una solución fácil de usar en los procesos diarios. Todos los módulos en el sistema propuesto han sido construidos y probados por representante de ventas.



4.1 Solución de Software de CRM

Nuestras soluciones de CRM están incluidas en la oferta principal de Mi empresa, facilitando más de 150 millones de interacciones por año entre representantes de ventas y prescriptores. La solución de CRM Global de Mi empresa llamada Mobile intelligence provee a las compañías farmacéuticas un robusto set de capacidades que promueven las ventas en los equipos comerciales, el gerenciamiento de clientes en múltiples canales, el manejo de la información compartida, los reportes en el campo y los análisis estadísticos.

4.1.1 Principales Características de Mobile Intelligence

Creado desde el inicio para la industria del cuidado de la salud, Mobile Intelligence es el producto adecuado para el sector. Como tal, este refleja los requerimientos operacionales de las organizaciones multinacionales de hoy y soporta los requerimientos a nivel nacional, regional y global.

4.1.2 Negocio

- Una gama completa de funcionalidades disponibles acorde a los requerimientos de la industria:
 - Procesos esenciales: Gerenciamiento de clientes, categorización, gerenciamiento de afiliaciones, reporte de visitas, etc.
 - Promoción personalizada: Plan de acción, planeación de campañas
 - Negocios específicos: Key Account Management, KOL management

Algunos módulos los podemos apreciar en la Fig. 4.2.Módulos



Fig. 4.2.Módulos



4.1.3 Tecnología

- Microsoft .NET framework
- Service-Oriented Architecture (SOA) con WEB Services.
- Rich Internet Application (RIA): Funcionalidades “drag-and-drop”
- Datos centralizados para ayudar a minimizar los esfuerzos en la configuración
- Integrada con Microsoft Office (Outlook, Excel, Word).
- Diseñada para utilizar las funcionalidades de Microsoft Office Business Applications (OBA).
- Modelo de seguridad basado en roles: rápida configuración
- Parte de un modelo de servicio flexible: Software as a Service (SaaS), “hosted” o “on premises”
- Certificaciones (ISO, CMMI, and ITIL).
- Soporte en múltiples dispositivos (PC, Tablet PC, PDA, and Smartphone)
- Soporte en múltiples configuraciones (Web o Servidor del cliente)
- Soporte en múltiples motores de búsqueda (Microsoft SQL Server, Oracle).

4.1.4 Principales beneficios de Mobile Intelligence

Mobile Intelligence cambia cada cosa: desde la visibilidad en las necesidades del cliente y sus preferencias a la forma como la gente es capaz de realizar en el trabajo. La mayoría de las veces, esto cambia la percepción sobre lo que es posible para el cumplimiento de los objetivos del negocio y la optimización de la eficiencia operacional.

4.1.5 Negocio

- Disponible para todos los perfiles
 - Cuidado Primario y Secundario, key account management, managed care, KOL, medical liaison, OTC, Consumer & Animal Health, Medical Contact Center, Marketing, etc.
- Mejora el conocimiento del cliente
 - Integra información proveniente de múltiples canales
- Perfecciona el manejo de cuentas clave para soportar el gerenciamiento de nuevos modelos estratégicos de negocio.
- Solución de excelencia comercial diseñada para el trabajo de campo de los usuarios.
 - Mejora la satisfacción
 - La información que se necesita al alcance de las manos
- Mayor interacción con los clientes con innovadores e-métodos (multimedia detailing).
- Mejora la eficiencia (300 productos promocionales adicionales en un año ¹).

4.1.6 Tecnología

- Parametrización: rápidamente responde a un ambiente dinámico de negocios mientras controla el costo total de propiedad (TCO)

¹ Management Study



4.2 Inteligencia de Negocios

4.2.1 Xtelligence

Xtelligence de Mi empresa es una oferta única de reportes y analíticas que satisfacen las necesidades específicas de la industria. Xtelligence es una solución “out-of-the-box” fácil y rápida de configurar de acuerdo a cada perfil de usuario: Representante, gerente y usuarios de oficina quienes cuentan con reportes que reflejan la dinámica en las ventas y los resultados. Al mismo tiempo, Xtelligence reduce significativamente el Staff de IT al igual que los niveles de esfuerzo de esta área. Xtelligence está disponible como solución estándar y puede integrar la información de Mobile Intelligence o de cualquier otra plataforma de SFA/CRM. Un ejemplo de nuestras graficas en la Fig. 4.3. Reportes



Fig. 4.3. Reportes

4.2.2 Beneficios

- Análisis listos para usar
- Oferta escalable
 - Desde un territorio, una región o análisis de múltiples países.
 - Desde un solo sistema SFA/CRM a múltiples y heterogéneas fuentes de datos
- Información confiable para compañías de cualquier tamaño
 - Rápido desarrollo
 - Costo TCO predecible
 - Solución completa: Desde la consultoría hasta el soporte en producción



4.3 Mobile Intelligence: Descripción de las funcionalidades

Mobile Intelligence (MI) es totalmente configurable, basada en un robusto set de funcionalidades (paquete por módulos), se dice que es 360 grados (Fig. 4.4. Visión)



Algunos de los tipos de Licencias que manejamos son las mostradas en la Tabla 4.1. Tipos

Tabla 4.1. Tipos

Oferta MI	Descripción
MI Primary Care Y MI Specialty Care	Proporciona a los usuarios las características habituales necesarias para cubrir las actividades primary y specialty care.
MI KAM (Key Account Management)	Proporciona a los usuarios funciones avanzadas orientadas a objetivos para hacer frente a complejos procesos de venta.
MI KOL Manager (Key Opinion Leaders)	Proporciona a los usuarios de información médica dedicada a la gestión de líderes de opinión.
MI Mobility Stand Alone On-line	Proporciona a los usuarios una solución de movilidad ligera on-line, disponible en BlackBerry, iPhone, iPad y Windows Mobile 7
MI Mobility Stand Alone Off-line	Proporciona a los usuarios una solución de movilidad ligera off-line, disponible en Windows Mobile (6.5), iPad y pone
MI Consumer Health	Proporciona a los usuarios las herramientas específicas que necesitan para tener orden directa.
MI Animal Health	Proporciona a los usuarios con la característica necesaria para cubrir las actividades de Salud Animal.
MI Enterprise	Proporciona a los usuarios todos los usuarios-los módulos disponibles en MI 5.1



4.4 Principales Funcionalidades

Las funcionalidades estándar de Mobile Intelligence contienen los elementos básicos necesarios para realizar las tareas del día a día. Cada usuario se beneficia de la misma aplicación, el diseño y apariencia, adaptado a sus necesidades específicas y, opcionalmente, enriquecido con funcionalidades específicas.

La página principal de Mobile Intelligence (Fig. 4.5.Principal) proporciona una visión rápida de la información principal, así como varios enlaces para que los usuarios accedan a las secciones de información funcional y vean los detalles para tomar acciones con un solo clic. La información es configurable (ocultar / mostrar las secciones) y pueden ser la siguiente:

- Presentación de información / Plan de Acción de la información de estado
- El acceso a los clientes y las listas
- Información de citas
- Acciones (Coaching, homologación de pedidos)
- Notificación (mensajes, actualizaciones de reunión)
- Solicitud de cambio de la información (aceptadas o rechazadas)
- Información del estado de un territorio



Fig. 4.5.Principal



4.4.1 Gerenciamiento de los Clientes

El componente de gestión de clientes, proporciona una imagen precisa puesta al día de todos los clientes. Suministra a los usuarios el acceso a la base de datos de clientes y el intercambio de información pertinente (información de la cuenta, la actividad en los clientes). Mobile Intelligence respeta la clasificación de los siguientes clientes (Fig. 4.6.Panel):

- Individuos
- Médicos (prescriptores)
- Contacto de negocios (no-prescriptores)
- Influenciadores / Speakers
- Organizaciones
- Instituciones (Hospitales):
- Farmacias
- Comité de compras de la institución
- Grupo de clientes
- Distribuidores

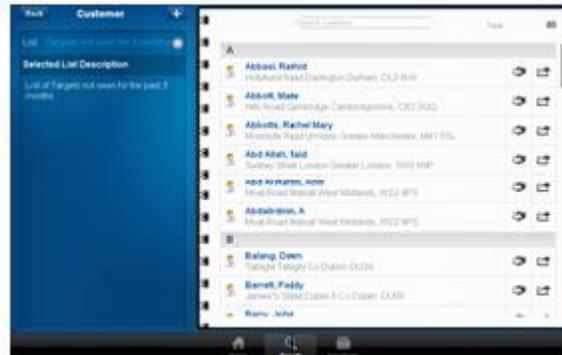


Fig. 4.6.Panel

4.4.2 Búsqueda Rápida

La búsqueda rápida es una poderosa herramienta diseñada para hacer que los usuarios tengan una navegación fácil a través del sistema.

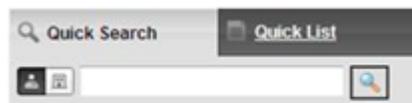


Fig. 4.7.Búsqueda

Las búsquedas (Fig. 4.7.Búsqueda) pueden hacerse en clientes (Individuos y organizaciones) pero además en reuniones, productos, listados de precios y búsquedas configuradas por el usuario. Desde muchos lugares de la aplicación, los usuarios pueden desplegar un rápido resumen desde el cual se puede acceder a las secciones que contienen el detalle de la información (Links rápidos).

4.4.3 Gerenciamiento de Categorías

El gerenciamiento de categorías permite una eficiente a locación de tiempo, recursos y actividades, concentrándose en los clientes más importantes (Individuos y organizaciones), este tipo de análisis lo llamamos Ratings y se puede apreciar en la Fig. 4.8.Ratings



Attribute Name	Publish Date	Editable	Valid	Control Type	Status	Abbreviation	Platform	Prevalence
Target Class	31/12/2009	31/12/2016	31/12/2016	Single Sel Dr.	Active		IS and PC	
TC Potential	31/12/2009	31/12/2016	31/12/2016	Single Sel Dr.	Active			
Rx Attribute	31/12/2009	31/12/2016	31/12/2016	Single Sel Dr.	Active			
Main Interest	31/12/2009	31/12/2016	31/12/2016	Single Sel Dr.	Active			
External Rating	31/12/2009	31/12/2016	31/12/2016	Single Sel Dr.	Active			
CardioVas Forum	31/12/2009	31/12/2016	31/12/2016	Check Box	Active			
Potential	31/12/2009	31/12/2016	31/12/2016	Single Sel Dr.	Active			
Prevalence	31/12/2009	31/12/2016	31/12/2016	Single Sel Dr.	Active			
PCORCT Adherence	31/12/2009	31/12/2016	31/12/2016	Single Sel Dr.	Active			

Fig. 4.8.Ratings

4.4.4 Gerenciamiento de Afiliaciones

El gerenciamiento de afiliaciones permite a los usuarios identificar y planear acciones sobre aquellos prescriptores influyentes en la cadena de influencias.

La creación de esta red es un proceso conjunto, que permite compartir información y coordinar las estrategias de ventas. La información es integrada en el perfil del cliente de tal manera que los usuarios puedan registrar y ver la información directamente en la ficha del médico o en el formulario del hospital.

4.4.5 Planificador

El planeador de Mobile Intelligence (Fig. 4.9.Planificador) permite a los usuarios planear y registrar actividades. Este optimiza la planeación a largo plazo, soporta el trabajo y permite compartir información entre colegas. Usando vistas mensuales, semanales y diarias, los usuarios pueden obtener de manera inmediata la información acerca de su asignación de tiempos.

En la pantalla del planeador los usuarios pueden:

- Crear citas
- Crear tiempos fuera de territorio
- Convertir una cita en visita
- Revisar detalle de interacciones (citas, visita, etc.)



Fig. 4.9.Planificador



4.4.6 Reporte de Visitas

El planeador de vista permite de manera rápida y segura completar la información del cliente (o grupo de clientes) y fomentar el buen uso de material promocional y administración de muestra médica.

Campos pre-definidos, listas desplegadas, entre otras funcionalidades optimizan el registro de los detalles del contacto; otros campos tales como acciones pendientes y objetivo de la próxima visita son automáticamente integrados en el planeador. Estas funcionalidades son además una excelente oportunidad para reportar cambios en el perfil del cliente.

Las siguientes pantallas están disponibles en el reporte de visita:

- Post Visita: Reporte de visita detallando Acciones realizadas con un cliente.
- Visita grupal: Reporte de visita detallando Acciones realizadas con un grupo de clientes.
- Visita rápida: Plantilla de reporte de visita detallando Acciones comunes para un grupo de clientes

4.4.7 Comentarios a la visita

Los comentarios de la visita permiten a los usuarios reunir información de los clientes con un proceso direccionado durante el proceso de reporte de la visita. Un asistente ayuda al usuario a adicionar preguntas, pre-definir el flujo de información y distribuir a las personas correctas.

4.4.8 Reportes (KPI's Estándar)

Dashboards

Indicadores estándar proporcionan un rápido conocimiento de los clientes Fig. 4.10. Indicadores

Constructor de Rutas

Con el constructor de la ruta, los usuarios pueden crear grupos de clientes (rutas) de una manera muy intuitiva y rápida



Fig. 4.10. Indicadores



4.4.9 Preparación de la visita

La preparación de la visita (o análisis previo a la visita) prepara a los usuarios a realizar sus visitas en las mejores condiciones. Toda la información valiosa se resume en una sola página y cada sección puede ser ampliada para un recordatorio eficaz de:

- Direcciones
- Políticas para la entrega de muestra médica
- Información de ventas y mercadeo
- Información de categorizaciones
- Planes de acción activos
- Visitas e histórico de contactos
- Acciones recomendadas y tareas pendientes
- Encuestas y presentaciones multimedia

4.4.10 Mensajes de Producto

Este módulo implementa una consistente estrategia de promoción. El usuario administrador define y administra mensajes, acciones y actividades para un producto. Puede además definir mensajes para algunos de los productos o para periodos de tiempo determinados.

Los mensajes están automáticamente disponibles para el representante cuando prepara y reporta una visita. Esto optimiza el proceso de reporte y provee una exitosa retroalimentación por parte del administrador.

4.4.11 Reportes de Información

El sistema Mobile Intelligence proporciona informes predefinidos que se pueden utilizar para consultar la base de datos. Estos informes proporcionan un nivel adecuado de consolidación de acuerdo con el usuario (representante, distrito o gerente regional de usuario, la oficina central).

- Mejores tiempos de visitas
- Bricks
- Horarios
- Cobertura
- Resumen de Eventos
- Planeación de actividades
- Detalle de productos
- Reportes de prescripción

Cada lista puede ser exportada a Excel.



4.4.12 Constructor de Listados

El constructor de listados es una poderosa herramienta conveniente para realizar consultas de bases de datos y generar una variedad de listas personalizadas o informes. Los usuarios pueden crear, ver, editar y compartir estas listas, así como usarlos directamente de la búsqueda rápida.

El asistente (Fig. 4.11.Listados) ayuda a crear nuevas listas a través de un proceso paso a paso.



Fig. 4.11.Listados

Cada lista puede ser exportada a Excel. (Fig. 4.12.Resultados)

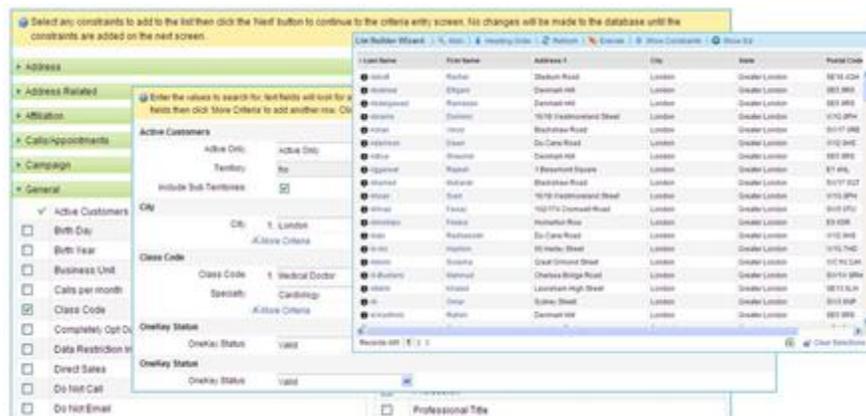


Fig. 4.12.Resultados

4.4.13 Perfilamiento de Clientes

Las funcionalidades de perfilamiento de clientes de Mobile Intelligence ofrecen una imagen completa de los clientes con información personal y profesional, tal como:

- Especialidades
- Direcciones
- Otros puntos de contacto (teléfono, Fax, e-Mail)
- Histórico de visitas



Navegando a través de las secciones disponibles, los usuarios se benefician de una vista de 360 ° de sus clientes con información enriquecida:

- Redes de influencia (afiliaciones)
- Categorizaciones (comportamiento y preferencias de producto)
- Estrategia (Información orientada a objetivos)
- Actividades (reuniones, interacciones, etc.)
- Desempeño (ventas y datos demográficos)



5 Modelo de suscripción

Software como Servicio (Software as a Service, SaaS) es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los datos que maneja se alojan en servidores, a los que se accede con un navegador web desde un cliente. Mi empresa se ocupa del servicio de mantenimiento, de la operación diaria y del soporte del software usado por el cliente. Regularmente el software puede ser consultado en cualquier computadora o en nuestro caso en cualquier dispositivo iPad.

Este tipo de suscripción es el que brindamos y vendemos alrededor del mundo dando una serie de ventajas, de esta forma nuestros clientes ahorran en personal y costos operativos (Fig. 5.1.SaaS)



Fig. 5.1.SaaS

5.1.1 Beneficios del Modelo SaaS

- Estructura flexible de precios: Reducción de inversiones en IT y desarrollos
- Fácil y rápida configuración
- Siempre se usa la última versión disponible
- Aumento de la productividad por la rápida resolución de problemas



6 Módulos

Dentro de nuestra herramienta existen una gran gama de funcionalidades, las cuales son ofrecidas a nuestros clientes como Módulos y se incluyen dentro de la propuesta inicial para llegar a un precio acorde a las necesidades de ellos.

A continuación se presentan dos tablas; Tabla 6.1.MI_Módulos_1 en donde podemos ver en qué tipo de Dispositivo están disponibles cada uno de nuestros módulos y la Tabla 6.2.MI_Módulos_2 en la cual se describen cada uno de ellos.

Tabla 6.1.MI_Módulos_1

Funcionalidad	MI PC	MI Touch
MODULOS		
Perfil y Administración de Clientes	?	?
Administración Parámetros (Ratings/Targeting)	?	?
Planeación y Reporte de Visita	?	?
Presentaciones Multimedia	?	?
Administración Muestra Medica	?	?
Reportes MI	?	?
Tareas	?	?
Notificaciones	?	?
Constructor de Rutas	?	?



Tabla 6.2.MI_Módulos_2

Modules	
 Perfil del Cliente	<ul style="list-style-type: none">Manejo de datos demográficos, afiliaciones, ratings, y actividad para médicos, contactos de negocio, organizaciones, incluyendo hospitales, clínicas, grupos de práctica, farmacias y organizaciones del cuidado de la salud.Búsqueda para clientes y crear listas basadas en criterios definidos por el usuario.Seguimiento de métricas de desempeño y ventas
 Manejo de Ratings	<ul style="list-style-type: none">Califica, segmenta, tus clientes objetivo basados en una clase terapéutica o producto, cargado por Home Office, actualizado por los representantes o recalculado por el sistema.
 Programación y Reporte de Visita	<ul style="list-style-type: none">Planificar y programar las visitas basadas en el mejor tiempo de sus clientesConstruir y mantener rutas de visitas.Preparar la visita usando el “Análisis Pre-visita”Completar la visita basada en las necesidades específicas de negocio regionales (call dialogue, post visita, visita grupal).Capturar firma y dejar muestras o tomar órdenes para entrega de muestra.Capturar y asignar gastos promocionales de acuerdo a las reglas de negocioAdministrar el calendario y convertir citas en visitasRegistrar y dar seguimiento a actividades de tiempo fuera de territorio (vacaciones, tareas administrativas, capacitación)
 Multimedia	<ul style="list-style-type: none">Mostrar videos y presentaciones a sus clientesCaptura de firma para seguimiento a presentaciones MultimediaDistribuir contenido a la fuerza de ventas basado en las reglas de negocio



Modules



Material Management

- Administrar transacciones y el inventario de todos los tipos de materiales: muestras, cupones, aparatos, artículos promocionales o vales.
- Soporte completo para las funciones de gestión de muestras, tales como inventarios, envíos, transferencias y ajustes
- Gestión de transacciones: asignación de artículos, petición y orden de artículos, crear y reconocer los envíos, entrega de materiales/muestras como parte de una visita, transferir artículos entre representantes o devolver a HO.
- Gestión de inventario: realizar conteos físicos, crear transacciones de ajuste, sistema calculado del inventario.



MI Reportes

- Reportes operativos predefinidos para mejorar el entendimiento del negocio.



7 Tecnología y Equipos Soportados.

Nuestra solución Mobile Intelligence cuenta con diferentes presentaciones dependiendo a las necesidades de nuestros clientes, tenemos soluciones 100% online y que corren en Laptop o Desktop hasta nuestra presentación principal en iPad, los diferentes Dispositivos soportados se muestran en la Tabla 7.1.Dispositivos_1

Para el caso de este proyecto donde nos enfocamos en la aplicación MI Touch la cual corre en iPad's se muestran las especificaciones Técnicas en la Tabla 7.2.Dispositivos_2.

Tabla 7.1.Dispositivos_1

Solución	Aparato	Sistema Operativo	Aplicación
MI PC	Laptop and desktop	MS Windows	Offline: Application
			Online: Browsers
MI Touch	Tablet	iOS	Apple App
MI Pocket	Smartphone	iPhone	Apple App
		Black Berry	Browser
		Android	Browser
MI Platform	Laptop y desktop	MS Windows	Browsers*



Tabla 7.2.Dispositivos_2

iPad	
Dispositivo	→ iPad 2 Wi-Fi modelo/3G → New iPad Wi-Fi modelo/3G
Sistema Operativo	→ iOS 6.1.3/7
Web browser	→ Safari
Conectividad	→ Wi-Fi, 3G with https or http
Memoria RAM	→ RAM: 256 MB (minima)



8 Definición, Objetivo y Desarrollo del Proyecto

8.1 Definición

Hablando de la definición del proyecto, me enfocaré de ahora hasta el fin de este reporte en mis actividades en la empresa y daré más peso a mis actividades enfocadas en la Ingeniería de Software, ya que además de estas tareas también me dedico a la venta de nuestros Productos. Mi objetivo es garantizar y mantener una alta calidad en los estándares en todas las etapas del proceso y sobre todo que las tareas y fechas compromiso sean cumplidas en tiempo y forma, esto se logra siguiendo estrictos Planes de Acción los cuales se definen de acuerdo a técnicas ya establecidas y tiempos definidos según la complejidad del proyecto.

Iniciemos entonces con algunos conceptos que me gustaría que tengamos presentes:

8.1.1 Software

Es el conjunto de programas de cómputo, documentos asociados y esquemas de configuración necesarios para que estos programas operen.

[Sommerville, 2001]

8.1.2 Ingeniería del Software

Ingeniería del Software es el estudio de los principios y metodologías para desarrollo y mantenimiento de sistemas de software.

[Zelkovitz, 1978]

Ingeniería del Software es la aplicación práctica del conocimiento científico en el diseño y construcción de programas de computadora y la documentación asociada requerida para desarrollar, operar y mantenerlos. Se conoce también como desarrollo de software o producción de software.

[Bohem, 1976]



8.1.3 Sistema

Un sistema es una colección de componentes interrelacionados que trabajan conjuntamente para cumplir algún objetivo.

8.1.4 Ingeniería de Sistemas

La ingeniería de sistemas consiste en la actividad de especificar, diseñar, implementar, validar, distribuir y mantener sistemas como un todo.

Los ingenieros de sistemas no sólo están relacionados con el software, sino también con el hardware y las interacciones del sistema con los usuarios y su entorno.

8.2 Objetivo

El objetivo de la implementación de nuestro producto es satisfacer las necesidades del mercado actuales de la Industria farmacéutica en cuanto al reporte de la Visita Médica y dar Herramientas al área de Marketing y Efectividad de Fuerza de Ventas para tomar decisiones en tiempo real.

Para el usuario final (Representantes de Ventas) brindamos una Herramienta amigable, fácil de operar y la posibilidad de reportar sus actividades diarias sin la necesidad de depender de una conexión a Internet.

En resumen entregamos un traje a la medida con todos los requerimientos solicitados, siempre y cuando sean tecnológicamente posibles.



8.3 Desarrollo del Proyecto

Aquí les muestro todas las etapas de una implementación de nuestro Software llamado Mobile Intelligence misma que sigo en mí día a día. (Fig. 8.1. Desarrollo)

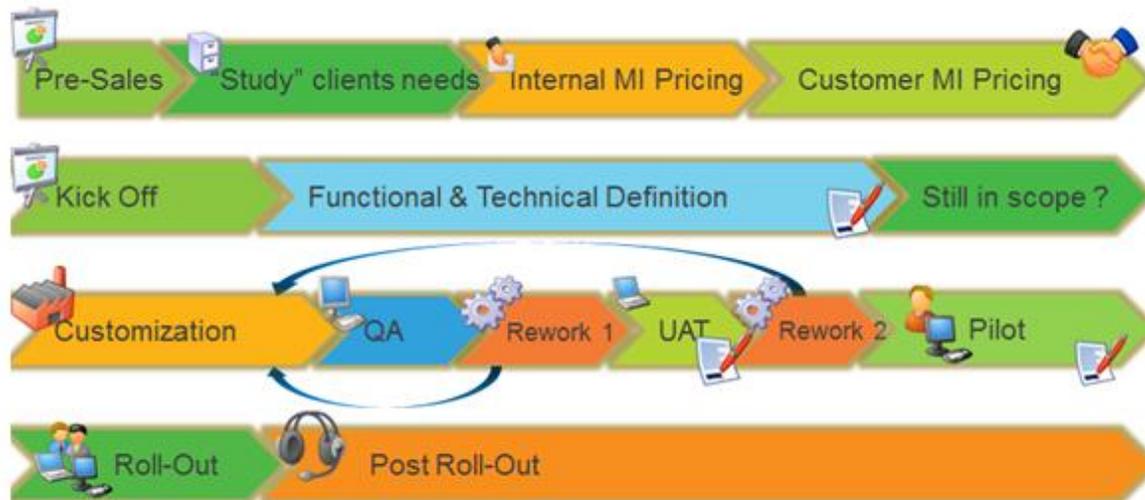
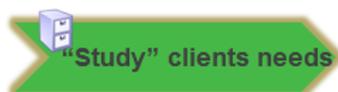


Fig. 8.1.Desarrollo

De este diagrama tomare los puntos que son los más importantes dentro de la Ingeniería de Software y de mis actividades dentro del proyecto.

8.3.1 Estudiar Necesidades del Cliente



Lo más importante en esta fase del proyecto es conocer a fondo las necesidades de nuestro cliente y hacernos sus aliados demostrando que nuestro Software tiene la capacidad y respaldo de una plataforma sólida y confiable, mi tarea en esta fase es concluir si nuestra solución es tecnológicamente capaz de resolver dichas necesidades. También definió los Stakeholders por parte del cliente.



8.3.2 Junta Interna (Mi empresa)



Una vez que conozco las necesidades de nuestro cliente, la siguiente tarea es definir y detectar los Stakeholders internos (de mi empresa) ya definidos hacemos una reunión donde se define el Project a seguir con fechas compromiso, es muy importante de mi parte detectar y prevenir riesgos.

En esta fase del proyecto por lo general ocupamos el método de ruta crítica MRC ya que se cuenta con la experiencia necesaria y los tiempos de cada actividad ya están definidos.

La técnica MRC es la secuencia de actividades y eventos en donde el tiempo libre es mínimo. La duración de la Ruta Crítica es el tiempo mínimo requerido para terminar un proyecto. Este tiempo es valioso, pues permite determinar con certeza la fecha de terminación del proyecto y por lo tanto es la base para programar las erogaciones para llevarlo a cabo.

Esto es una fortaleza en mi carácter de responsable del proyecto, ya que, el poder controlar las actividades sabiendo cuáles deben terminarse en fechas específicas y cuales pueden retrasarse sin afectar el tiempo de entrega, me da confianza y más control de decisión sobre los imprevistos del mismo.

Una vez definido el Project lo manejamos tanto en diagrama de Gantt como en Project.

Project reciente: (mis tareas son las asignadas a mruiz (Tabla 8.1.Project)

Tabla 8.1.Project

% completado	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Nombres de los recursos
40%	Cliente (Rep 58 + GM 5)	354 días	mar 12/06/12	vie 18/10/13	
75%	EVALUATION	6 días	mié 12/06/13	mié 19/06/13	
57%	Contract / Letter of intent signed	1.4 días	mié 12/06/13	jue 13/06/13	Cliente,Mi empresa
100%	Kick off meeting	1 día	mié 19/06/13	mié 19/06/13	Oramirez
50%	ELABORATION	322 días	mar 12/06/12	mié 04/09/13	
100%	Specifications, Review and Approval	5 días	mié 19/06/13	mar 25/06/13	
100%	BRD final review with Customer	5 días	mié 19/06/13	mar 25/06/13	
100%	BRD and MI prototype validation	4 días	mié 19/06/13	lun 24/06/13	Mruiz
100%	BRD Approval and Sign-off	1 día	mar 25/06/13	mar 25/06/13	Mruiz,Cliente
100%	PROJECT MANAGEMENT	3 días	jue 20/06/13	lun 24/06/13	
100%	IntraOne - Mexico - PMO folders created and ready	1 día	jue 20/06/13	jue 20/06/13	Oramirez
100%	Project Plan	2 días	jue 20/06/13	lun 24/06/13	
100%	Project plan preparation	0 días	jue 20/06/13	jue 20/06/13	Oramirez
100%	Project Plan Presentation Kick off	1 día	lun 24/06/13	lun 24/06/13	Oramirez
47%	Technical Requirements	322 días	mar 12/06/12	mié 04/09/13	
100%	MI Project Setup	10 días	jue 20/06/13	mié 03/07/13	
100%	Confirm environments up & running	10 días	jue 20/06/13	mié 03/07/13	Jcastillo
100%	MI setup	17 días	jue 04/07/13	vie 26/07/13	



100%	Localization per module	13 días	jue 04/07/13	lun 22/07/13	Asosa
100%	Administration	4 días	mar 23/07/13	vie 26/07/13	Asosa
0%	Hardware purchase	30 días	jue 20/06/13	mié 31/07/13	Cliente
0%	Apple license acquisition	30 días	jue 20/06/13	mié 31/07/13	Cliente
100%	IPR	6 días	lun 29/07/13	lun 05/08/13	
100%	IPR Preparation	1 día	lun 29/07/13	lun 29/07/13	Mruiz
100%	Review configuration with customer	1 día	jue 01/08/13	jue 01/08/13	Mruiz
100%	Rework configuration	1 día	vie 02/08/13	vie 02/08/13	hexzacarias
100%	Approval	1 día	lun 05/08/13	lun 05/08/13	Mruiz,Cliente
90%	Data	50 días	lun 17/06/13	vie 23/08/13	
100%	Data Load	11 días	jue 04/07/13	jue 18/07/13	
100%	Datos Cut	1 día	jue 04/07/13	jue 04/07/13	Emelo
100%	Data preparation (INIT)	2 días	lun 08/07/13	mar 09/07/13	Jmillan
100%	Data file review and ready	4 días	mié 10/07/13	lun 15/07/13	Jcornejo
100%	OneKey Connector ready	5 días	jue 04/07/13	mié 10/07/13	Jmillan
100%	Data approval	1 día	mar 16/07/13	mar 16/07/13	Aspen
100%	Data Load Production	1 día	mié 17/07/13	mié 17/07/13	Cmoreno
100%	Sandbox refresh	1 día	jue 18/07/13	jue 18/07/13	LARSS
100%	Deliver Empleados/territorios/teams y productos	1 día	lun 17/06/13	lun 17/06/13	Mruiz
100%	Load Field Force Structure & Product Dev	1 día	lun 29/07/13	lun 29/07/13	Emelo
100%	Run Alignment Rules Dev	1 día	lun 29/07/13	lun 29/07/13	Emelo
0%	Load Field Force Structure & Product (Production)	1 día	jue 22/08/13	jue 22/08/13	Emelo
0%	Run Alignment Rules (Production)	1 día	vie 23/08/13	vie 23/08/13	Emelo
63%	QA (test)	8 días	vie 26/07/13	mié 07/08/13	
63%	Internal QA (MI Setup)	8 días	vie 26/07/13	mié 07/08/13	
100%	QA Users / Test data	0 días	vie 26/07/13	vie 26/07/13	Nalonso
100%	Scripts preparation (standrard + BRD)	1 día	lun 29/07/13	lun 29/07/13	Nalonso
100%	Ipad	2 días	mar 30/07/13	mié 31/07/13	Nalonso
100%	WEB	1 día	jue 01/08/13	jue 01/08/13	Nalonso
100%	HO	1 día	vie 02/08/13	vie 02/08/13	Nalonso
0%	Rework configuration	2 días	lun 05/08/13	mar 06/08/13	Asosa
0%	QA final	1 día	mié 07/08/13	mié 07/08/13	Nalonso
0%	UAT	311 días	mar 12/06/12	mar 20/08/13	
100%	UAT users / Test data	0 días	mar 12/06/12	mar 12/06/12	hexzacarias
0%	Ipad delivery (5)	1 día	mar 06/08/13	mar 06/08/13	Aspen
0%	Ipad Instalation	1 día	lun 12/08/13	lun 12/08/13	Gbecerril
0%	MKDB generation	2 días	jue 08/08/13	vie 09/08/13	hexzacarias
0%	UAT Training	1 día	mar 13/08/13	mar 13/08/13	Mruiz
0%	UAT (1) Core/Baseline tests performed	2 días	mié 14/08/13	jue 15/08/13	Aspen,Mruiz
0%	Rework findings and QA	2 días	vie 16/08/13	lun 19/08/13	hexzacarias
0%	UAT approval form Sign-off	1 día	mar 20/08/13	mar 20/08/13	Cliente
74%	Helpdesk	41 días	mié 10/07/13	mié 04/09/13	
0%	Queue and Skill definition	1 día	mié 21/08/13	mié 21/08/13	Jurias
0%	Get structure	2 días	jue 22/08/13	vie 23/08/13	MRuiz
0%	SMART account creation	3 días	jue 22/08/13	lun 26/08/13	Jurias
100%	Confirmation 01 800	20 días	mié 10/07/13	mar 06/08/13	Mruiz
0%	Helpdesk & Support trained	1 día	mié 04/09/13	mié 04/09/13	Mruiz
0%	Helpdesk available	0 días	mié 04/09/13	mié 04/09/13	Jurias
0%	Accesos a Foce Admin/MI and links User and DB Interchange	0 días	mié 04/09/13	mié 04/09/13	Jurias
0%	ROLL-OUT	37 días	mié 21/08/13	jue 10/10/13	
0%	Roll Out	29 días	mié 21/08/13	lun 30/09/13	
0%	Promote to production	1 día	mié 21/08/13	mié 21/08/13	hexzacarias



0%	QA & Rework	3 días	jue 22/08/13	lun 26/08/13	hexzacarias,Nalonso
0%	Production preparation	1 día	mar 27/08/13	mar 27/08/13	Mr Ruiz
0%	IPA Ready (USA)	1 día	jue 22/08/13	jue 22/08/13	LARSS
0%	Ipad Instalation (58)	4 días	jue 29/08/13	mar 03/09/13	Gbecerril
0%	MKDB	2 días	mar 27/08/13	mié 28/08/13	LARSS
0%	Training coordination	2 días	mié 21/08/13	jue 22/08/13	
0%	Confirmation of training venues	1 día	mié 21/08/13	mié 21/08/13	Karciniega
0%	Training users delivery	0 días	mié 21/08/13	mié 21/08/13	hexzacarias
0%	Develop training agenda	1 día	jue 22/08/13	jue 22/08/13	Karciniega
0%	User guide	9 días	jue 22/08/13	mar 03/09/13	
0%	Develop	4 días	jue 22/08/13	mar 27/08/13	Karciniega
0%	Review	1 día	mié 28/08/13	mié 28/08/13	Mr Ruiz
0%	Approve	0 días	mié 28/08/13	mié 28/08/13	Mr Ruiz
0%	Impresión y engargolado	4 días	jue 29/08/13	mar 03/09/13	Scabrera
0%	End User Training (all users)	8 días	jue 19/09/13	lun 30/09/13	
0%	Groups training	2 días	jue 19/09/13	vie 20/09/13	Karciniega
0%	Administracion y HO Training	5 días	mar 24/09/13	lun 30/09/13	Karciniega
0%	Mexican Standard Dashboard	4 días	lun 07/10/13	jue 10/10/13	
0%	Preparation	3 días	lun 07/10/13	mié 09/10/13	Avargas
0%	Approval	1 día	jue 10/10/13	jue 10/10/13	Cliente
0%	CLOSURE	6 días	vie 11/10/13	vie 18/10/13	
0%	Post Rollout	5 días	vie 11/10/13	jue 17/10/13	Mr Ruiz
0%	End Project review meeting (end project approval form)	1 día	vie 18/10/13	vie 18/10/13	Mr Ruiz

8.3.3 Definición Técnica



En esta fase del proyecto mi tarea es definir junto con el cliente las funcionalidades y definiciones técnicas del software a entregar, el objetivo de esta fase es:

- Definir los módulos comprados por el cliente
- Confirmar el alcance, viabilidad, metodología y fechas compromiso

El documento oficial que ocupo se llama BRD (Documento de Requerimientos del Cliente), este documento debe ser firmado por el cliente y por mí para poder continuar.

Esta es a mi parecer la más importante ya que de ella derivará el éxito del nuestro proyecto, esta tarea nos puede llevar de uno a tres días completos reunido con los Stakeholders del Proyecto (hablando del cliente).



En los anexos de este documento (Anexo a) encontrarán el BRD que realicé y firmé con uno de mis clientes recientes.

8.3.4 Configuración, QA, UAT, Rework



Dentro de este punto me gustaría enfocarme sobre la Ingeniería del Software y la metodología que seguimos, si bien es cierto dentro de nuestros procedimientos contamos con cierta flexibilidad para actuar acorde a las necesidades de nuestro cliente, nos enfocamos como ya lo apreciamos en el diagrama inicial en la metodología en cascada y la Ruta Crítica, aunque me atrevo a afirmar que no es cascada Pura. Dentro de esta metodología anidamos cierta metodología en Espiral, esto debido a que en la vida real un proyecto nunca seguirá una secuencia lineal, siempre tendremos algunos sesgos derivados a situaciones inesperadas.

Para mostrarlo (Fig. 8.2. Metodología), hare una extracción de 4 actividades de nuestro proyecto Original donde originalmente se plantean dos verificaciones para llegar al producto terminado, sin embargo al presentar los resultados con el cliente se toma y se documentan observaciones (issues), mismos que derivaran en un re trabajo, es por eso que en esta fase regresaremos de “Verificación” → “Configuración” por lo menos 2 veces hasta alcanzar el producto esperado.

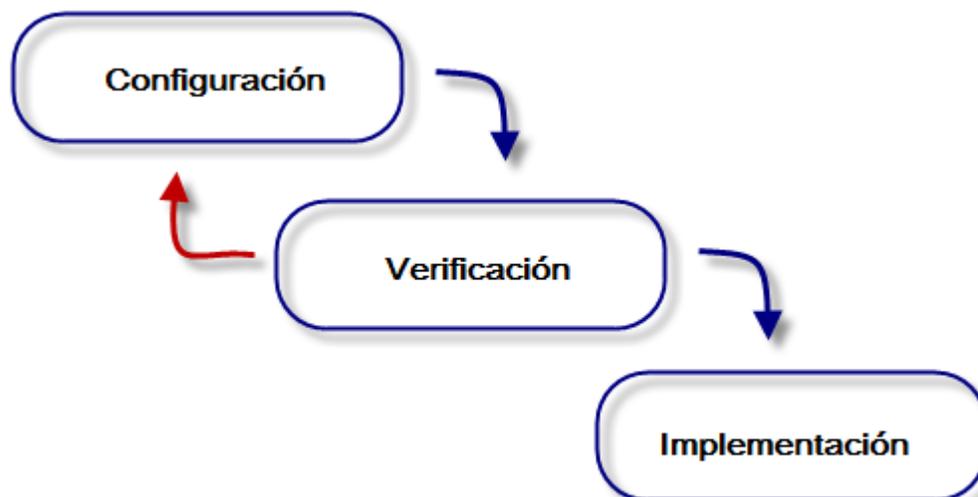


Fig. 8.2. Metodología



8.3.5 Desventajas de la metodología de cascada:

Como lo comento en la parte de arriba, en la vida real, un proyecto rara vez sigue una secuencia lineal, esto crea una mala implementación del modelo, lo cual hace que lo lleve al fracaso, el proceso de creación del software tarda mucho tiempo ya que debe pasar por el proceso de prueba y hasta que el software no esté completo no se opera. Esto es la base para que funcione bien.

Cualquier error de diseño detectado en la etapa de prueba conduce necesariamente al rediseño y nueva programación del código afectado, aumentando los costos del desarrollo en nuestro caso nos medimos por días hombre de trabajo lo cual representaría un costo adicional por cada re trabajo innecesario o riesgo no detectado a tiempo.

8.3.6 Solución a través de nuestra Historia:

Una solución es anidar un espiral dentro de la cascada, la atención se centra en la evaluación y reducción del riesgo del proyecto dividiendo el proyecto en segmentos más pequeños y proporcionar más facilidad de cambio durante el proceso de desarrollo, así como ofrecer la oportunidad de evaluar los riesgos y con un peso de la consideración de la continuación del proyecto durante todo el ciclo de desarrollo.

- Cada viaje alrededor de la espiral atraviesa cuatro cuadrantes básicos:
 - Determinar objetivos, alternativas, y desencadenantes de la iteración;
 - Evaluar alternativas; Identificar y resolver los riesgos
 - Desarrollar y verificar los resultados de la iteración
 - Plan de la próxima iteración
- Cada ciclo comienza con la identificación de los Stakeholders del proyecto, tanto del cliente como internos.

Mi función durante esta etapa de proyecto es crucial para el éxito del mismo ya que mi trabajo es garantizar que las diferentes áreas cumplan con su cometido en tiempo y forma, adicionalmente después de cada desarrollo y/o adecuación contamos con un departamento de QA (Aseguramiento de la Calidad) la cual nos da luz verde o nos alerta en defectos y/o mejoras que podemos implementar antes de ir a presentarlo con el cliente.

Importantísimo, esta fase requiere de la firma del cliente en el formato oficial UAT. (Se incluye en anexos) para poder continuar.



8.3.7 Roll-Out



Esta es la etapa final de nuestro proyecto donde se aterriza el conocimiento y se capacita a los usuarios finales en el uso de la herramienta que acabamos de implementar, para ello se preparan manuales dirigidos a los Representantes en campo (principales usuarios finales), ellos serán los que utilizarán la herramienta en su trabajo diario, para prepararlos se les da un curso que puede ser desde 1 hasta 2 días completos. La capacitación por lo general la damos nosotros, incluso hay veces que me hago cargo de uno de los grupos.

En esta etapa, no necesariamente al final, mi tarea es gestionar y validar que la documentación y manuales contengan toda la información, así como la logística de sede, grupos capacitadores, idiomas etc. Para que la capacitación sea todo un éxito.

Generamos manual para diferentes tipos de usuarios:

- a) Representantes
 - a. iPad
 - b. Web
- b) Gerentes
 - a. Web

La calidad del manual es importante, porque sin una información de cómo utilizar el programa la utilidad del sistema se degrada hasta llegar a no ser útil al usuario. Para cuidar este aspecto, se elaboran manuales con mejor calidad, manejando estándares y una buena calidad de los procesos, llevar a cabo estos procesos es parte de mis responsabilidades.

Para garantizar lo antes dicho, me baso en dos Estándares muy importantes:

8.3.8 Estándar del proceso

Este Estándar se utiliza en la elaboración de los documentos, establece la aproximación que debe utilizarse en la producción del manual, generalmente define el tipo de herramienta de software que se utilizan para la producción, además define la calidad para la elaboración del producto, esto ayuda a generar un documento con mejor calidad.

Para elaborar un manual se tiene que modificar, checar, revisar y volver a revisar.

Este es un proceso interactivo que se sigue hasta lograr un producto con calidad y que sea aceptado por el cliente



8.3.9 Estándar del producto

Es estándar del producto se aplica a todos los documentos que se producen durante el desarrollo del sistema, estos documentos pueden tener consistencia en apariencia y los documentos de la misma clase deben tener una estructura consistente.

Algunos de los estándares de producto que se pueden desarrollar son:

- Estándar en la estructura del documento. Debe definir la organización que tendrán los documentos, ésta puede especificar las convenciones utilizadas para el índice temático, para la distribución de textos, el subrayado y resaltado de palabras y la distribución esquemática
- Estándar en la presentación del documento. El estándar en la presentación del documento incluye la definición del tipo de letra y el estilo usado en el documento, el uso de logos y nombre de las compañías, el uso de color para que resalte el documento.

El uso de estándares debe aplicarse durante el proyecto a todos los documentos, desde el borrador hasta la versión final del manual. Otro aspecto importante que permite obtener una mejor calidad de un producto, es la habilidad de redacción de las personas encargadas de redactar los documentos, para esto el escritor tiene que escribirlo, leerlo, criticarlo y reescribirlo hasta que se llegue a producir un documento satisfactorio.

Abajo la página inicial de nuestros manuales.



LO ESENCIAL

¡Bienvenido!

Este manual está diseñado específicamente para los representantes/asesores de ventas y se centra en el uso de MI para planificar, ejecutar y analizar su negocio.

Cuando se trabaja con MI, usted tiene la posibilidad de acceder a esta herramienta en línea (es decir, a través de Internet Explorer en una PC), o puede ingresar a través de una aplicación para el iPad. Este manual cubrirá las funciones que pueden realizarse en la planificación y el análisis de su negocio a través MI Touch en el iPad cuando se encuentre en campo, y posteriormente se centrará en las funciones que se ejecutan en MI Online en su PC.

OBJETIVOS DEL CURSO

En este curso, usted aprenderá a:

- ✦ Accesar a MI Touch en iPad y a MI Online en PC
- ✦ Búsqueda de clientes
- ✦ Visualizar la agenda
- ✦ Programar citas, tareas y tiempos fuera de territorio
- ✦ Crear y administrar Rutas
- ✦ Registrar las visitas a clientes
- ✦ Manejar y administrar la información del cliente
- ✦ Manejar y administrar muestras
- ✦ Visualizar los diferentes tipos de reportes
- ✦ Crear listas de clientes objetivo en MI Online en PC

Una vez que los usuarios son capacitados, damos por concluido el Proyecto.



9 Conclusiones

En lo personal una implementación exitosa se deriva de una buena definición en los requerimientos del cliente y del conocimiento del Producto, de igual forma es importante aplicar los conocimientos y metodología que la experiencia, la empresa (con sus procedimientos) y las bases de una buena educación te dan para la consolidación de buenos resultados.



10 Bibliografía

- Apuntes de Ingeniería en Computación, Ing. Orlando Zaldívar Zamorategui
- Análisis Orientado a Objetos, Ingeniería del Software, M.C. José Martín Olguín Espinoza



11 Anexos

- a) BRD (Documento de Requerimientos del Cliente) → MX_BRD_MR 19 NOV 2013.pdf
- b) Documento Final UAT (Aceptación del Cliente) → Formato Cierre UAT MR 7 OCT 2013.pdf



Anexo a)

Documento de Requerimientos del Cliente
BRD



CONTENIDO

1. Histórico de actualizaciones	3
2. Nomenclatura	4
3. Introducción	5
4. Requisitos Adicionales	6
4.1 Puntos Importantes.	6
4.1.1 Dispositivos.....	6
4.1.2 Carga de Datos Inicial	6
4.1.3 Módulos comprados por CLIENTE	8
4.1.4 Fuerzas CLIENTE México	10
4.1.5 Jerarquía CLIENTE México	10
4.1.6 Usuarios CLIENTE México	10
4.1.7 Parámetros de la Aplicación	11
4.2 Tipo de Clientes CLIENTE.	12
4.2.1 Descripción	12
4.2.2 Observaciones:	12
4.3 Peticiones de Cambio.	13
4.3.1 Descripción	13
4.3.2 Recomendación	13
5. Pantallas (Touch)	14
5.1.1 Pantalla Inicial.....	14
5.1.2 Universo.....	15
5.1.3 Perfil del Cliente (Médicos y Otros Contactos)	16
5.1.4 Perfil del Cliente (Organizaciones)	17
5.1.5 Visitas (Médicos y Otros Contactos)	19
5.1.6 Visitas (Organizaciones).....	20
5.1.7 Agenda.....	21
5.1.8 Visitas Incompletas	22
5.1.9 Actividades.....	22
5.1.10 Notificaciones	22
5.1.11 Plan de Trabajo	23
5.1.12 Ayuda Visual	23
5.1.13 Herramientas	23
5.1.14 Sincronizar	24
5.1.15 Muestras	24
5.1.16 Altas & Modificaciones.....	25
5.1.17 Reportes	25
5.1.18 Cambios Adicionales	26
Aprobación final	27



1. HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES

Revisión	Fecha	Comentarios
1	21 Junio 2013	Versión Inicial CLIENTE/Mi empresa 25 Junio 2013
2	26 Junio 2013	CLIENTE/MI EMPRESA 26 Junio 2013

Después de la aprobación de este documento, La revisión más reciente es la que reflejara los acuerdos dentro de Mobile Intelligence. Por favor tomar en cuenta las previas Revisiones.



2. NOMENCLATURA

En este documento se utiliza la siguiente nomenclatura:

- El texto que está en **negritas** representa los siguientes elementos:
 - ♦ El nombre de los campos en pantalla, pestañas, botones, y opciones de menús. Por ejemplo, **Afiliaciones** (pestañas), **Archivo** (menú), **OK** (botón).
 - ♦ Nombre de Archivos, nombre de scripts y nombre de folders y directorios. Por ejemplo, **pracval.exe**, **c:\Program Files**
 - ♦ Mensajes del Sistema. Por ejemplo, **sql>select length(...**
 - ♦ Comandos y sintaxis de Comandos. Por ejemplo, “ UNIX comando **ps -ef | grep orbixd.**”
- El texto que está en *Cursiva* representa valores específicos como contraseñas.
- Las comillas se utilizan para identificar los mensajes.
- El código de ejemplo estará entre (Paréntesis). Por ejemplo, `select length(``
- El texto [azul y sub-rayado](#) representa un link a otra sección de este documento u otro documento adicional



3. INTRODUCCIÓN

Este documento define los cambios de configuración requeridos por CLIENTE en Mobile Intelligence Web y MI Touch para satisfacer sus necesidades de negocio. Los requisitos están documentados para versión Online y Versión Touch sobre iPad, de igual forma es posible el apoyo de algún documento adicional como el Work Book.

- En esta sección de este documento se definen los requisitos adicionales de negocio. En dicha sección se definen los requisitos o escenarios que CLIENTE ha solicitado en la aplicación en específico, también se especifica la razón de la prioridad. Cualquier funcionalidad para apoyar el requisito será proporcionado en el documento junto con un enfoque recomendado que se proporcionara a CLIENTE, así como el resultado final.
- La sección de cambios en Pantalla de este documento define los cambios de configuración en las pantallas de la aplicación, estos cambios pueden incluir campos ocultos, secciones, nuevos campos, ocultar campos, catálogos, etc.
- El Work Book es un documento por separado que define los valores y normas de los parámetros de negocio disponibles en Mobile Intelligence, Módulos disponibles adquiridos y del cual los configuradores se basaran para la configuración final del producto.
- CLIENTE utilizara sus propias reglas de negocio enfocadas al alcance de Mobile Intelligence.
- El documento DID define las interfaces (Layouts) estándar que MI utiliza para la carga de datos específicos, como por ejemplo la carga inicial de datos (Universos), carga por ciclo de Muestra Médica, entre otros.



4. REQUISITOS ADICIONALES

4.1 Puntos Importantes.

4.1.1 Dispositivos

4.1.1.1 iPad será utilizado como dispositivo único de los Representantes de Ventas en Campo.

4.1.1.2 MI Online laptop será usado por los Gerentes (Distrito, Regionales), Representantes con problemas especiales con respecto a su iPad y otros usuarios Home Office's.

- Laptop Offline no será usada por ningún tipo de usuario
- MI Online (laptop) y MI Touch (iPad) estará disponible en español.
- La administración de Altas y Bajas estará a cargo de OneKey por lo que los Gerentes de Distrito no aceptaran ni denegaran dichos cambios, estos periodos de ABM se definirá por CLIENTE.

4.1.2 Carga de Datos Inicial

La carga de datos inicial es responsabilidad de Mi empresa, CLIENTE adquirió el servicio de creación de Territorios y los universos los estamos proporcionando nosotros. (Fuente OneKey).

4.1.2.1 Los layouts de carga que se seguirán son los de OneKey.

4.1.2.2 Se maneja una carga inicial de Visitas (formato sencillo).

4.1.2.3 El inventario Inicial de MM será "0" e iniciara a partir de la primera distribución de muestra médica, misma que será cada dos meses (Ciclos).

4.1.2.4 Los Ratings (Perfiles) serán definidos por CLIENTE así como la ponderación para la categorización de sus médicos

4.1.2.5 El dato de Prescripciones es opcional, sin embargo MI quedara preparado para recibir el dato, de tener la información de forma general (no por medico), se cargara la misma información para todos los médicos de tal forma que el Representante pueda consultar la información.

4.1.2.6 Investigar cómo se puede mostrar la Cobertura Médica y Cobertura de Farmacias (KPI'S) en la pantalla inicial de MI Touch

4.1.2.7 Verificar si en la pantalla de búsqueda de clientes, puede aparecer la Especialidad

4.1.2.8 Investigar y verificar que con OneKey viajen y sean visibles todos los teléfonos de los clientes

4.1.2.9 Definición de catálogo de Audiencia para la sección Perfil (Catalogo no OK)



4.1.2.10 Tácticas para definir los productos a detallar. (Ingresar una como ejemplo en la visita)

4.1.2.11 Incluir la sección de gastos dentro de la visita, no el módulo



4.1.3 Módulos comprados por CLIENTE

4.1.3.1 Los siguientes módulos fueron adquiridos por CLIENTE

Funcionalidad	MI PC	MI Touch
MODULOS		
Perfil y Administración de Clientes	√	√
Administración Parámetros (Ratings/Targeting)	√	√
Planeación y Reporte de Visita	√	√
Administración Muestra Medica *Opcional	√	√
Tareas	√	√
Notificaciones	√	√
Multimedia	√	√
Constructor de Rutas	√	√
Constructor de Listas	√	
Encuestas	√	√

4.1.3.2 Glosario

Termino	Definición
Acción	Evento dirigido a un cliente.
Alineación	Equivalente a un Territorio. Una Alineación está realizada por Nombre, una Línea de Negocio, un Empleado, un Rol o Gerente. Suma de los médicos procedentes de las reglas de alineación (Definido por Team, Especialidad) y las distribuciones Geográficas. Consulte la guía de Mobile Intelligence para conocer el procedimiento de Realineación
Visita	Una interacción con un cliente que tiene actividades de promoción asociados con él, tales como un detalle de producto o entrega de la muestra. Siempre son Presenciales.
Canal	Mecanismo para llevar a cabo una actividad para un Plan de Acción (POA) o de la campaña. Algunos ejemplos incluyen Detalle de Productos, Visitas y el teléfono
Coaching (Entrenamiento)	Actividad para aumentar las competencias profesionales mediante el trabajo conjunto de la actividad real de todos los días (muy similar a la formación); llevada a cabo por los administradores (por ejemplo el Gerente de Distrito) a la fuerza de campo.
Alineación de un Cliente	Relación entre una alineación y un cliente. La suma de todas las alineaciones de los clientes relacionados con la misma alineación es el territorio de la alineación. Consulte la guía de Mobile Intelligence para conocer el funcionamiento de la Alineación de un Cliente.



Termino	Definición
Ciclo	Subconjunto de un plan de ciclo o período. Una división del ciclo u onda debe incluir una fecha de inicio y la fecha de finalización y puede incluir un inicio de Pre-ciclo (de planificación) y Período de Gracia Fecha de finalización (para ponerse al día las Visitas). Véase también el Plan de ciclo.
Plan de Ciclo / Periodo	La división fija del año, que puede ser configurado con una fecha de inicio y una fecha final. En cualquier punto en el tiempo, un equipo puede estar asociado con un plan de ciclo. Un plan de ciclo debe incluir al menos un ciclo (división). Véase también el ciclo.
Valor Predeterminado	Un valor utiliza automáticamente por el sistema de Mobile Intelligence en ausencia de una elección hecha por el usuario.
Empleado	Cualquier persona definida en el sistema. Cada empleado activo se relaciona con una y sólo una account_id. Si un empleado no está relacionado con una cuenta, no será capaz de utilizar el sistema. Consulte la Guía de Administración de Mobile Intelligence para conocer el funcionamiento y proceso de configuración de los empleados.
OneKey	Mi empresa Relationship Management da información estandarizada del cliente "cubo: que utiliza datos precisos y de alta calidad, teléfono verificados para los clientes de gestión de datos e integración de las necesidades. OneKey® abarca a todos los profesionales, las organizaciones y partes interesadas dentro de la industria de la salud en un modelo farma-dedicado de datos.
Parametrización	Configuración de la aplicación que controla el comportamiento de Mobile Intelligence. Hay muchas aplicaciones para los parámetros, como por ejemplo para activar o desactivar un módulo, especificar los valores predeterminados para especificar cómo funciona una característica, la configuración de parámetros, etc. Se administran con la herramienta de parametrización. Consulte la versión de Excel de la personalización de documentos de inteligencia móvil del cliente (CCD) para obtener una lista de los parámetros. El equipo de implementación utiliza la versión de Excel de la CCD para registrar un cliente configuración de los parámetros deseados. Una vez que el cliente aprueba el documento, un configurador puede utilizar la herramienta de parametrización para realizar las configuraciones. Consulte la Guía de configuración de Mobile Intelligence para obtener instrucciones.
Plan de Acción (POA)	Conjunto de directrices que impulsan las interacciones con los clientes de una manera que sigue a la estrategia general de la marca durante un periodo de tiempo. Esto incluye los componentes de las ventas (el posicionamiento del producto y el destino / alcance / frecuencia) y los componentes de marketing (estrategia, posicionamiento / mensajes, y las herramientas y programas). Un Plan de Acción de Visitas se va a realizar durante el período fijo de tiempo asociado con el ciclo seleccionado.
Dirección Primaria	Lugar para un cliente individual designado como la "Dirección de Primaria". Esto puede ser determinado por el algoritmo OneKey. Por otra parte, un usuario puede ser capaz de especificar la dirección principal del cliente de su territorio.
Alineación de Producto	Define la atribución de los productos a los diferentes Teams y por lo tanto determina qué productos son visibles a cada usuario (la alineación) en las diferentes secciones del sistema (llamadas post-evaluaciones de productos). Consulte la Guía de Administración de Mobile Intelligence para obtener información sobre el proceso de adaptación del producto.
Configuración de Pantalla	Cambio realizado en una página (pantalla) con la Herramienta de configuración de Mobile Intelligence. Por ejemplo para ocultar o mostrar campos, personalizar las redes, traducir el texto, etc. El Equipo de Implementación utiliza esta versión de Word del documento de personalización de Mobile Intelligence Cliente (CCD) para grabar un cliente que desee configuraciones de pantalla. Una vez que el cliente aprueba el documento, un configurador puede usar la Herramienta de configuración para realizar las configuraciones. Consulte la Guía de configuración de Mobile Intelligence para obtener instrucciones.
Segmentación	La separación de los clientes en grupos para un propósito específico. Por ejemplo, para centrar las actividades de la campaña o el POA en los clientes con cierto atributo. También se llama orientación.



Termino	Definición
Táctica	Visita o estrategia de producto. HO y los Gerentes de Distrito pueden distribuir estas tácticas "plantillas" por empleado también el representantes de ventas pueden definir sus propias plantillas de Táctica para acelerar el proceso de registro de las Visitas.
Cliente Objetivo	Perfil de Cliente que se utiliza para la segmentación
Team	Team en Mobile Intelligence es sólo en relación a las normas de reajuste (de los territorios, los productos). Cada alineación está relacionada con un Team (no el empleado o la cuenta). El "resto" de la aplicación no tiene el concepto de Team en cuenta. Consulte la Guía de Administración de Mobile Intelligence para obtener información sobre el proceso de configuración del equipo.

4.1.4 Fuerzas CLIENTE México

FUERZAS	Representante	Gerente	HO	Admin
CARDIO	13			
VITAL	42			
SNC	5			
GERENTES		9		
HOSPITALES	16			
ADMIN			7	3

4.1.5 Jerarquía CLIENTE México

- Un Gerente de Distrito solo gestiona a los Representantes pertenecientes a un mismo Team
- Un Asesor reporta a un solo Gerente de Distrito

4.1.6 Usuarios CLIENTE México

	MI On-line PC	MI Ipad	Total
Representantes		76	
Gte Regional	9		
Admin	3		
HO	7		
TOTAL GRAL.	19	76	95



4.1.7 Parámetros de la Aplicación

Los siguientes valores fueron solicitados por CLIENTE en conjunto con MI EMPRESA en la reunión de toma de requerimientos el día 19 de Junio del 2013.

4.1.7.1 Parámetros

- 4.1.7.1.1 Semana Laboral es de 5 días (Lunes a Viernes)
- 4.1.7.1.2 El inicio de la Semana laboral (Agenda) es el Lunes.
- 4.1.7.1.3 La Franja Horaria en MI es de 08:00 hrs a 20:00 hrs.
- 4.1.7.1.4 Se agregara un tipo de usuario (Organización) llamado **Distribuidores/Mayoristas**
- 4.1.7.1.5 Tiempo Fuera de Territorio, la franja horaria será (mañana, tarde, noche)
- 4.1.7.1.6 Back date para visitas será de 48 hrs. (dos días)
- 4.1.7.1.7 Las Visitas incompletas se cerraran de forma automática después de 48 hrs. (dos días)
- 4.1.7.1.8 No se maneja Lote para la Muestra Médica* (por confirmar)
- 4.1.7.1.9 Los Shipments será cada Ciclo, cualquier envío extemporáneo tendrá costo.
- 4.1.7.1.10 Semáforo de Tareas, **ámbar -5 días, +5 días verde y 2 día rojo.**
- 4.1.7.1.11 En las visitas con Firma MI solicitara de forma mandataria la Firma.
- 4.1.7.1.12 El manejo de material promocional (preferencial) será manejado como MM para su control oportuno
- 4.1.7.1.13 En Reportes se incluirán para todo tipo de Clientes (médicos, Hospitales, Farmacias, Mayoristas/Distribuidores).
- 4.1.7.1.14 Las reconciliaciones (Conteos Físicos) deben ser protegidas con usuario y contraseña.
- 4.1.7.1.15 MI Touch debe sincronizar de forma automática cada 10 minutos.
- 4.1.7.1.16 Canal solo será Presencial
- 4.1.7.1.17 **Catálogos de especialidades está pendiente.**



4.2 Tipo de Clientes CLIENTE.

4.2.1 Descripción

Durante la reunión de toma de requerimientos se detectaron los siguientes tipos de usuarios

1. Médicos
2. Otros Contactos
3. Organizaciones
 - Consultorio
 - Farmacia
 - Hospital
 - Distribuidores/Mayoristas

4.2.2 Observaciones:

Los usuarios Administradores (Mi empresa/CLIENTE) según aplique podrán:

- Administrar Contraseñas
- Administrar Productos
- Administrar Ciclos
- Administrar Ficheros de clientes
- Administrar empleados
- Administrar Geografías
- Administrar Listados
- Administrar Mensajes del Día
- Administrar Encuestas
- Administrar Tareas
- Administrar Presentaciones Multimedia

***Las demás funciones de visualización de MI deben estar habilitadas y empatadas de acuerdo al Workbook (Touch).**

Los Usuarios Gerentes/HO podrán:

- Administrar Tareas (asignaciones)
- Administrar Citas (Asignaciones)

***Las demás funciones de visualización de MI deben estar habilitadas y empatadas de acuerdo al Workbook (Touch).**



4.3 Peticiones de Cambio.

4.3.1 Descripción

CLIENTE determinara la forma de operar MI para las peticiones de cambio de la FDV, está pendiente la definición si será responsabilidad del Gerente esta tarea o OneKey por la propia naturaleza del conector.*

4.3.2 Recomendación

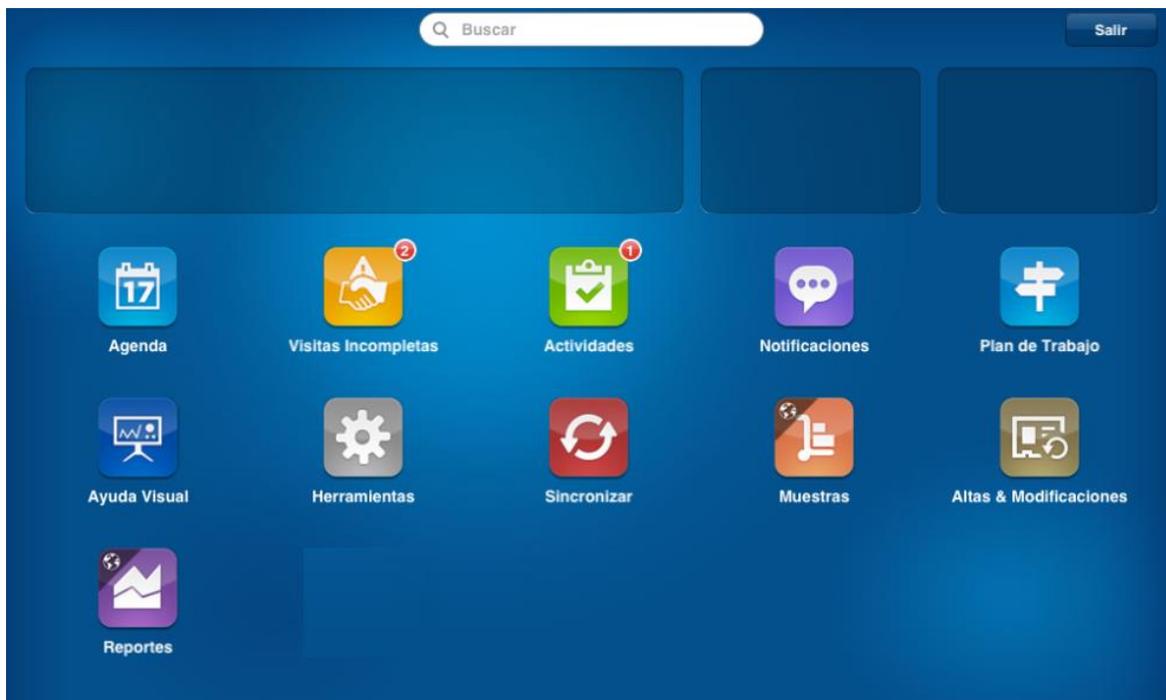
Mi empresa Sugiere que el flujo natural sea administrado por OneKey.



5. PANTALLAS (TOUCH)

Esta sección detalla los cambios solicitados en las pantallas de la aplicación, revisados en conjunto con CLIENTE, a continuación se muestran las pantallas más significativas, **el área de configuración debe basarse en el Workbook para la configuración final del proyecto.**

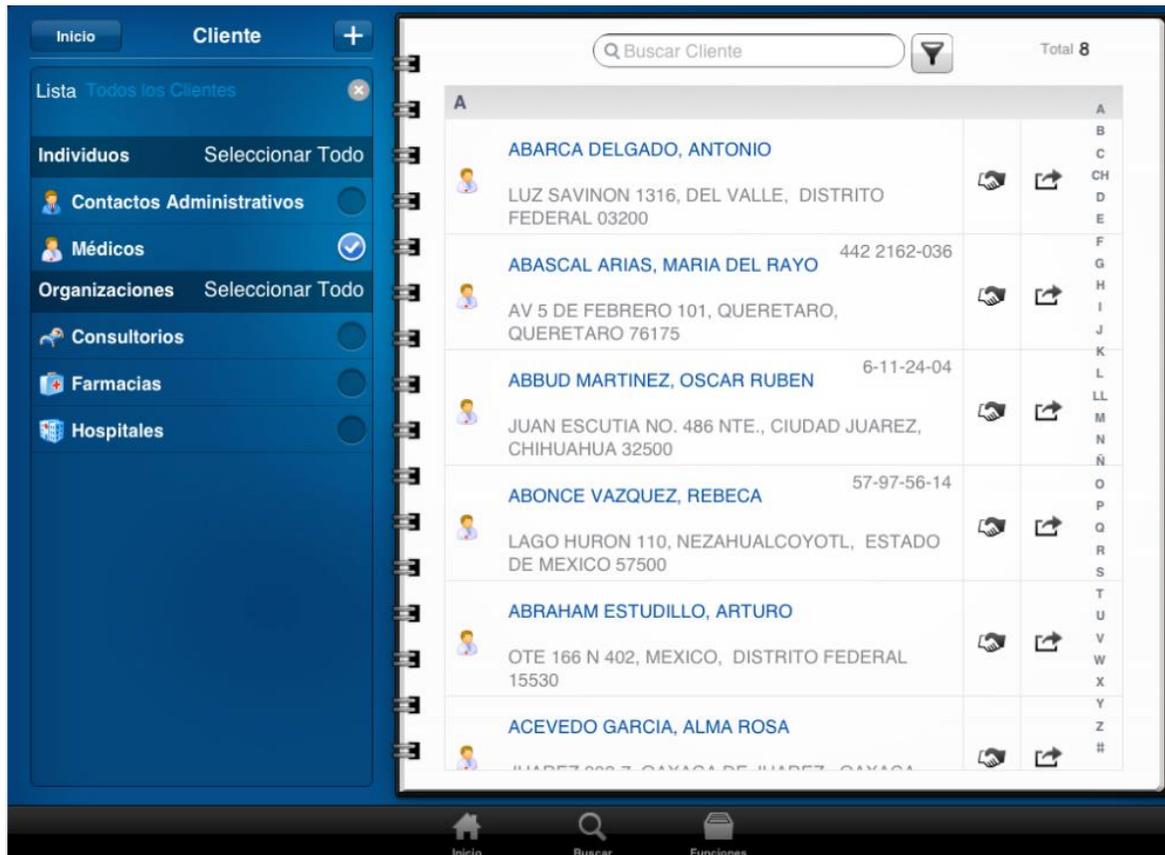
5.1.1 Pantalla Inicial



Tipo de Cambio	Descripción
Etiqueta	<ul style="list-style-type: none">Actividades → Tareas
KPIS	<ul style="list-style-type: none">Mostrar Cobertura para Médicos
KPIS	<ul style="list-style-type: none">Mostrar Cobertura para Farmacias



5.1.2 Universo

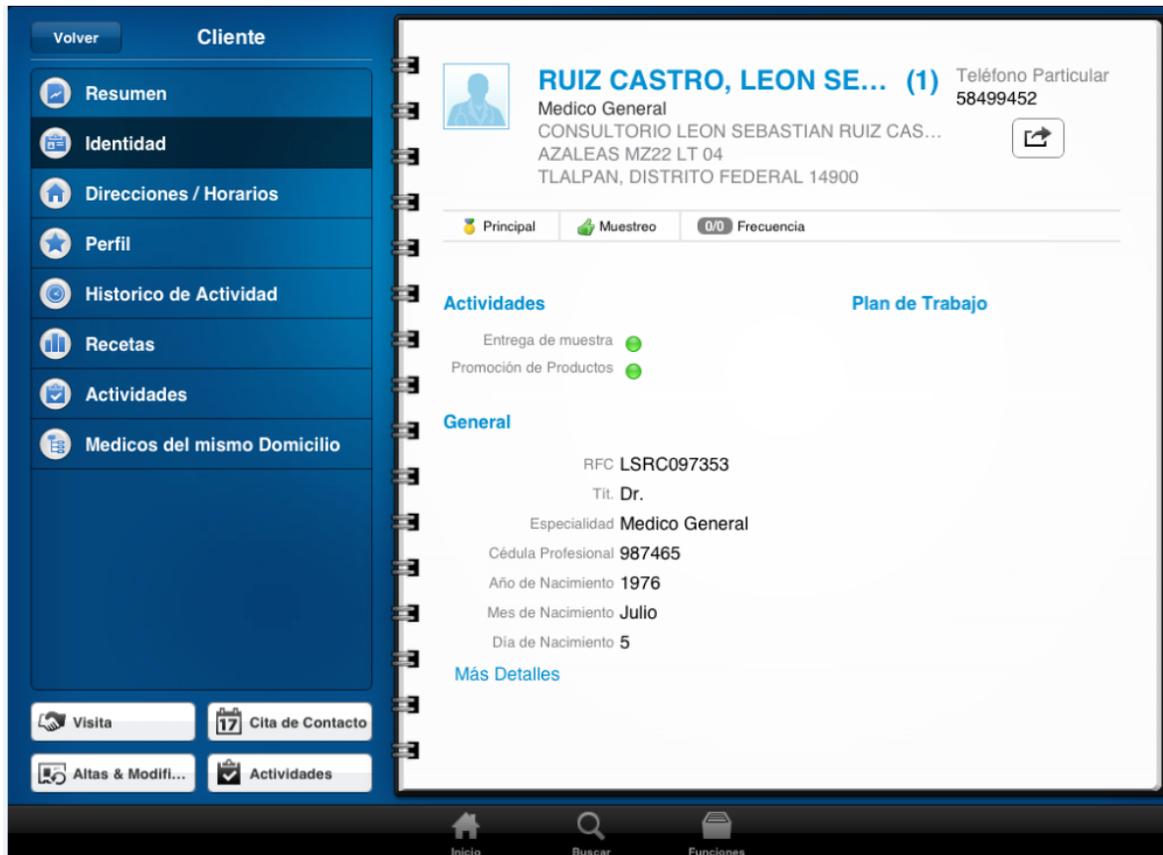


Tipo de Cambio	Descripción
Agregar tipo de cliente	<ul style="list-style-type: none"> Distribuidores/Mayoristas
Agregar campo	<ul style="list-style-type: none"> Agregar Especialidad en Listado
Etiqueta	<ul style="list-style-type: none"> Contactos Administrativos → Otros contactos



5.1.3 Perfil del Cliente (Médicos y Otros Contactos)

El perfil del cliente solo debe contener estas pestañas (lado izquierdo) y botones (parte inferior izquierda), Los cambios que no se mencionen aquí obedecen al funcionamiento natural de MI



Tipo de Cambio	Descripción
Pestaña identidad	<ul style="list-style-type: none"> • Debe estar disponible para edición: • Mail, RFC, Fecha de Nacimiento (dd, mm, aaaa)
Pestaña Direcciones/Horarios, Etiqueta	<ul style="list-style-type: none"> • Encabezado debe llamarse: Horario de atención y Horario Representante • Opciones de llenado: Horario asesores por horario representante, Horario de Pacientes y Con cita Previa • Staff del médico → Staff <ul style="list-style-type: none"> (1) Catalogo debe mostrar: Dependiente de mostrador, Jefe de Farmacia, Jefe de Turno, Enfermera, residente y Recepcionista

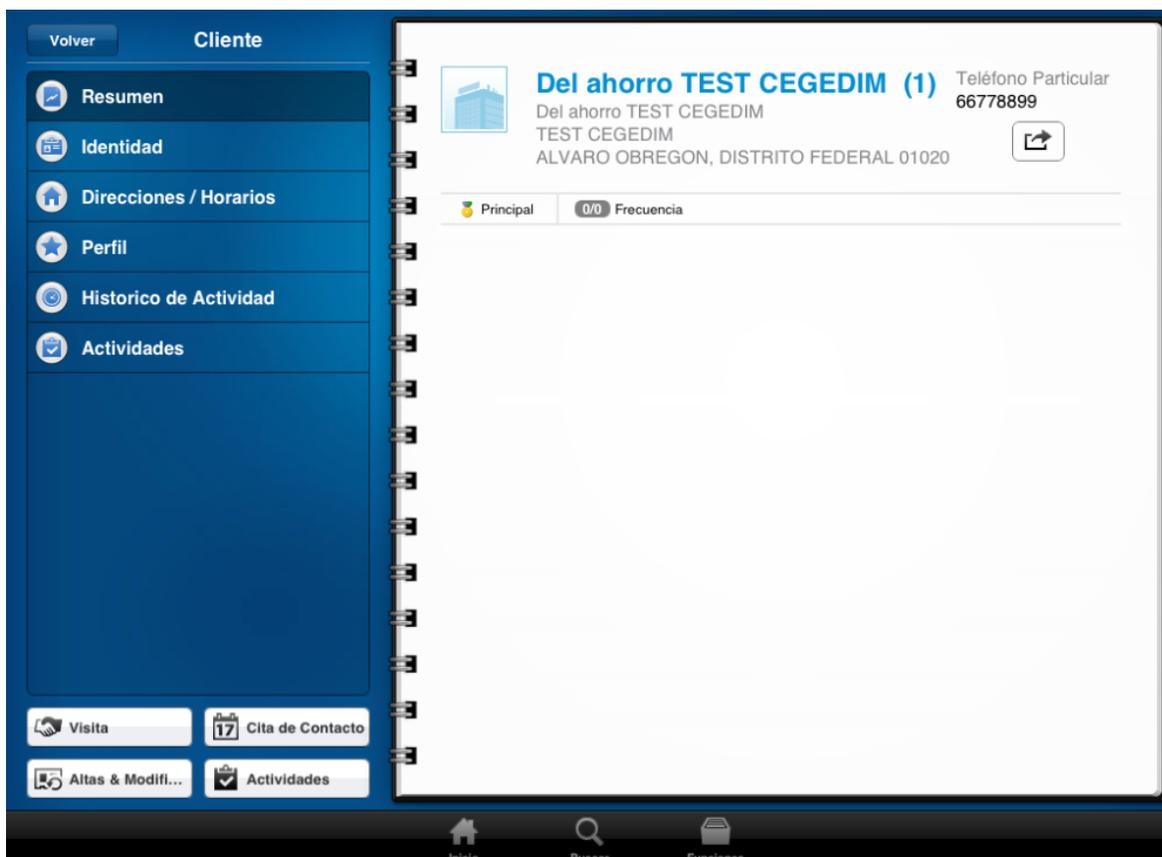


Pestaña Recetas, etiqueta

- Cambiar Recetas por Ventas

5.1.4 Perfil del Cliente (Organizaciones)

El perfil del cliente solo debe contener estas pestañas (lado izquierdo) y botones (parte inferior izquierda), Los cambios que no se mencionen aquí obedecen al funcionamiento natural de MI



Tipo de Cambio	Descripción
Pestaña identidad	<ul style="list-style-type: none">• Debe estar disponible para edición: <p>FARMACIAS: Mayorista, de Cadena, autoservicio, de institución, independiente) Incluir sucursal</p> <p>HOSPITALES: Identidad de Hospitales (Número de camas, terapia intensiva, tipo de hospital)</p>



	(Hospital Privado y Gobierno) MAYORISTAS: incluir Nivel de distribuidor (Nacional, regional o Local)
Pestaña Direcciones/Horarios, Etiqueta	<ul style="list-style-type: none">• Encabezado debe llamarse: Horario de atención y Horario Representante• Opciones de llenado: Horario asesores por horario representante, Horario de Pacientes y Con cita Previa• Staff del médico → Staff<ul style="list-style-type: none">(2) Catalogo debe mostrar: Dependiente de mostrador, Jefe de Farmacia, Jefe de Turno, Enfermera, residente y Recepcionista
Pestaña Perfil	<ul style="list-style-type: none">• Pendiente definición



5.1.5 Visitas (Médicos y Otros Contactos)

El formato de visita solo debe contener las pestañas mostradas izquierda y el Detalle de Visita mostrado del lado Derecho. Los cambios que no se mencionen aquí obedecen al funcionamiento natural de MI

Tipo de Cambio	Descripción
Back Date	48 horas
Funcionalidades	<p>Canal: Solo debe ser Presencial y ya debe estar por default</p> <p>Ciclo: Actual (ya por default)</p> <p>Duración: 10 min por default</p> <p>Tipo de Visita (Ubicación): debe tener las opciones: Consultorio u Hospital de Gobierno, Hospital Privado, Punto de venta</p> <p>Acompañado por: debe tener las opciones: Gte Producto, Gte Regional, Gte. Capacitación, Gte Regional y otro, Director, Otro y Sin Acompañante</p>
Productos Presentados	<p>a. Nivel de Adopción (pendiente definición). Se recomienda: No conoce, Prescribe, Prescribe y recomienda, no prescribe)</p>



Objetivo de la próxima Visita	Debe ser obligatorio
Entrega Muestra Medica	Se permite entrega de MM aun sin inventario, debe mandar Warning (2o nivel de seguridad de Inventarios negativos)
Pestañas adicionales	Incluir Tácticas (sin modulo) Incluir Costos (sin modulo)
Objetivo de la próxima Visita Etiqueta	Objetivo de la próxima Visita → Seguimiento de Objetivos

5.1.6 Visitas (Organizaciones)

El formato de visita solo debe contener las pestañas mostradas izquierda y el Detalle de Visita mostrado del lado Derecho. Los cambios que no se mencionen aquí obedecen al funcionamiento natural de MI

Tipo de Cambio	Descripción
Back Date	48 horas
Funcionalidades	Canal: Solo debe ser Presencial y ya debe



	<p>estar por default</p> <p>Ciclo: Actual (ya por default)</p> <p>Duración: 10 min por default</p> <p>Tipo de Visita (Ubicación): debe tener las opciones: Consultorio u Hospital de Gobierno, Hospital Privado, Punto de venta</p> <p>Acompañado por: debe tener las opciones: Gte Producto, Gte Regional, Gte. Capacitación, Gte Regional y otro, Director, Otro y Sin Acompañante</p>
Productos Presentados	b. Nivel de Adopción NO aplica.
Stock Organizaciones	Habilitar Stock obligatorio
Entrega Muestra Medica	No aplica
Pestañas adicionales	<p>Incluir Tácticas (sin modulo)</p> <p>Incluir Costos (sin modulo)</p>

5.1.7 Agenda

Los cambios que no se mencionen aquí obedecen al funcionamiento natural de MI



Tipo de Cambio	Descripción
Etiqueta	Citas de Contacto → Citas (aplica para todo MI)
Actividades Tiempo Fuera de Territorio	<p>Autorización Gerente</p> <p>Capacitación</p> <p>Convención</p> <p>Evaluación de Desempeño</p> <p>Evento</p> <p>Incapacidad</p> <p>Vacaciones</p>
Franja Horaria	Mañana, Tarde, Todo el día

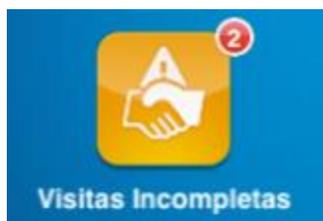


Actividades (etiqueta)

Cambiar Actividades por Tareas

5.1.8 Visitas Incompletas

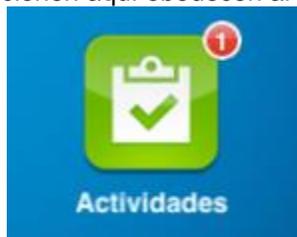
Los cambios que no se mencionen aquí obedecen al funcionamiento natural de MI



Tipo de Cambio	Descripción
Visitas incompletas (funcionalidad)	Deben cerrarse a las 48 hrs.

5.1.9 Actividades

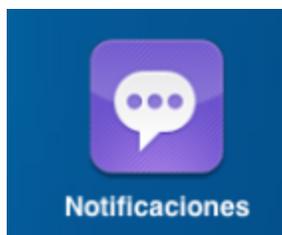
Los cambios que no se mencionen aquí obedecen al funcionamiento natural de MI



Tipo de Cambio	Descripción
etiqueta	Cambiar Actividades por Tareas
Semáforo (funcionalidad)	ámbar -5 días, +5 días verde y 2 día rojo

5.1.10 Notificaciones

Los cambios que no se mencionen aquí obedecen al funcionamiento natural de MI





5.1.11 Plan de Trabajo

Los cambios que no se mencionen aquí obedecen al funcionamiento natural de MI



5.1.12 Ayuda Visual

Este módulo deberá adoptar las bondades de MI9.



5.1.13 Herramientas

Los cambios que no se mencionen aquí obedecen al funcionamiento natural de MI





5.1.14 Sincronizar

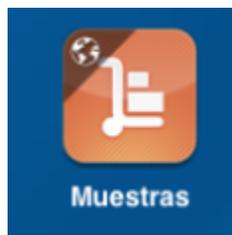
Los cambios que no se mencionen aquí obedecen al funcionamiento natural de MI



Tipo de Cambio	Descripción
funcionalidad	MI debe sincronizar de forma automática cada 10 minutos
Etiqueta	Al sincronizar debe mostrar el siguiente mensaje: Para problemas con MI llama a (Por definirse), Para Problemas con el equipo llama a (Por definirse).

5.1.15 Muestras

Los cambios que no se mencionen aquí obedecen al funcionamiento natural de MI



Tipo de Cambio	Descripción
Definición	Los Shipments se mandaran cada ciclo, envíos extemporáneas tendrán costo
Material promocional preferencial	Será tratado como MM para su seguimiento oportuno
Campañas de Conteos Físicos	Las determinara el Administrador y estarán protegidas por usuario y contraseña.



5.1.16 Altas & Modificaciones

Los cambios que no se mencionen aquí obedecen al funcionamiento natural de MI

El flujo de ABM será administrado por OneKey (Conector), CLIENTE definirá las reglas de negocio del ingreso de estas peticiones de cambio en MI.



5.1.17 Reportes

Deben incluirse los reportes por tipo de cliente:

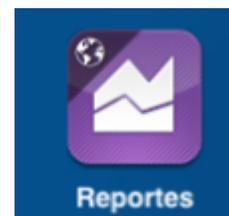
Por ejemplo:

Informe de Cobertura:

- a. Para Médicos
- b. Para Otros contactos
- c. Para Farmacias
- d. Para Hospitales
- e. Para Distribuidores/Mayoristas



Inicio	Reportes
	Informe de Cobertura
	Alcance y Frecuencia
	Alcance y Frecuencia (lista)
	Clientes vistos
	Clientes no vistos
	Hospitales vistos
	Hospitales no vistos
	Clientes vistos y no vistos



5.1.18 Cambios Adicionales

Ninguno



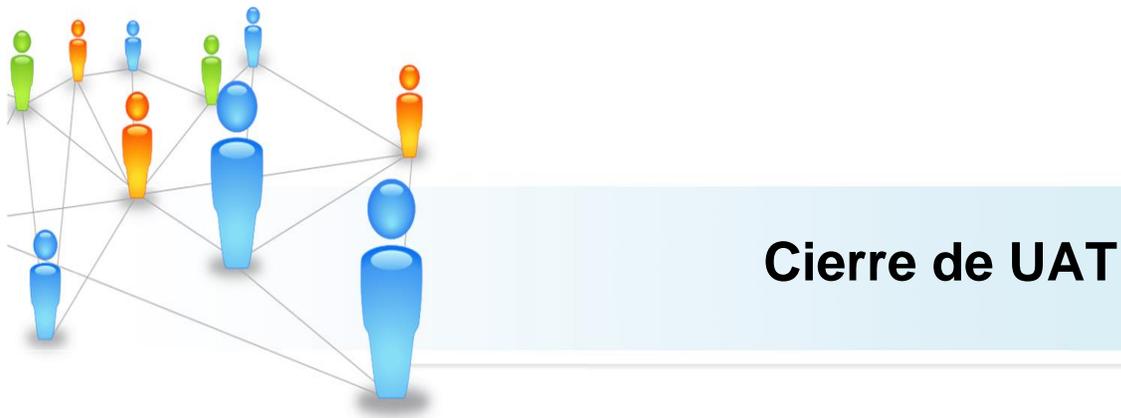
APROBACIÓN FINAL

La firma de este documento indica que ha sido revisado y verificado por los involucrados en el proceso de implementación.

Título y Nombre	Firma	Fecha
Manuel Ruiz Ejecutivo de Cuenta Mi empresa		
Omar Ramirez PMO Mi empresa		
<Title> <Name>		



Anexo b) Documento Final UAT



Mi empresa México



22 Agosto de 2013

Historia de Cambios

Fecha	Versión	Cambios	Responsable
22/08/2013	01		Manuel Ruiz



TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. PROPÓSITO	4
3. ALCANCE Y EJECUCIÓN UAT	4
4. CIERRE DE UAT	5
5. CONCLUSIÓN	10
6. APROBACIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS.....	10



1. INTRODUCCIÓN

Las pruebas de aceptación del usuario (UAT) tienen como objetivo validar que la funcionalidad del proyecto **MI - Cliente Labs** cumpla con los requerimientos del negocio/usuario y soporta el proceso de negocio.

Con la conclusión del UAT, el usuario asegura que las modificaciones locales relacionadas cubren todas las necesidades funcionales para que pueda ser promovido hacia un ambiente productivo.

Cada área del negocio ha sido involucrada en la preparación, planeación, documentación, implementación, revisión y aceptación de los resultados de las pruebas.

2. PROPÓSITO

El objetivo de este documento es referir, con el acuerdo de las áreas de negocio involucradas, el estado de los casos de prueba de las áreas de negocio para las pruebas de UAT **MI - Cliente Labs** al momento del cierre de la fase de UAT.

Las áreas de negocio reportan como estado del cierre de la fase de pruebas de aceptación del usuario el descrito en el presente documento, confirmando que se probaron los siguientes escenarios:

- Pruebas funcionalidad Farmacia y Doctor oficinas – Cliente Labs

3. ALCANCE Y EJECUCIÓN UAT

La definición de los casos de prueba para tal validación han sido definidos por parte del área de Proyectos de Cliente Labs y Mi empresa, quien por lo tanto es responsabilidad de la misma asegurar que tales casos de prueba fueron suficientes en extensión y contenido.

3.1. Duración de las Fases:

- 16 de Agosto de 2013 – ejecución de test cases

Las áreas de negocio fueron responsables de los casos de prueba, en tanto a su:

- Definición.
- Ejecución.
- Registro de Veredicto.
- Apertura y cierre de defectos.



4. CIERRE DE UAT

- SE CONCLUYEN LAS PRUEBAS DE UAT CON:

AREA DE NEGOCIO	Exitosos	Fallidos	Cancelados	Total
Cliente Labs	52	12		64

- SE AGREGAN 3 FUNCIONALIADES MI9 AL CONTEO

4.1 Funcionalidad Pendiente de Validación UAT (Ninguna)

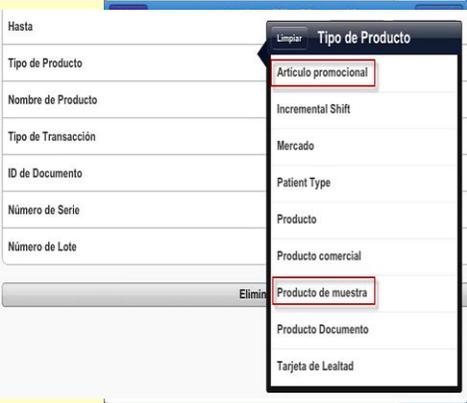
4.2 Notificación de Defectos

#	Descripción	Modulo	Pantalla	Status
1	En el formato de nueva cita, al ingresar desde Agenda, Campo duración dice Motivo y debe ser Campo Ubicación	Agenda		Hecho
2	En Agenda cuando entramos al detalle de algún tiempo fuera de territorio, (en al pasado o en el futuro no en la fecha actual) se habilita un botón "Ver Series" pero al dar toque no hace nada, a que se refiere ese botón?	Agenda		Botón desaparecido.



<p>3</p>	<p>En Visita El campo acompañado por debe ser obligatorio,</p>	<p>Visita</p>		<p>Hecho</p>
<p>4</p>	<p>Duda, visita cual es la longitud máxima visible en el título de las Tácticas?</p>	<p>Visita</p>		<p>Tamaño 200 caracteres</p>
<p>5</p>	<p>Altas y Modificaciones, al dar de alta un médico de consultorio aparece este mensaje y no permita dar el alta</p>	<p>Petición de Cambio</p>		<p>Consulta rio Habilitado</p>



6	Altas y Modificaciones, en el catálogo de Tipo tanto de cliente como de Location falta Distribuidores/Mayorista	Petición de Cambio		Hecho
7	Modulo Muestra Médica, en todos los catálogos donde aparezca Tipo de Producto solo debe aparecer Artículo promocional y Producto de Muestra	Muestra Médica		Hecho
8	Modulo Muestra Médica, en ningún lugar debe de aparecer Número de Serie ni Número de Lote ya que nos e ocupan, aparece por ejemplo en : Transacciones Nueva devolución Nuevo informe de perdidas	Muestra Médica		Hecho



<p>9</p>	<p>Modulo Muestra Médica, en Devolución de Muestras, el Titulo debe ser Devolución de Muestras no Volver, y la dirección "Para" no aparece:</p>	<p>Muestra Médica</p>		<p>Hecho</p>
<p>10</p>	<p>Sincronización, siguen apareciendo etiquetas en inglés y los teléfonos de Help Desk no son visibles aún</p>	<p>Sincronización</p>		<p>Hecho</p>
<p>11</p>	<p>KPI'S pantalla principal, deben ser por tipo de cliente, por ejemplo: Visitas de Médicos y Visitas de Farmacias o Cobertura Médicos y Cobertura Farmacias, Cual es el formato que debe entregar Cliente para que esta información sea visible</p>	<p>Pantalla Inicial</p>		<p>Pendient e</p>



12	<p>Reportes, estos deben ser por tipo de cliente: Cobertura, Alcance, Vistos, no vistos para: médicos Otros Contactos Farmacias Hospitales Distribuidores/Mayoristas</p>	Reportes		Pendiente e
13	<p>Visitas, Stock Farmacias está pendiente</p>	Visita	N/A	MI9
14	<p>Funcionalidad MI9 Ayudas Visuales, pendiente</p>	Ayuda Visual	N/A	MI9



15	Funcionalidad MI9 Pre visualizar Productos promovidos (orden) y Ayudas visuales en la visita	Visita	N/A	MI9
----	---	--------	-----	-----

5. CONCLUSIÓN

Se determinan como actividades del Cierre de UAT:

- Reporte detallado de pruebas de UAT firmado por áreas de Negocio. Tal información será almacenada para fines de auditoría.

○ **APROBACIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

POR EL PRESENTE DOCUMENTO LAS ÁREAS DE NEGOCIO ACEPTAN EL CIERRE DE LA FASE DE PRUEBAS DE ACEPTACIÓN DEL USUARIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MI - CLIENTE LABS

Aprobadores:

Área	Nombre	Firma	Fecha:
Business Intelligence Manager Cliente México	Juan Perez		
Comentarios:			