

Briefing proyecto web para la agencia de diseño y publicidad "Z"

Este documento es un ejercicio para la evaluación de candidatos para el perfil de CTC Consultor Técnico-Comercial de la empresa at4.net Internet y Comunicación, SL. Toda la información que se aporta es ficticia y no corresponde a ningún proyecto proyectado o realizado por la empresa.

El ejercicio persigue evaluar la habilidad del candidato para comprender la problemática de un cliente en relación a un proyecto de desarrollo web, definir una solución técnica realizable y explicarla de forma comprensible, redactando un documento de tipo memoria y acompañándolo de una valoración económica desglosada por partidas y coherente con dicha explicación.

Notas y conclusiones de la reunión mantenida con el cliente

La agencia Z se dedica a prestar servicios de diseño gráfico y publicidad principalmente para empresas de tipo PYME (70% de su cartera de clientes) aunque también trabaja para la Administración (20%) y para algunas grandes cuentas (10%).

Son precisamente estas empresas de mayor envergadura las que han animado a la agencia Z a iniciar este proyecto web para mejorar la comunicación y coordinación con sus clientes, y ofrecerles un servicio de valor añadido que le posicione mejor frente a su competencia.

La agencia Z dispone ya de un sencillo sitio web con información corporativa y una somera explicación de los servicios que presta. También publica una lista de sus principales clientes así como algunas muestras de sus trabajos más representativos. Para la actualización de dicha información la agencia Z depende de su proveedor de presencia web. Aproximadamente una vez al año le envía los cambios que desea junto con el material gráfico relacionado y este los realiza. La agencia Z no está muy satisfecha con este método de funcionamiento y se plantea aprovechar la ocasión para modernizar su sitio web corporativo y desligarse de su actual proveedor.

En este sentido, la agencia Z desea poder cambiar ella misma la información sobre sus clientes y su portfolio de trabajos. Los datos necesarios de cada cliente son el nombre, los generales de contacto, el logotipo y su dirección web. Además, cada cliente estará clasificado por su tipología (Gran cuenta, PYME, Administración pública, Otros organismos). Con respecto a los trabajos realizados, a la agencia Z le gustaría poder mostrar un número variable de imágenes (u otros formatos multimedia) y documentos que permitan a sus clientes potenciales hacerse una idea de la calidad de su trabajo. Los trabajos estarán clasificados también por su tipo: identidad corporativa, piezas en papel, packaging, diseño editorial, stands de diseño, publicidad para radio, publicidad para televisión, publicidad para Internet, etc. Igualmente, todo trabajo estará relacionado con un cliente, y los datos sobre el trabajo serán los habituales (nombre, texto, fecha...).



De todos modos, la agencia Z remarca que el proyecto prioritario es el de la herramienta de coordinación con sus clientes que seguidamente se detalla.

El objetivo de dicho sistema es disponer de un entorno extranet donde publicará información y archivos para que el cliente los pueda descargar, consultar y en su caso aprobar, rechazar o solicitar cambios. Por supuesto, cada cliente dispondrá de un nombre de usuario y contraseña para acceder a su espacio protegido, aunque no se descarta que sea necesario ampliar la gestión de usuarios con un sistema de roles y permisos para permitir un mejor y más pormenorizado control del acceso a los recursos. En cualquier caso, se desea llevar un registro de todas las acciones realizadas (tanto por parte del personal de la agencia Z como por parte del cliente).

Las acciones efectuadas mediante la herramienta pueden, en caso necesario, generar un aviso vía email para informar a la otra parte/s implicada/s y/o solicitar una respuesta por su parte.

Los ficheros que se podrán cargar o subir al sistema serán de muchos tipos: documentos de texto (pdf, odt, doc, rtf, xls, pps...) como por ejemplo presupuestos, imágenes bitmap y vectoriales (png, jpg, psd, eps...), archivos multimedia (mp3, ogg, mov, qt, fla, swf...). Aquellos que sea factible mostrar en el propio navegador se presentará de ese modo (mediante un visor apropiado) y con un enlace para descargar el fichero.

Además de cargar o subir ficheros, otras acciones posibles en la herramienta serán la gestión de las cuentas de clientes y sus proyectos (con los usuarios asociados al mismo), y la gestión del ciclo de trabajo, desde la solicitud de presupuesto a la entrega de originales para producción (imprenta, etc.). Este ciclo de trabajo se puede representar como un grafo de estados.

Ejemplo de un ciclo de trabajo prototipo:

1. El cliente solicita un nuevo presupuesto, para ello proporciona la información, explicaciones y material de soporte necesarios en una pantalla de la extranet. Un dato importante es si existe requisito de fecha de entrega o calendario estricto.
2. La agencia Z recibe la correspondiente notificación y accede a su intranet, una vez analizado el pedido y preparado el presupuesto, responde a la solicitud y adjunta los documentos apropiados.
3. Si para poder preparar la propuesta necesita alguna aclaración por parte del cliente, puede crear una solicitud en este sentido que será notificada al cliente para que este responda o aporte la documentación necesaria. Este ciclo se puede repetir tantas veces como sea necesario.
4. Finalmente, el cliente recibe notificación y comprueba el presupuesto; si le parece correcto lo aprueba y se crea una orden de trabajo, notificándose a todas las personas implicadas. En caso contrario, el presupuesto se cierra con la consideración de "rechazado" y un motivo opcional.
5. La agencia Z comienza el trabajo de producción; siempre que lo considere necesario podrá informar del estado del proyecto y subir "borradores" al sistema, solicitando



- o no alguna acción por parte del cliente (validación o aprobación, comentarios, etc.).
6. Del mismo modo, el cliente puede en cualquier momento solicitar información o comunicarse con la agencia Z en relación al proyecto.
 7. Finalizado el trabajo, la agencia Z subirá al repositorio los archivos definitivos en cualquier formato apropiado, incluso con diferentes calidades o codificaciones, y notificará al cliente de este hecho, solicitando su revisión y aprobación.
 8. Si el cliente está satisfecho lo aprobará pero en caso de que exista algún problema puede solicitar los cambios oportunos tantas veces como sea necesario hasta conseguir la aprobación definitiva.

Por supuesto, es muy importante llevar un control de tiempos para poder aplicar políticas de calidad y tiempos de respuesta garantizados por contrato.

La dirección de la agencia Z quiere tener la posibilidad de obtener diferentes informes de seguimiento y resultado de los proyectos (en curso o terminados).

Tanto el web corporativo como la herramienta de coordinación con clientes estarán disponibles en tres idiomas: español, inglés y catalán.

La agencia Z nos anima a proponer cualquier mejora o diferentes soluciones para el proyecto, al tiempo que solicita que le presentemos un presupuesto de ejecución en los próximos días.

Ejercicio para el candidato a CTC: Instrucciones

¿Qué se pide?

Basándose en la información proporcionada, definir una solución y preparar una propuesta técnica y económica de realización del proyecto dirigida al hipotético cliente. En otras palabras, escribir una memoria explicativa sobre la solución propuesta, sus características principales y ventajas, ofreciendo alternativas u opciones si se considera adecuado, pero teniendo en cuenta que el objetivo es convencer al cliente de la calidad y adecuación a su necesidad de nuestra visión del proyecto, en definitiva, vender.

En la valoración económica asociada a la solución técnica propuesta no tiene importancia ni el importe final ni la cifra de cada partida individual. La finalidad es que el candidato desglose los productos y/o servicios que componen su solución y que dicho desglose sea coherente con la solución propuesta en la memoria técnica.

Si además de la explicación técnica y la valoración económica, el candidato piensa que, para una mejor comprensión de la solución propuesta, debe acompañar estas de otros documentos adicionales como por ejemplo: esquemas de navegación, referencias a otros sitios web o capturas de pantalla ilustrativas de alguna funcionalidad, etc. es libre de hacerlo y si es adecuado se valorará convenientemente.



Documentación y formatos

Para la memoria técnica puede utilizar cualquier procesador de textos o software de presentaciones. Para la memoria económica se recomienda utilizar una hoja de cálculo, sin embargo, los procesadores de texto y software de presentaciones también se pueden usar.

El formato preferido para hacernos llegar los documentos elaborados será el PDF en cualquier caso.

Presentación del ejercicio

Por correo electrónico dirigido al Dpto. de Recursos Humanos, rrhh@at4.net, asunto "Presentación del ejercicio CTC".

Dudas y consultas

Por correo electrónico dirigido al Dpto. de Recursos Humanos, rrhh@at4.net, asunto "Consulta acerca del ejercicio CTC".

Notas y recomendaciones

El briefing, y por tanto el planteamiento del caso, es deliberadamente incompleto para facilitar que el candidato pueda completar los requerimientos a su conveniencia y plantear la solución con mayor libertad.

No hay una extensión mínima obligatoria pero, si el planteamiento del problema ocupa 3 páginas, una longitud de entre 8 y 10 páginas DIN-A4 parece razonable para explicar su solución.

Con el ejercicio se pretende que el candidato demuestre sus conocimientos y habilidades relacionados con el perfil de consultor técnico-comercial. En concreto:

1. Sus conocimientos sobre proyectos de desarrollo web, es decir, que sabe de lo que habla;
2. Su facilidad de comunicación de ideas técnicas;
3. Su capacidad de expresión escrita (uso del lenguaje, organización de ideas y argumentación, etc.);
4. Su imaginación o la capacidad de visualizar una solución en términos de aplicaciones, páginas web que compondrán la interfaz de usuario, acciones y funcionalidades que existirán, etc., incluso completando los "huecos" dejados por el cliente en su explicación para llegar a definir una solución "redonda".

Por último, diviértete preparando el caso y no tengas reparo en hacerlo a tu modo. Recuerda que no existe una única forma correcta de hacer las cosas.