



# ARQUITECTURA FUNCIONAL E INTEGRACIÓN DE SOLUCIONES

DISEÑO | CONSTRUCCIÓN | DIAGNÓSTICO | MEJORA

## DATASHEET DE SERVICIO

*Desde 2008 ofreciendo operaciones con clientes, soluciones y planes de mejora en estrategia, organización, procesos, modelos de relación con proveedores, planificación, dimensionamiento, cuadros de mando, gestión del conocimiento, procesos de licitación, implantación de soluciones y mucho más.*

[www.onsoluciones.eu](http://www.onsoluciones.eu)

 649 07 70 08

 [info@onsoluciones.eu](mailto:info@onsoluciones.eu)

 91 278 14 84/93 293 34 20

 [on-soluciones](https://www.facebook.com/onsoluciones)

 [@onsoluciones](https://twitter.com/onsoluciones)

Hoy en día, las necesidades del negocio cambian muy rápidamente y ponen presión a los sistemas de información para facilitar, en vez de impedir, esos cambios. Añadir a este contexto el hecho que el foco de muchos de los proyectos que requieren una implantación tecnológica no está en lograr objetivos de negocio, sino en lograr la **Implantación de la Tecnología** en sí.

¿Te suena la siguiente situación? Tras unas reuniones de “Discovery” el integrador te pide que firmes un “documento de especificaciones”. Lo firmas, pero con mucha inseguridad de que lo que van a entregar vaya a producir el resultado que necesites. Y si cambias algo en el camino te dicen, “esto es ‘Change Request’ que no está contemplado en la especificación original.”



Desde ON Soluciones, te entendemos. Ofrecemos una metodología para ayudarte a **elegir y definir la funcionalidad** relevante para lograr tus objetivos y trasladarlo a los integradores para maximizar el éxito, **tanto a nivel de despliegue tecnológico como a nivel de negocio.**

## METODOLOGÍA PROPIA

### ACTIVIDADES DE DISEÑO

#### Arquitectura funcional

ON Soluciones ha desarrollado un modelo de referencia que cubre las funcionalidades importantes de un centro de atención al cliente para la mayoría de las operaciones. Este modelo y su metodología de diagnóstico, ayudan a revisar la funcionalidad actual y a articular requisitos de funcionalidades nuevas.

#### Especificaciones funcionales

El equipo de desarrollo necesita que el usuario manifieste su necesidad, que no siempre es clara y concisa. **Somos expertos** en la definición de procesos, en el entendimiento y definición de arquitecturas funcionales, en plantear requisitos de usabilidad y enfocar las soluciones hacia una verdadera transformación digital de las operaciones.

Entendemos las necesidades del usuario porque **hemos sido usuarios**. Comprendemos los retos del desarrollo y configuración porque **hemos sido implantadores**. Establecemos los puentes y protocolos de comunicación para que ambos mundos se entiendan y trabajen en una misma dirección.

### ACTIVIDADES DE IMPLANTACIÓN

#### Oficina de Proyectos

Realizamos la función completa de oficina de proyecto de implantación: gestión de los *stakeholders* del proyecto, el cumplimiento de actividades y plazos, el cumplimiento de presupuestos y alcance, gestión de riesgos y comunicación. Realizamos una función **independiente y objetiva** del equipo de implantación, por lo que somos **rigurosos** en el cumplimiento de **compromisos** por parte de todos los implicados.

## Soporte de implantación

Independientemente de lo buenos que puedan ser la especificación de requisitos y los diseños de soluciones, la implantación de los cambios es un momento de la verdad. Hay que vivirlo. Hay que estar donde se desarrolla el negocio y hay que dar soporte de primera mano. Estar allí para cuando salten las dudas y las inseguridades que suponen un nuevo sistema o solución. Es necesario transmitir confianza y seguridad en un entorno normalmente exigente. Vamos allí donde es realmente necesario que estemos: en el **Teatro de las Operaciones**.

## DESDE LA ESPECIFICACIÓN HASTA LA IMPLANTACIÓN

### Gestión del cambio / Formación

La implantación de un nuevo sistema debe facilitar nuevas formas de trabajar y nuevos procesos. Ayudamos a los agentes, supervisores, y managers a navegar el cambio desde la antigua manera a la nueva. Gestionamos los planes de comunicación, coordinación de equipos de despliegue, formación tanto de procesos y políticas como del cambio en los sistemas (y más allá de las guías de uso típicos). Provocamos **cambios culturales** en las organizaciones y todo ello coordinado y entrelazado con la puesta en marcha de nuevos protocolos de actuación, nuevos procedimientos y un nuevo sistema o solución.

### Apoyo usuarios en proyectos Agile

Los proyectos **Agile** requieren una fuerte implicación de los usuarios (*customers*) para ser capaces de desarrollar soluciones funcionales de gran valor de negocio en poco tiempo y en un escenario de interacciones continuas. Desde **Scrum Masters** a perfiles de **Quality**, ON Soluciones lidera o participa en los equipos para entregar las interacciones según las prioridades del negocio.