



## ECSM – Consolidación de soluciones de portal

**Carlos Luna García**  
**US Tecnología everis**

Universidad Alicante, Febrero 2012





## confidencialidad

Aviso: Este documento es material confidencial y propiedad de **everis**. Se prohíbe el uso, reproducción o la divulgación del contenido de este material sin permiso previo y por escrito de la empresa propietaria.

Derechos de Autor

© 2012, **everis**. All rights reserved



# índice

## **0. everis**

### **0.1 ¿Qué es everis?**

### 0.2 Centros de excelencia en everis

## **1. Introducción**

## **2. Objetivos y beneficios**

## **3. Enfoque de everis**

## **4. Valor diferencial de everis**



## 1996. Nace everis. Nace una compañía decidida a ser diferente

Desde el primer día, **everis** buscó ser diferente, esencialmente por dos conceptos que han estado siempre presentes:

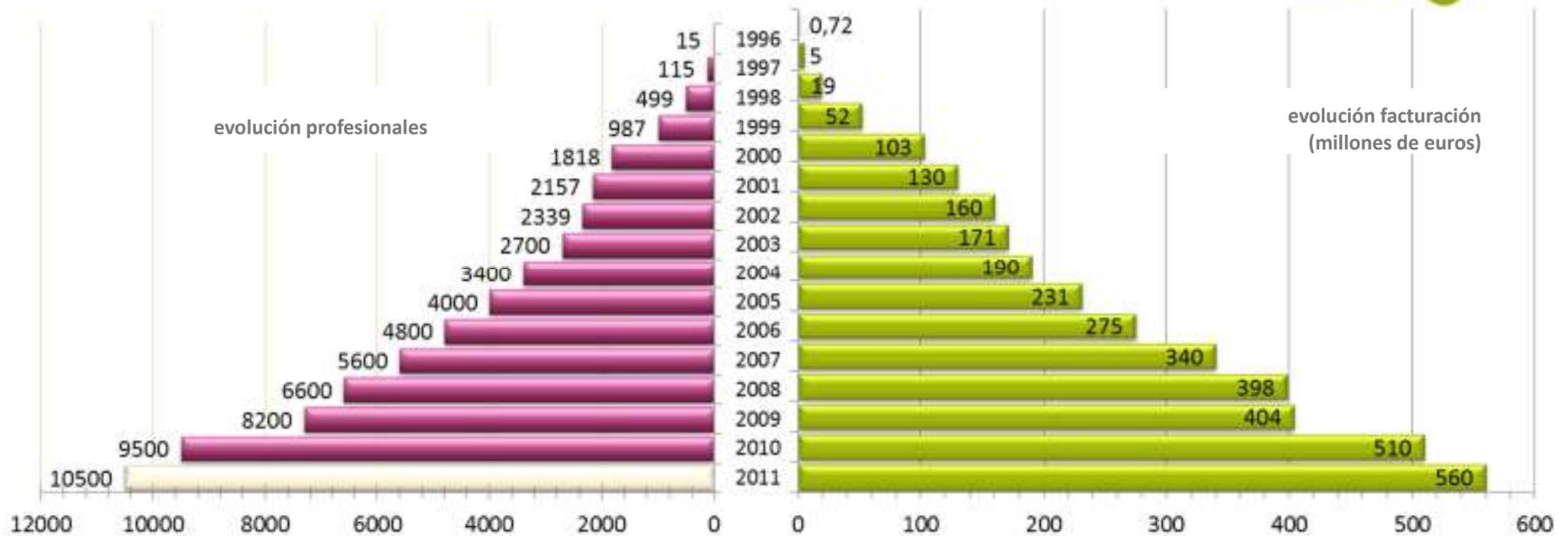
Un servicio de consultoría, distinguido por altos estándares de **Calidad**

### Modelo diferencial

Todos somos la compañía y la compañía somos todos; sólo avanzamos si avanzamos juntos

**15 años de crecimiento que han hecho de everis una empresa multinacional sólida y con presencia en el sector**

# 15 años de evolución y crecimiento



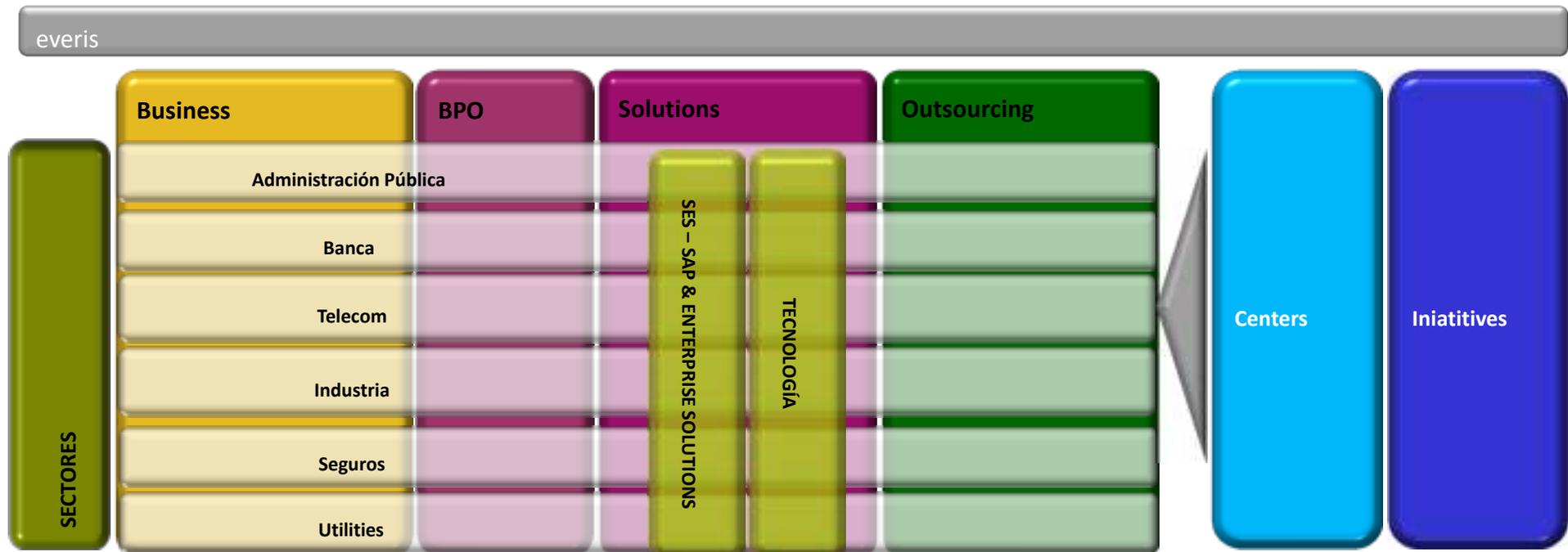
- La media de crecimiento en facturación de la compañía en los últimos 10 años es de un 26%.
- En 15 años, **everis** ha pasado de ser una filial del grupo Fujitsu a ser una compañía Española donde los empleados poseen el 100% de la propiedad.

**El crecimiento de everis le ha permitido convertirse en una reconocida consultora multinacional constituida por 21 oficinas en 12 países**

# Cómo nos organizamos



Los Ámbitos de Negocio se estructuran internamente en **Unidades de Desarrollo de Negocio** que lideran un catálogo concreto de servicios en cada sector.



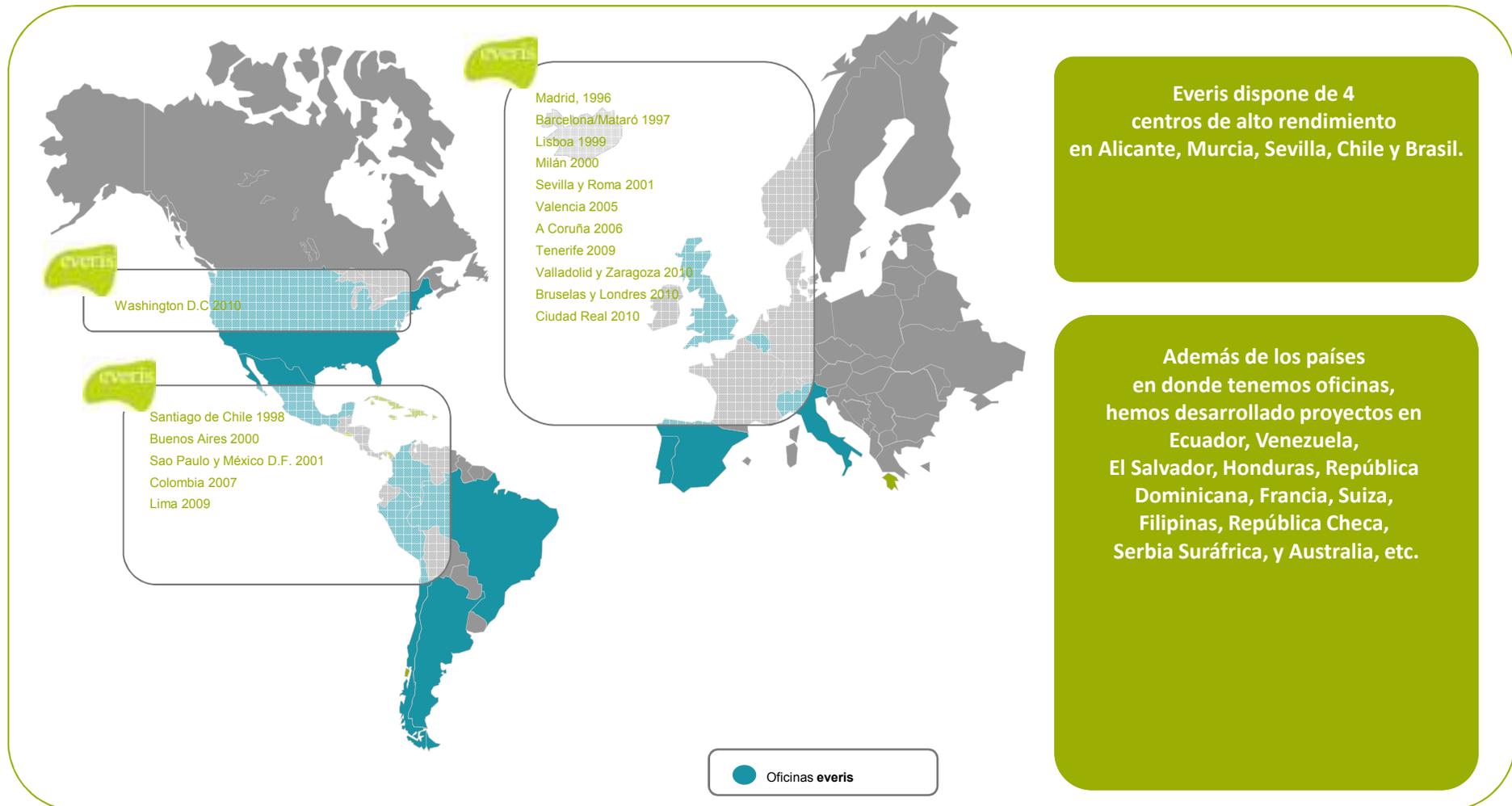
## Structure

Está formada por todos aquellos departamentos de soporte a las áreas de negocio (Financiero, Marketing, People,...)

## Oversis

Se encarga de ayudar a everis a través de la prestación de recursos para determinados tipos de servicios en sus proyectos

# una compañía multinacional



# un plan de carrera único

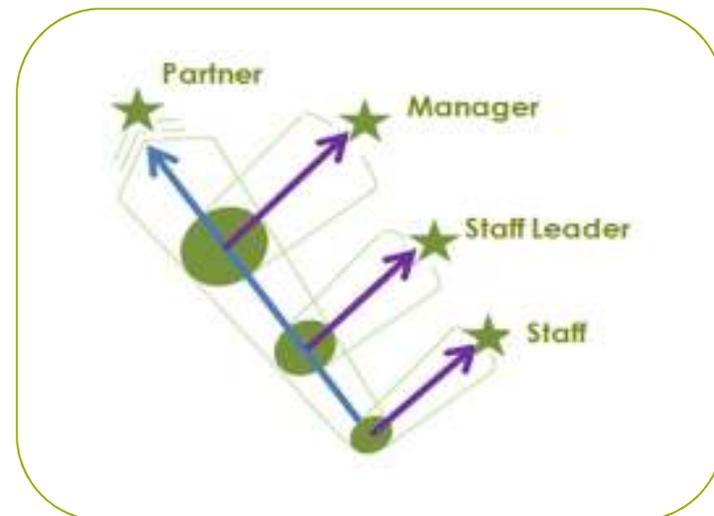
Cada categoría profesional tiene tres niveles:



Es posible **promocionar entre categorías o evolucionar en una categoría concreta** en los diferentes niveles si se cumplen los criterios requeridos para ello.

**El reto**, desarrollar todo el potencial y el talento de cada profesional de acuerdo a las **expectativas** de cada uno.

**El objetivo** siempre es el mismo: **ser excelente en tu posición**



# y también hacemos otras cosas...



En everis pretendemos que cada persona encuentre en la compañía lo necesario para cubrir no solo sus necesidades profesionales sino algo más...

Así nació la iniciativa.... **everclubes**



¿tienes alguna afición?  
En everis puedes practicarla porque  
hay un club para ello.  
Y si no existe, lo puedes crear.



# Formación. Nunca dejamos de aprender.

7€580.000 inversión  
+ 31.200 asistentes  
+ 320.000 horas impartidas  
+ 1.700 cursos

El 85% de las personas de everis han recibido formación en este año, con una media de más de 38 horas por persona. La inversión por cada profesional que trabaja en la compañía al año es de más de 1.000 €.



# índice

## **0. everis**

0.1 ¿Qué es everis?

**0.2 Centros de excelencia en everis**

1. Introducción

2. Objetivos y beneficios

3. Enfoque de everis

4. Valor diferencial de everis

# Centro de excelencia de Arquitectura



En noviembre de 2010 se lanza desde **everis** Barcelona la iniciativa global del **centro de excelencia de arquitectura**, basado en una red de nodos ubicados en varias oficinas, y que ofrece servicios al resto de la organización.

## ¿Por qué un centro de arquitectura?

Se han consolidado varias **experiencias relevantes** (la Caixa, Generalitat, Generali,...) que han dado lugar a:

Un **grupo de profesionales especializado en nuevas tecnologías** muy valorado en el mercado.

**Nuevos procedimientos, metodologías y herramientas de gestión, desarrollo y despliegue** orientados a la gestión de servicios de arquitectura.

## ¿Qué ofrece el centro?



# Centro de excelencia de Arquitectura



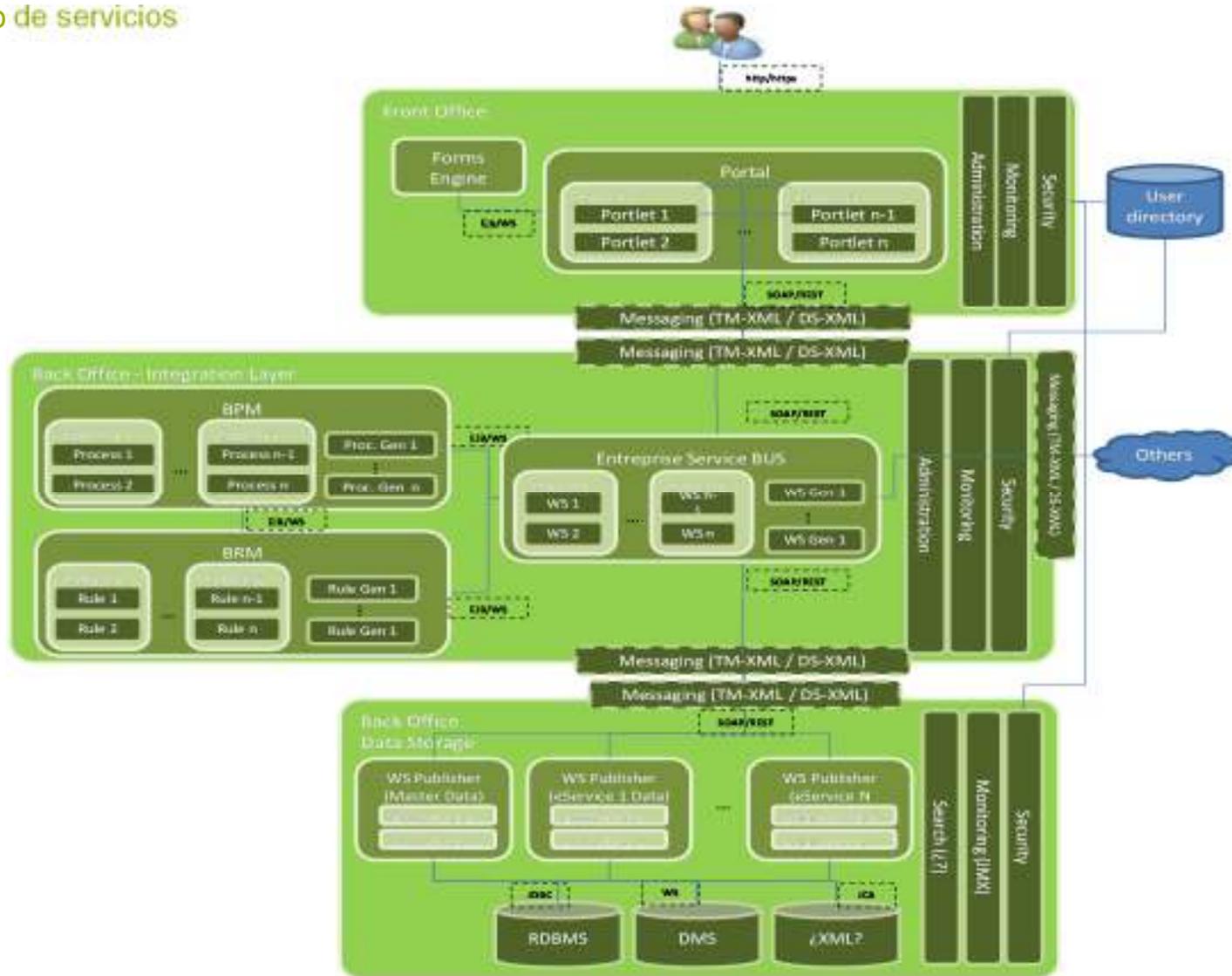
## Catálogo de servicios

- La **aportación de valor** que el Centro de Excelencia pretende ofrecer a los proyectos, **se materializa en** el formato de un **Catálogo de Servicios**.
- Los **servicios** que forman el Catálogo del Centro tienen como objetivo **solucionar problemáticas recurrentes** en proyectos, ofreciendo los mecanismos adecuados para obtener los resultados esperados con un **alto grado de calidad y eficiencia**.



# Centro de excelencia de Arquitectura

Catálogo de servicios



# ¿qué es el Centro de Excelencia Liferay?



El **Centro de Excelencia Liferay** (CEL) de everis es un **grupo especializado** de profesionales con **amplia experiencia en Liferay** que participa en proyectos y servicios basados en este producto



# capacidades del CEL



# catálogo de servicios

## visión general



Desde el Centro de Excelencia Liferay (CEL) podemos participar y **aportar valor en todas las fases** del ciclo de vida de un portal basado en Liferay: desde el **apoyo en la definición funcional** para garantizar el mejor uso de Liferay hasta su **desarrollo y puesta en marcha**.

También ofrecemos servicios sobre portales ya desarrollados, tanto a nivel de **auditoría técnica** como de **rendimiento y seguridad**.





# índice

0. everis

**1. Introducción**

**1.1 Concepto de portal**

1.2 Últimas tendencias

2. Objetivos y beneficios

3. Enfoque de everis

4. Valor diferencial de everis

# Introducción

## Concepto de portal



Sistema visualizado a través de un único front-end que aglutina contenidos, aplicaciones y/o procesos relacionados con un colectivo definido. Entre las principales características destacan:

- Único punto de acceso a todos los contenidos que pertenecen al dominio del portal.
- Integrador de contenidos de distintos tipos (texto, imágenes, vídeos, etc) de fuentes diversas que se presenta de manera homogénea y categorizada.
- Integrador de múltiples aplicaciones y procesos heterogéneos en un único front-end.
- Control de acceso a los portales.

**En definitiva, ofrecen una serie de información estructurada con una única vía de acceso. La evolución tecnológica que ha sufrido el mundo Web permite, además, todo tipo de conexiones al portal (móvil, PDA, PC, etc).**

## Tipos de portales

Según el tipo de información / servicios que proporcionan los portales, existen dos modalidades:

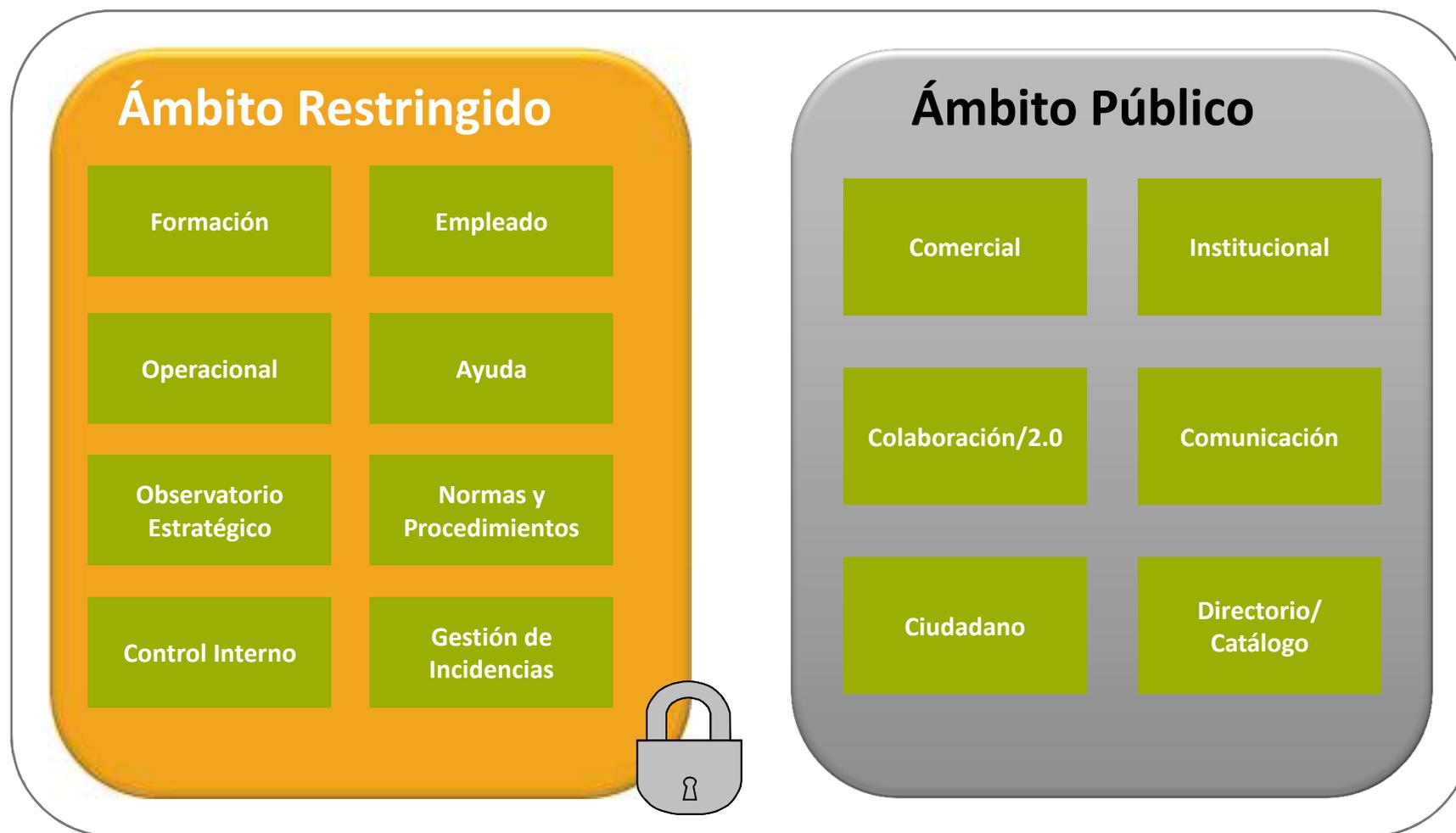
- **Portales horizontales**, también llamados portales masivos o de propósito general, se dirigen a una audiencia amplia, proporcionando una gran variedad de información y servicios.



- **Portales verticales**, se dirigen a usuarios para ofrecer contenido y comercio dentro de un tema específico como puede ser un portal de música, un portal de finanzas personales o de deportes.

# Introducción

## Mapa de soluciones de Portales





# índice

## 0. everis

### **1. Introducción**

1.1 Concepto de portal

**1.2 Últimas tendencias**

## 2. Objetivos y beneficios

## 3. Enfoque de everis

# Introducción

## Últimas tendencias



### Nuevos conceptos

Dependiendo del grado de integración de información o de uso social de una Web, esta se establece dentro de un tipo de la lista de servicios que ha nacido con la Web 2.0:

Blogs, Wikis, Feeds, RSS, Sindicación de Contenidos, PodCastings, Mashup, Web semántica, Folksonomía, redes sociales, etc...



#### Tratamiento de la Información

- Sindicación de contenidos
- Mash-ups
- Webs semánticas
- Etc...

#### Redes Sociales

- Folksonomías
- Blogs
- Wikis
- Etc...



# índice

0. everis

1. Introducción

**2. Objetivos y beneficios**

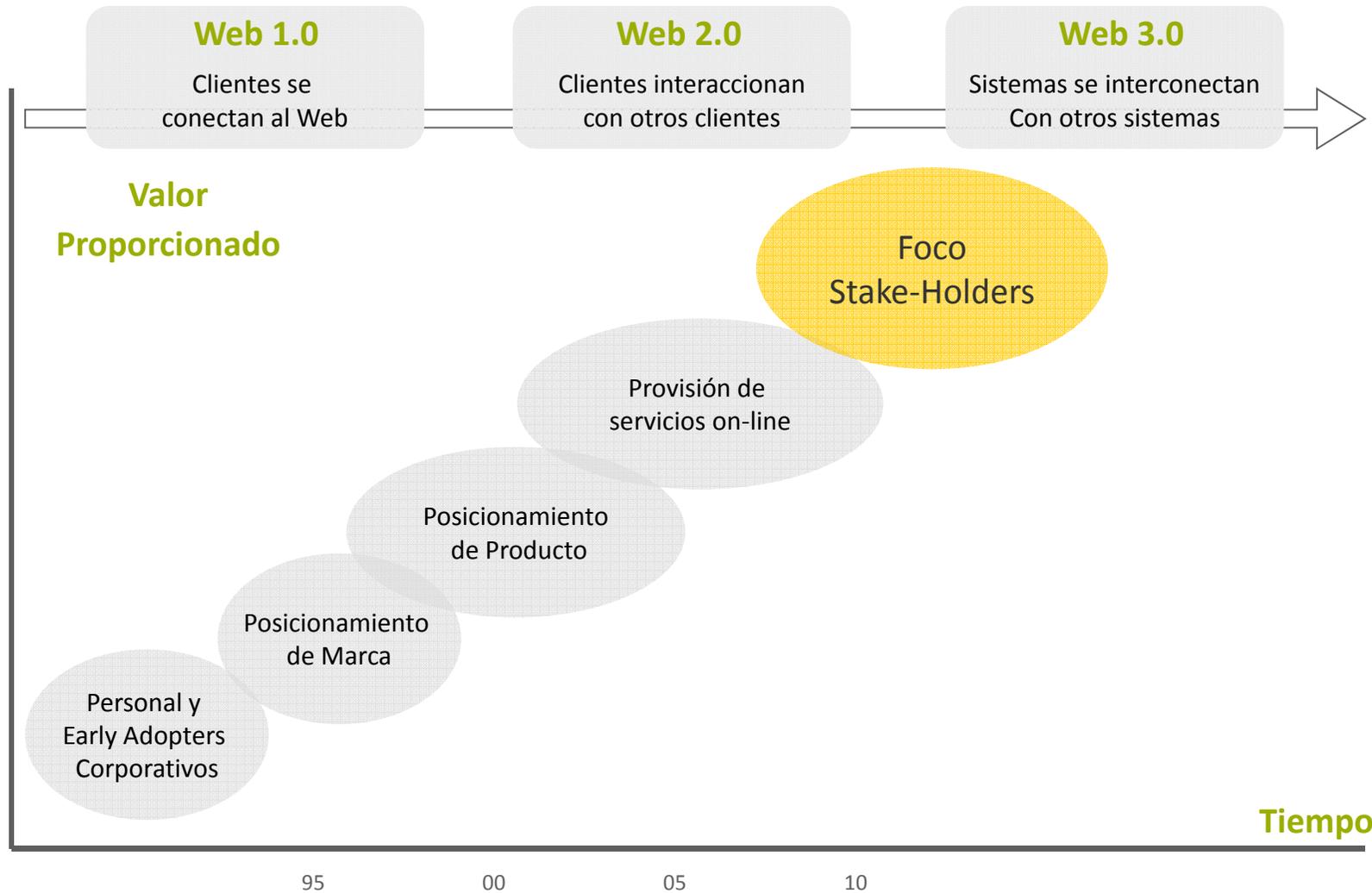
**2.1 Algunos datos de interés**

2.2 Principales retos

3. Enfoque de everis

# Objetivos y beneficios

## Algunos datos de interés – evolución Internet



# Objetivos y beneficios

## Algunos datos de interés



### Aplicación de inversiones - ROI Web 2.0

Según las encuestas realizadas por McKinsey acerca de la implantación Web 2.0 más de la mitad de los directivos están satisfechos con el retorno de la inversión en Internet. Se destaca que el grado de satisfacción de los “late adopters” esta muy por debajo del de las compañías innovadoras.

Respecto a las apuestas a medio plazo, destaca el uso de servicios Web, seguido de Inteligencia Colectiva y P2P.



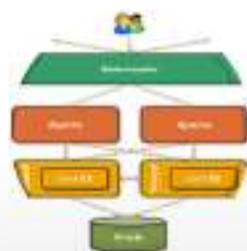
\*No descartan su utilización, presente o futura

# Objetivos y beneficios

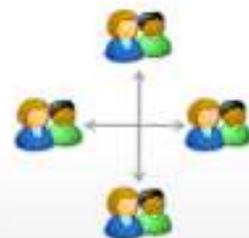
## Enfoque organizativo global



Web Content Management



Integración empresarial



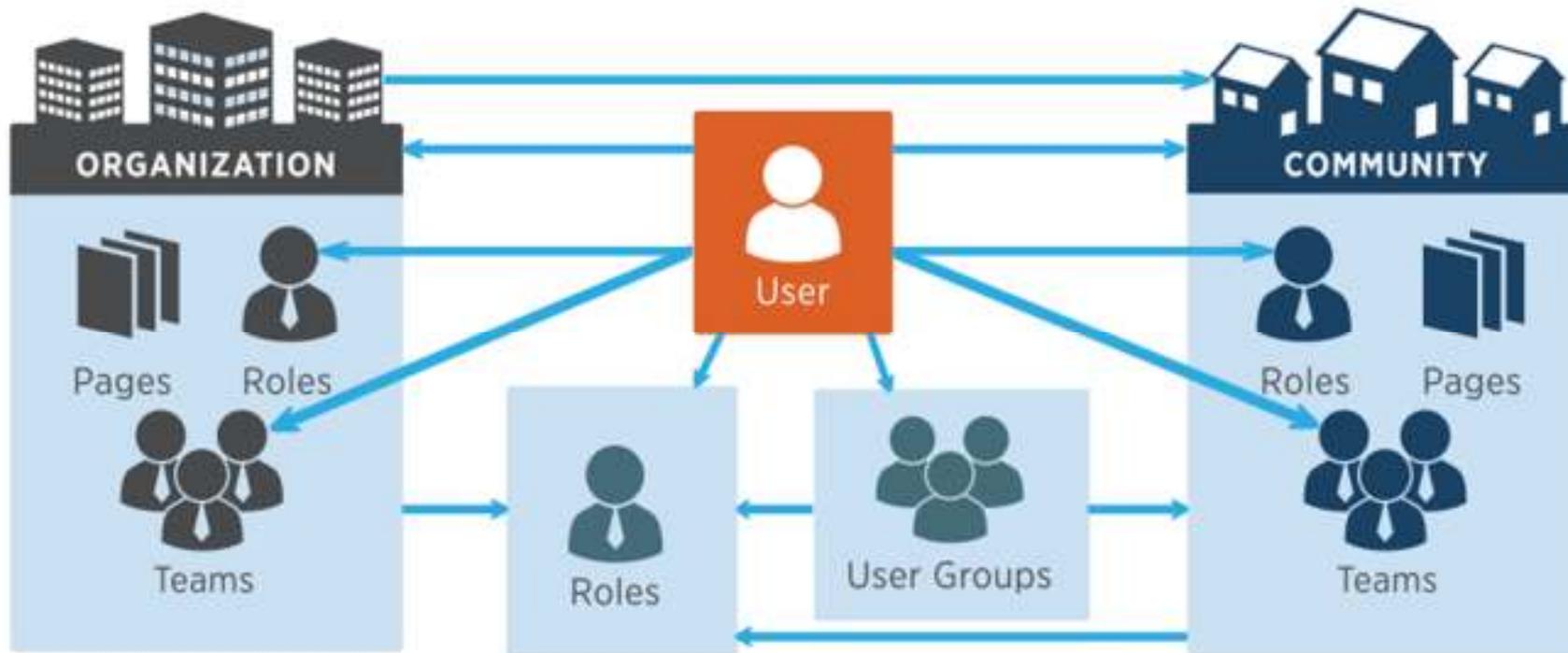
Web 2.0



Multicanal

# Objetivos y beneficios

## Enfoque organizativo global



# Objetivos y beneficios

## Enfoque tecnológico



Las principales características tecnológicas de la herramienta de portal a integrar son:

- **Arquitectura basada en componentes reutilizables: Portlets.** Portal basado en una arquitectura de portlets reutilizables y configurables por cada entorno de trabajo. En la distribución actual la herramienta viene con más de sesenta componentes disponible para la administración y configuración de los portales que facilitan mucho la implantación y personalización de los sitios web.
- **Arquitectura Orientada a Servicios (SOA).** Portal permite su extensión e integración de sistemas de terceros utilizando una estrategia orientada a servicios.
- **Modelo en hosting (ASP / cloud).** Portal diseñado desde su concepción para ser usado en formato ASP (Application Service Provider) o hosting. Esto permite que se puedan alojar múltiples instancias del portal (simplemente diferenciadas por URLs distintas) sobre un único servidor de aplicaciones y una base de datos.
- **Soporte para Comunidades y Organizaciones.** Los usuarios pueden ser agrupados de manera intuitiva en una jerarquía de organizaciones u organizados en comunidades, proporcionando una gran flexibilidad y facilidad de administración. Cada uno de estas agrupaciones pueden disponer de un espacio con su propio conjunto de páginas web.
- **Seguridad basada en roles.** Los administradores del Portal pueden asignar permisos individuales o a grupos de usuarios en función de diferentes perfiles o roles que otorgan diferentes niveles de acceso a y derechos de gestión sobre los sitios web, archivos, aplicaciones y herramientas.
- **Integración LDAP.** Acceso mediante Single Sign On (SSO).
- **Internacionalización. Soporte Multi-idioma.** Los usuarios pueden alternar entre distintas configuraciones de idioma con un solo clic.
- **Usabilidad.** Fácil configuración del interfaz.
- **Integración del escritorio.** Integración que facilite la subida de documentos y contenido estructurados ofreciendo una integración en el explorador de ficheros de los usuarios gracias a sus funciones que proporciona el protocolo WebDAV.

# Objetivos y beneficios

## Enfoque tecnológico



- **Independencia respecto de Servidores de Aplicaciones.** Posibilidad de ejecutarse sobre contenedores ligeros, o sobre servidores compatibles con J2EE como Oracle IAS.
- **Independencia respecto de Bases de Datos.** Uso de frameworks como Hibernate como herramienta de Mapeo Objeto Relacional para la capa de persistencia, lo que facilita que soporte cualquier base de datos como PostGreSQL, Oracle Database o Sql Server.
- **Escalabilidad y Alta Disponibilidad.** Compatibilidad con entornos de alta disponibilidad y escalabilidad basados en clusters de servidores WebSphere con balanceo de carga. A esto se añade la utilización de caché tanto en la capa de presentación (OSCache) como en la capa de persistencia (Hibernate).
- **Independencia del diseño.**
- **Edición avanzada de texto.** La edición de contenidos se realiza mediante el uso de un editor de texto tipo WYSIWYG.
- **Optimización para buscadores.** Especialmente diseñado para el posicionamiento del Portal en buscadores (SEO, Search Engine Optimization).
- **Sistema de workflows de revisión y publicación.** Definición de flujos de publicación que permitan la revisión y validación del contenido antes de realizar la publicación.

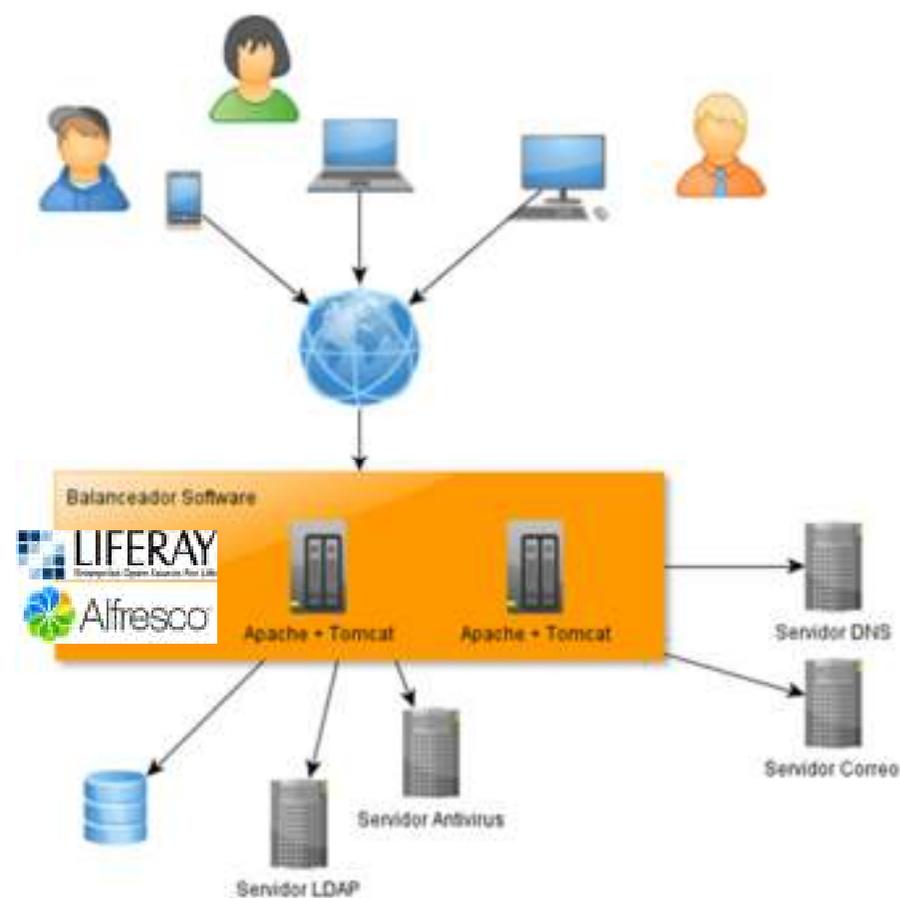
# Objetivos y beneficios

## Ejemplo de arquitectura de implantación



A continuación se realiza una propuesta de arquitectura técnica para dar cumplimiento a los requerimientos indicados en el pliego.

- **Servidores Apache:** Integrados dentro del sistema de alta disponibilidad activo-activo en funcionamiento en la Diputación.
- **Servidores Tomcat:** Ejecutan el gestor de contenidos y el gestor de documentos
- **Servidor BD:** Gestor de Base de Datos a la que se conectan las aplicaciones de Gestor de Contenidos y Gestor de Documentos.
- **Servidor DNS:** Información relacionada con los nombres de dominio seleccionados.
- **Servidor LDAP:** Ofrece los servicios para la autenticación centralizada de los usuarios que administran el sistema.
- **Servidor Antivirus:** Se encarga de realizar una validación de la información que se promociona al gestor de contenidos.





# índice

0. everis

1. Introducción

**2. Objetivos y beneficios**

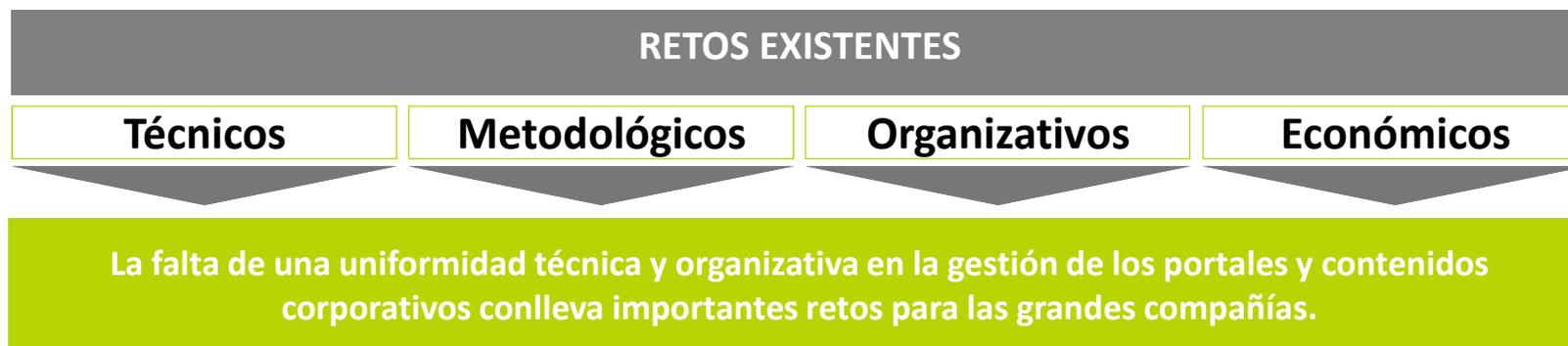
2.1 Algunos datos de interés

**2.2 Principales retos**

3. Enfoque de everis

# Objetivos y beneficios

## Principales retos



- **Tecnológico:** Su plataforma tecnológica no le permite estar alineada con los nuevos cambios y resulta muy difícil de mantener y evolucionar.
- **Metodológico:** Ausencia de procedimientos que dificultan cualquier acción de mejora o mantenimiento.
- **Organizativo:** No se definen claramente las responsabilidades de los distintos actores ni las vías de comunicación. Esto origina conflictos entre departamentos y que la comunicación no esté regulada.
- **Económico:** Justificación de las inversiones y mala optimización de las mismas. Dificultad en la medición del retorno de inversión.



# índice

0. everis

1. Introducción

**2. Objetivos y beneficios**

2.1 Algunos datos de interés

2.2 Principales retos

3. Enfoque de everis

# Objetivos y beneficios

## Principales soluciones



### Web Content Management (WCM)

Con la finalidad de resolver los principales problemas expuestos por las compañías surgen los sistemas de gestión de contenidos (CMS). Las principales características de estos sistemas son:

- **Plantillas automáticas:** plantillas de presentación de contenidos nuevos o ya existentes contenidos.
- **Información fácilmente editable:** existencia de editores de texto enriquecido WYSIWYG (What you see is what you get).
- **Gestión de Workflows:** Ciclos de tareas secuenciales o paralelas que deben ser realizadas en el CMS (Content Management System).
- **Gestión de documentos:** Auditoría de accesos, gestión de versiones, publicación y categorización de la documentación, etc.
- **Virtualización de contenidos:** Cada usuario puede trabajar con una copia virtual de la documentación que requiere.
- **Desvinculación de contenidos y la presentación de los mismos:** Un mismo contenido puede estar en varias secciones del portal con una presentación distinta.
- **Personalización:** será posible disponer de distinta información según el perfil del usuario que navega por el portal.
- **Reutilización:** Tanto los contenidos como los servicios pueden ser reutilizados en distintas secciones de un portal o distintos portales.

# Objetivos y beneficios

## Principales soluciones



### ¿Porqué implantar un sistema WCM?

Los beneficios que aportan los portales gestionados a través de un software de gestión de contenidos a las compañías se dividen en los siguientes grupos:

#### Incremento del valor por eficiencia de los procesos

Gestión de la información sin dependencias de los departamentos de sistemas.

Disposición rápida, localización y reutilización de contenidos

Rápida gestión y comunicación a través de Workflows

Gobierno y gestión de la calidad de la información.

Gestión del portal

#### Incremento del valor por ingresos

Mejora del tiempo de transacción. Time to market de campañas de marketing.

Granularización de audiencias

Creación de comunidades

Conversión de clientes potenciales en clientes reales

Retención de los clientes



# índice

0. everis

1. Introducción

2. Objetivos y beneficios

**3. Enfoque de everis**

**3.1. Introducción**

3.2. Plan Director

3.3. Ejecución de proyectos

3.4. Implantación y despliegue

# Enfoque de everis

## Introducción

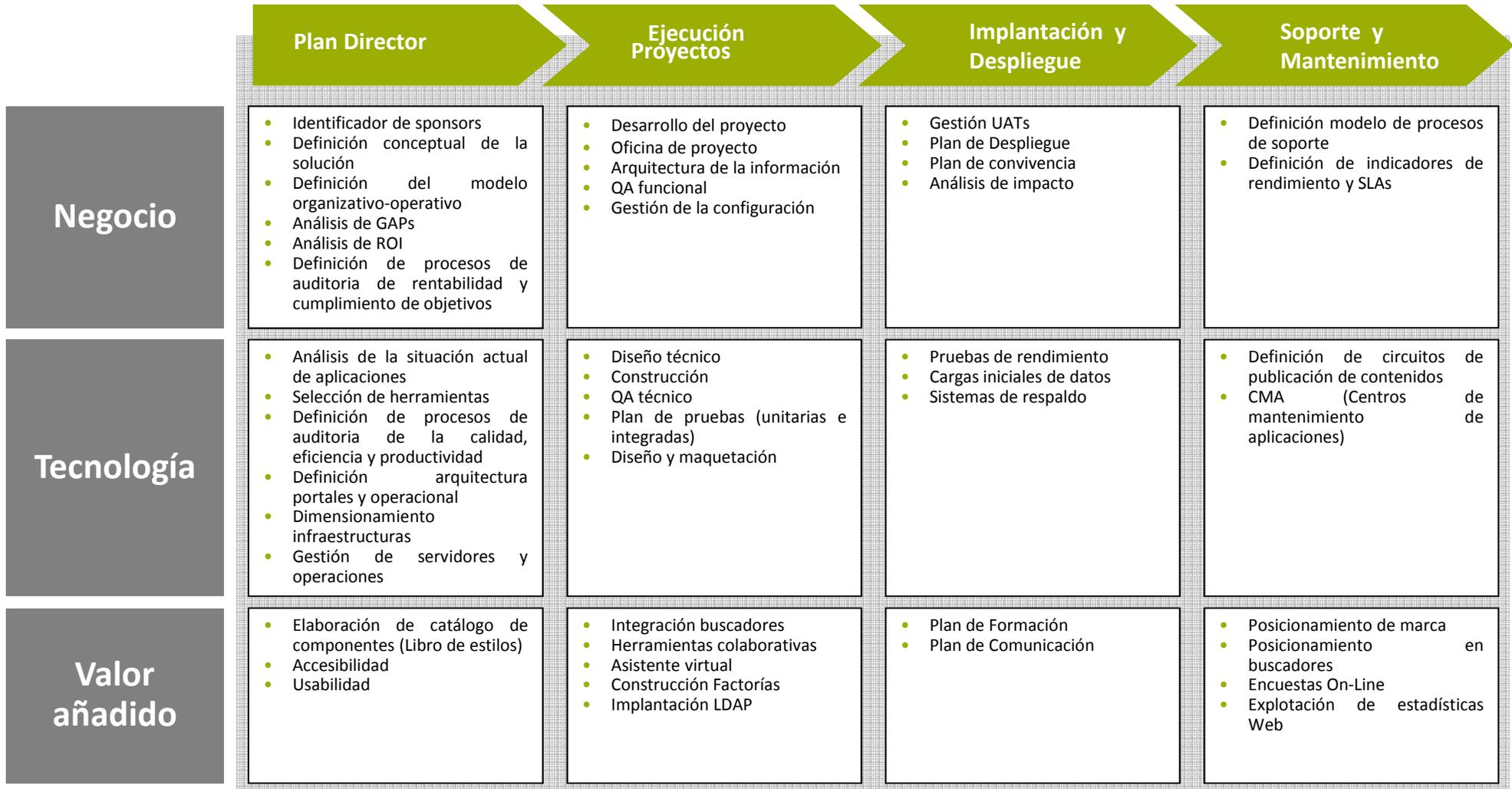


El enfoque propuesto por everis para asegurar el éxito de la implantación de una solución de este tipo se basa en las siguientes cuatro actividades clave:



# Enfoque de everis

## Introducción





# índice

0. everis

1. Introducción

2. Objetivos y beneficios

**3. Enfoque de everis**

3.1. Introducción

**3.2. Plan Director**

3.3. Ejecución de proyectos

3.4. Implantación y despliegue

# Enfoque de everis

## Plan director



### Identificación de sponsors

El principal causante del fracaso de un proyecto de consolidación de soluciones de portales es la falta de apoyo de la alta dirección. En muchas organizaciones existe una política interna entre los departamentos de TI y las unidades de negocio, es por ello que supone un reto realizar una gestión de las diferencias de opinión entre las diferentes unidades.

**¿Quién es el patrocinador de un proyecto?** Es el individuo o grupo de individuos que deciden abordar el proyecto, que toman el riesgo de afrontarlo, que apuestan por el proyecto y consiguen los recursos y el presupuesto.

### ¿Que se debe buscar de un sponsor?

Obtención los recursos necesarios para el proyecto.

Delegación de la autoridad del día a día del proyecto sobre el director de proyecto.

Monitorización y control del proyecto a alto nivel, a través del director de proyecto.

Confirmación y autorización las fases del proyecto y el paso a las siguientes.

Verificación del producto final del proyecto.

# Enfoque de everis

## Plan director



### Definición conceptual de la solución

El principio fundamental de la capa de portal es dar respuesta al modelo de organización de servicios y contenidos definidos por el organismo, ofreciendo al usuario final todos los contenidos que necesita para desempeñar su trabajo y sólo aquellos que necesita, en el formato adecuado, en el momento oportuno.



Las claves para conseguir una correcta adaptación al modelo:

- Diferenciación entre información y servicios que requieren de una previa autenticación de los que no.
- Conocimiento de la estructura organizativa.
- Identificación de las necesidades que posee cada perfil de usuarios.
- Identificación de las necesidades de comunicación de la organización con los usuarios o grupos de usuarios.
- Identificación de puntos comunes o sinergias entre los distintos perfiles.
- Conocimiento de la actual Intranet para poder ubicar todos sus contenidos y servicios en el nuevo modelo.

**Elaboración de un modelo conceptual que sirva de base y soporte de todos los servicios y contenidos existentes en la solución.**



# Enfoque de everis

## Plan director



### Análisis de ROI

Realizar una estimación fiable (cuantitativa) de los beneficios (tangibles e intangibles) que supondrá la implantación de una nueva solución de portales

Ayudar a priorizar las distintas iniciativas en función de beneficio e impacto. Las principales tareas son:

- Consensuar los criterios de la herramienta de cálculo.
- Recopilación de información de costes.
- Estimación de ingresos y beneficios intangibles asociados a las distintas iniciativas.
- Consensuar con las áreas de negocio las hipótesis de trabajo.
- Calcular el retorno de inversión de cada iniciativa.

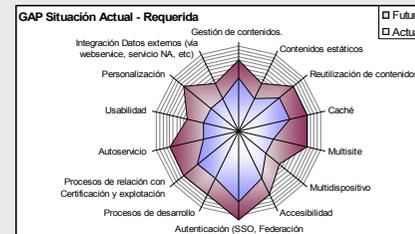
1

**Auditoría de Cobertura de agrupaciones funcionales de procesos frente a evolución/reconstrucción**

Grupo Funcional	S. Actual	S. Futura	Requisitos	Impacto	Detalle: Cobertura y Evolución
Integración de sistemas	●	●	●	●	MDM, SAP, VMS, CRM
Autoservicio	●	●	●	●	CRM, ERP
Integración de datos	●	●	●	●	Integración de datos
Accesibilidad	●	●	●	●	Accesibilidad
Autoservicio	●	●	●	●	Autoservicio
Integración de datos	●	●	●	●	Integración de datos
Autoservicio	●	●	●	●	Autoservicio
Integración de datos	●	●	●	●	Integración de datos
Autoservicio	●	●	●	●	Autoservicio
Integración de datos	●	●	●	●	Integración de datos
Autoservicio	●	●	●	●	Autoservicio

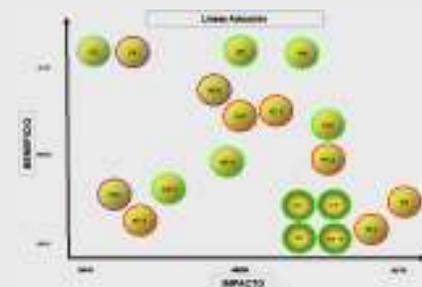
2

**Gap-Análisis**



3

**Líneas Actuación**





# Enfoque de everis Plan director



## Selección de herramientas

La selección/adequación del modelo tecnológico (componentes faltantes, evolución de los existentes, etc) se debe realizar a partir de una evaluación basado en la experiencia de everis en portales similares y en la evaluación de tendencias tecnológicas.

La metodología empleada en la selección de herramientas consiste en la elaboración de una shorlist, donde cada una de las herramientas incluidas es evaluada y comparada con el resto en base a criterios / requerimientos agrupados en ejes y ponderados por criticidad.

La mejor herramienta es aquella que mejor se adapta a las necesidades

Comparativas

**1 Herramientas candidatas**

**2 Ejes de comparación**

**3 Preselección** (Las aplicaciones más relevantes)

**4 Comparativa detallada**

	ORACLE	ADRESCO	ADRESCO
	ORACLE	ADRESCO	ADRESCO
Modelo 1 - Shared User Portal	04	05	05
Modelo 2 - Mobile Enabled User	03	03	03
Modelo 3 - B2B Enterprise Portal	04	04	04

Tendencias

**Figure 13. Portal Generations Model**

- Generation 5 (2010-2015 to 2017)**  
SOBA/PO/CA support, Advanced collaboration, WSRP V2 & JSR286, Distribution, User experience management, Portal as services
- Generation 4 (2005 to Mid-2005)**  
Advanced Web services, Composite applications, Monocast, Multi-channel interaction, Personal content, JSR 183 & WSRP
- Generation 3 (2000-2002 to 2004)**  
Process integration, Multiple portal support, Advanced personalization, Knowledge management, Web services, Federated search
- Generation 2 (2000 to Mid-2002)**  
Application integration, Mobile and wireless, Application integration, Collaboration, Mgmt. tools
- Generation 1 (1998 to 2000)**  
Content mgmt. aggregation, Search/integration, Personalization, Lightweight application frameworks

Source: Gartner (June 2006)

# Enfoque de everis

## Plan director



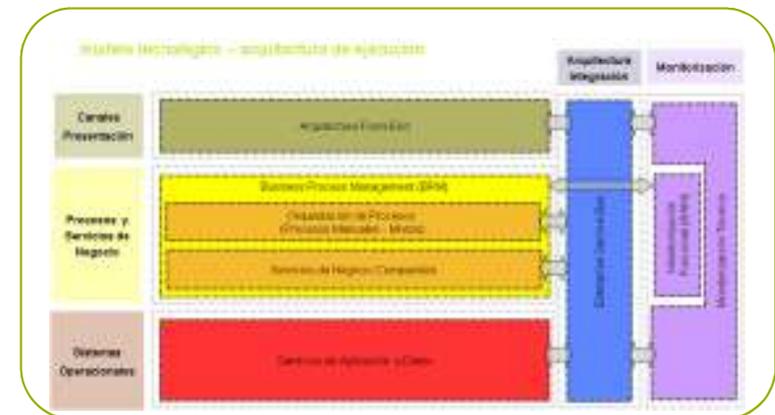
### Definición arquitectura portales y operacional (Integración)

El portal Web se constituye por dos sistemas distintos pero integrados:

- **Portal o front-office**, de cara al usuario final, el cual estará orientado a las necesidades de la organización y construido sobre las bases de las novedades que ofrezcan las tecnologías de portales (Web 2.0).
- **Herramienta Web de BackOffice**, que permitirá la administración del portal Web, principalmente la edición y gestión de páginas del portal Web y su estructura, así como la edición y gestión de contenidos.

Ambos sistemas necesitarán integrarse con los sistemas operacionales de la organización, para ello everis propone la definición de una arquitectura (SOA) que permita realizar esta integración de forma que se mejore:

- Independizar los servicios y procesos de negocio de la infraestructura técnica de la compañía.
- Fomentar la reutilización de componentes desde un punto de vista de negocio.
- Evitar la redundancia de funcionalidades entre los sistemas de la compañía.
- Reducir las costes de Mantenimiento.

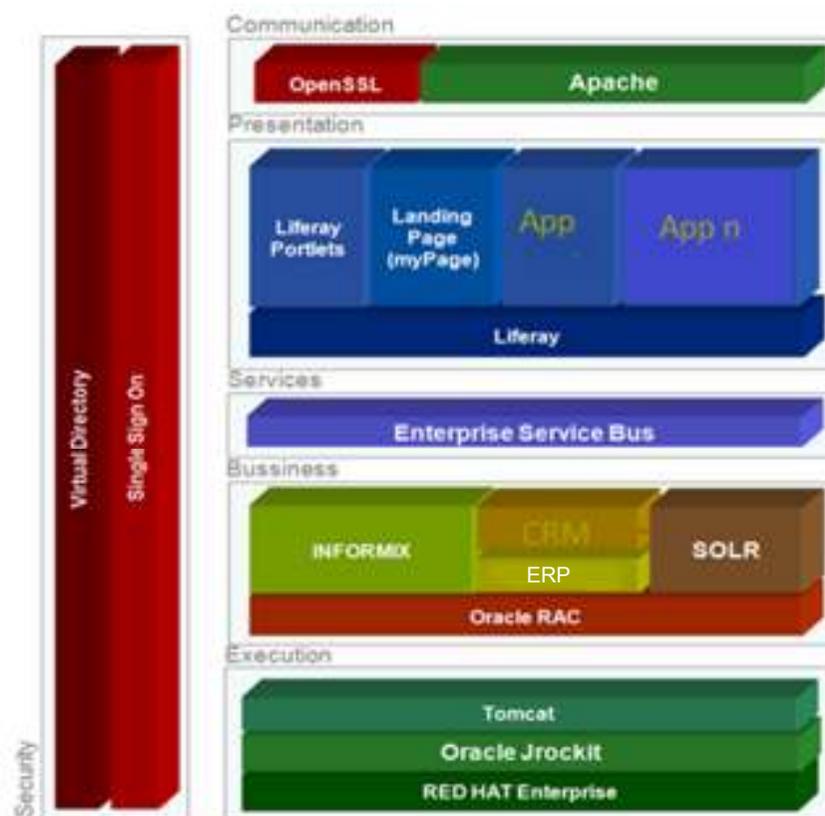


# Enfoque de everis

## Definición de arquitectura de referencia



Arquitectura lógica de implantación



# Enfoque de everis

## Plan director



### Gestión de servidores y operaciones

- Mecanismos de monitorización de los servidores que soportan la explotación de los portales. Para la correcta realización de esta actividad se deben definir métricas de rendimiento, porcentajes de uso, picos de máxima utilización, etc.
- Periodicidad de backups en base a los criterios de movimiento de la información que almacenan.
- Principales soluciones de contingencia para los momentos de indisponibilidad de los servidores. Estas soluciones ofrecerán los servicios mínimos a los usuarios de los portales cuando los servidores no estén operativos.
- Mecanismos de recuperación y restauración de los servidores.



**Copias de seguridad**

The diagram on the right shows a backup system architecture with the following components:

- Clientes: Cliente JMX, Cliente NT, Cliente WIX
- Servidores: Servidor Aplicaciones, Servidor Base de Datos
- Componentes de Backup: Servidor Respaldo, Medio de Respaldo

# Enfoque de everis

## Plan director

	Plan director	Proyecto	Operación	Soporte
Objetivo				
Alcance				
Impacto				



### Dimensionamiento infraestructuras

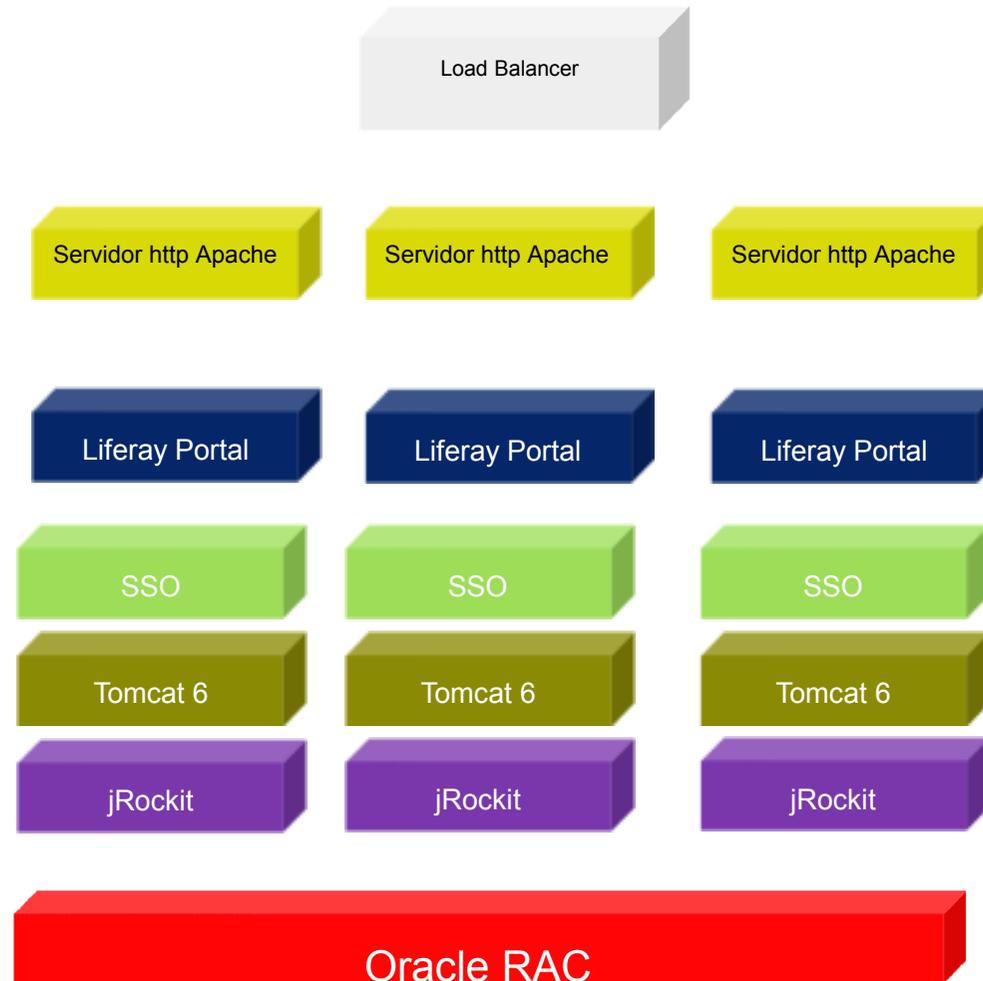
- **Identificación de los principales parámetros:**
  - Número de usuarios estimado,
  - número de visitas aproximadas,
  - alta disponibilidad,
  - memoria RAM consumida por las aplicaciones, etc.
- **Cálculo de dimensionamientos**, en base a los requerimientos establecidos de los siguientes elementos:
  - Servidores Web / aplicaciones: RAM, Nº CPUs, etc.
  - Servidores de BBDD: Nº Racks, etc
- **Definición de la configuración** (granjas de servidores):
  - Clusters de sesión software. Clusters / Switch hardware. Definición de balanceos, etc.
  - Hosting / housing de servidores.
  - Definición de modelos de seguridad
  - Sitios de administración.
  - Revisión y análisis de la integración con aplicaciones legacy (comunicación entre servidores).



# Enfoque de everis Plan director



## Arquitectura física para Liferay + SSO en Alta disponibilidad



# Enfoque de everis

## Plan director



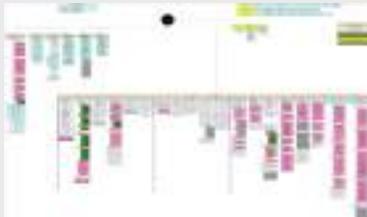
### Elaboración de catálogos de componentes (Libro de estilos)

Elaboración de la guía visual o manual de estilos que recoja las pautas de estilo de la aplicación, incluyendo recomendaciones generales para la buena aplicación de dichos estilos y descripción del comportamiento de las piezas que intervienen en la solución:

- Cotas y estructuras de las páginas
- Gammas de colores, usos y aplicaciones.
- Tipografías, usos y aplicaciones.
- Composición: rejilla, márgenes de seguridad y áreas principales
- Navegación y sus distintos elementos auxiliares
- Tablas, gráficos y formularios
- Otros elementos gráficos: estilos de rayas, flechas, iconos, etc

1

Arquitectura de contenidos



2

Prototipado de plantillas



3

Libro de estilos



# Enfoque de everis

## Plan director



### Auditoria de accesibilidad

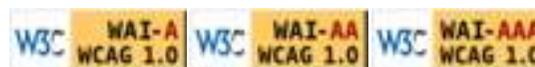
Las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web tienen relación específicamente con la reducción de barreras en las páginas Web. Para algunas personas con discapacidad, las barreras pueden significar:

- La falta de acceso a información precisa para programas educativos;
- La falta de acceso a información relacionada con el empleo o en las intranets del puesto de trabajo;
- La falta de acceso a información sobre actividades o programas cívicos;
- La incapacidad para participar en el comercio en la red;
- La falta de acceso a la información general de la Web.

#### Objetivos establecidos por la WAI



#### Guías de diseño accesible (WCAG)



#### Herramienta de evaluación



# Enfoque de everis

## Plan director



### Auditoria de usabilidad

La usabilidad es una disciplina que investiga la facilidad de uso de productos y servicios para la posterior mejora de su diseño y funcionalidad, a través de diferentes metodologías.

Los principales servicios de usabilidad son, entre otros:

#### ✓ Análisis de Heurísticas

Evalúa cada uno de los elementos de una lista de principios y recomendaciones comúnmente aceptados como heurísticos (Nielsen, ISO/IEC,...) para verificar puntos críticos en interfaces de usuario y asegurar un alto nivel de usabilidad de Usabilidad

Principio de Usabilidad	1	2	3	4	5
Visibilidad del estado del sistema	3	3	5	3	
Transferencia de control	3	3	3	3	
Consistencia y estándares	3	3	3	3	
Flexibilidad y eficiencia de expertos	3	3	3	3	
Prevención de errores	3	3	3	3	
Diseño simple y minimalista	3	3	3	3	
Asistencia al usuario	3	3	3	3	
Control y libertad	3	3	3	3	
Estética y diseño	3	3	3	3	
Accesibilidad	3	3	3	3	

#### ✓ Eye Tracking

Tecnología que permite valorar objetivamente las zonas de máxima y mínima atención que un determinado usuario muestra al interactuar con un objeto: aplicación interna, Web, intranet, Terminal de autoservicio, etc.



# Enfoque de everis

## Plan director



## Auditoria de usabilidad

### ✓ Card Sorting

Técnica para conocer como agrupan conceptos los usuarios intuitivamente. Permitiendo desarrollar estructuras que maximicen la probabilidad que los usuarios finales sean capaces de encontrar lo que buscan sin ayuda.



### ✓ Focus Group

Técnica cualitativa para la evaluación de servicios o para probar nuevas ideas. Consiste una discusión en grupo libre y guiada. Se puede obtener una gran cantidad de información en una sola sesión, información a menudo imposible de obtener con otras metodologías.





# índice

0. everis

1. Introducción

2. Objetivos y beneficios

**3. Enfoque de everis**

3.1. Introducción

3.2. Plan Director

**3.3. Ejecución de proyectos**

3.4. Implantación y despliegue

# Enfoque de everis

## Ejecución de proyectos

Diagrama de flujo de ejecución de proyectos. El diagrama muestra un flujo de trabajo con cuatro etapas principales: 'Análisis', 'Desarrollo', 'Ejecución de proyectos' y 'Cierre'. Cada etapa tiene un cuadro de descripción. 'Ejecución de proyectos' es el elemento central y más grande.



### Desarrollo del proyecto

El desarrollo implica una serie de tareas secuenciales que abarcan desde el análisis del proyecto hasta la revisión del código generado para verificar su consistencia.



# Enfoque de everis

## Ejecución de proyectos

	Metodología	Modelo de Proyecto	Componentes de Tecnología	Modelo de Organización
Organización				
Tecnología				
Valor añadido				



El siguiente gráfico muestra el flujo recomendado en el desarrollo de un proyecto basado de una infraestructura de portal:



# Enfoque de everis

## Ejecución de proyectos



A continuación se muestran algunas recomendaciones a tener en cuenta en toda ejecución de un proyecto de portal

### A nivel de portal:

- ❖ Tipología usuarios
- ❖ Provisionamiento de usuarios
- ❖ Definición de la arquitectura de la información
- ❖ Identificación del contenido del portal
- ❖ Interface usuario unificado
- ❖ Uso de servicios de búsqueda
- ❖ Uso de servicios Web 2.0 y colaboración

### A nivel de portlet:

- ❖ Contexto de ejecución de los portlets en el portal
- ❖ Desgranar la funcionalidad en diferentes portlets
- ❖ Uso de wizards en lugar de grandes formularios
- ❖ Minimizar el uso de Ajax
- ❖ Uso de servicios de internacionalización de portal
- ❖ Heredar seguridad del portal

### A nivel de migración:

- ❖ Definir un modelo y estrategia coherente de provisionamiento
- ❖ Migración de los mecanismos de autenticación (SSO / CAS)
- ❖ Identificar plan de migración de aplicaciones de portal actual.
- ❖ Minimizar el uso de Ajax
- ❖ Uso de servicios de internacionalización de portal
- ❖ Heredar seguridad del portal



# índice

0. everis

1. Introducción

2. Objetivos y beneficios

**3. Enfoque de everis**

3.1. Introducción

3.2. Plan Director

3.3. Ejecución de proyectos

**3.4. Implantación y despliegue**

# Enfoque de everis

## Implantación y despliegue



### Gestión de UATs

- Antes de desplegar al público objetivo el nuevo sistema, el enfoque de **everis** determina realizar unas **Pruebas de Aceptación**, que ofrecen al usuario las herramientas necesarias para certificar que el sistema que ha solicitado cumple los requisitos de negocio especificados.
- Las UAT (User Acceptance Test) permiten al usuario testear el Portal como si lo estuviera usando en Producción, para que detecte o se denoten por sí solos los errores del mismo. Estos defectos que se encuentran se van corrigiendo a medida que se va haciendo el UAT.
- Todo este testeo es evaluado, asegurando su correcta ejecución, manteniendo un plan de testeo, involucrando tanto el cliente como el desarrollador, corroborando que todos estos defectos se resuelven.
- En las UAT se corrobora que se prueba todo y que el **Sign Off del usuario** sea un Sign Off por el sistema completo.

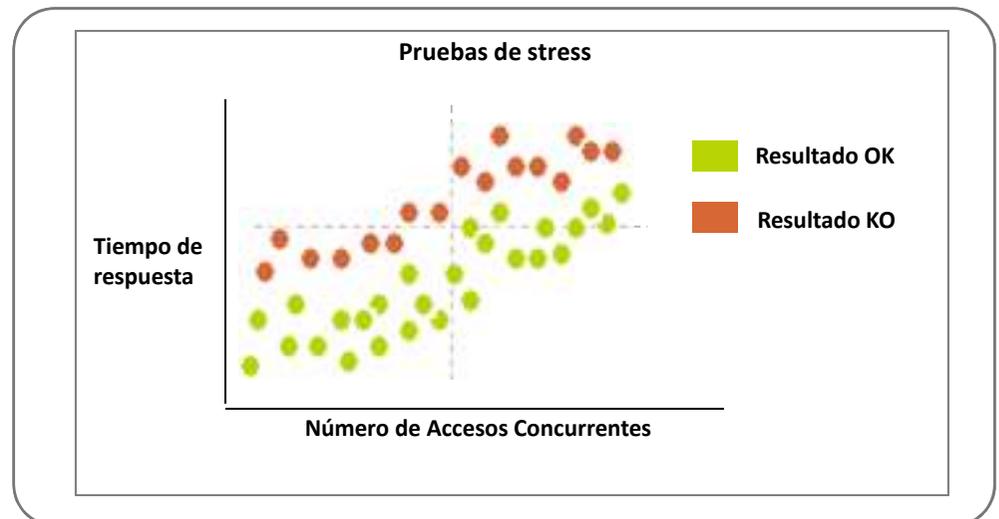
**El objetivo es que el usuario pruebe y valide el funcionamiento de todo el sistema a través de una matriz de aceptación previamente elaborada**

### Pruebas de rendimiento

Aunque funcionalmente se pueda verificar que el sistema se comporta correctamente, la tecnología utilizada debe asegurar el funcionamiento del sistema en situaciones extremas.

Se trata de hacer un análisis previo del sistema simulando una situación de stress con pruebas de rendimiento/volumen/carga para mitigar los riesgos asociados a un pobre rendimiento del sistema.

Es necesario un estudio previo del entorno y se analizará el impacto sobre el mismo simulando una situación real de Carga (por acceso concurrente de usuarios y por volumen de información manejado).



# Enfoque de everis

## Implantación y despliegue



### Despliegue

El propósito del Plan de Despliegue es definir el procedimiento para ofrecer al conjunto de los usuarios el uso del Portal empezando por un ámbito reducido que genere valor y que las posibles incidencias que surjan se detecten cuanto antes minimizando, por lo tanto, su impacto.

Los despliegues se organizarían con el fin de asegurar los resultados y el éxito de la transición minimizando el riesgo de fracaso.

- **Por Portal o páginas de un Portal:** Limitamos los usuarios objetivos a los relacionados con los contenidos a desplegar para generar mayor valor añadido
- **Por ámbito geográfico:** Seleccionamos oficinas, departamentos representativos para detectar incidencias de integración y/o comunicación
- **Usuarios Piloto:** Identificamos usuarios específicos con perfiles adecuados y predispuestos al cambio
- **Híbridos:** Desplegamos un Portal para los equipos de usuarios específicos de departamentos distintos, etc.

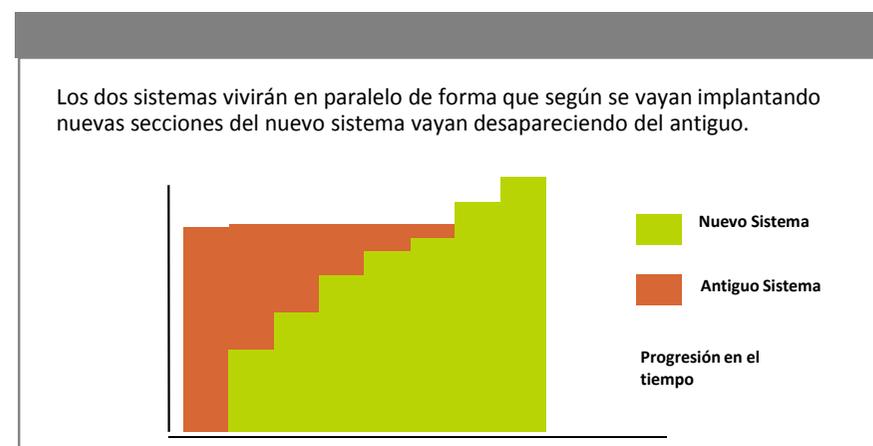
Una vez conseguidos los QuickWins con los despliegues parciales, se procede al roll-out definitivo.

Despliegues graduales de manera que se vaya implantando de forma progresiva todas las secciones del nuevo sistema.

### Plan de Convivencia

Conforme se vaya desplegando el Portal, se activarán los mecanismos de convivencia adecuados para la sustitución del sistema actual, asegurando en todo momento la posibilidad de recuperar la situación inicial en el caso que sea necesario.

Huir de un Big Bang y asegurar un despliegue incremental para generar ilusión y confianza en los usuarios



# Enfoque de everis

## Implantación y despliegue



### Carga Inicial de Datos

El sistema por sí sólo no ofrece gran valor ya que, aunque se disponga del acceso a aplicaciones y herramientas de trabajo, es indispensable la contribución de unos contenidos interesantes para el usuario final. Por lo tanto, antes del despliegue definitivo del sistema, es necesario identificar y crear los contenidos de las páginas del Portal para cerrar la oferta de servicios y de información que ofrecería el sistema.

La creación de los contenidos conlleva diferentes tareas:

1. Identificación de los usuarios responsables de los contenidos.
2. La contribución de los contenidos se realizará a través del gestor.
3. El sistema ofrece la posibilidad de comprobar en un entorno previo al productivo que la visualización de los contenidos es la idónea. En esta etapa pueden surgir incidencias necesarias de resolver por los desarrolladores.
4. Una vez corroborado la correcta visualización de los contenidos, se publicarían al entorno Productivo para mostrarlos al usuario final.

La definición de los contenidos que ofrece el Portal es una de las partes más importantes del Proyecto y puede conllevar el fracaso o el éxito del mismo

### Sistema de Respaldo

Antes del roll out definitivo del sistema, se define un plan de sistema de respaldo que asegure que cuando el sistema esté estable en el entorno productivo se activen mecanismos que permitan recuperar el sistema en caso de fallo crítico.

Los mecanismos de recuperación tienen en cuenta:

- ✓ Procesos de respaldo y recuperación
- ✓ Periodicidad de los procesos
- ✓ Manual operativo de contingencia
- ✓ Procedimientos de recuperación desde centro alternativo

El sistema está diseñado para recuperarse de potenciales fallos

# Enfoque de everis

## Implantación y despliegue



### Plan de Formación

El fin del plan de formación es facilitar la transferencia de conocimiento mediante la formación a los usuarios.

**Todas las acciones formativas deben ser plasmadas de manera estructurada.**

- ✓ Cursos de formación a determinados usuarios finales para asegurar el conocimiento de toda la potencia del Portal.
- ✓ Cursos de formación a los administradores para el uso del gestor de contenidos del Portal.
- ✓ Cursos de formación técnica para el personal de tecnología del Cliente con el fin de transferir el conocimiento suficiente para resolver posibles incidencias futuras.

**El objetivo es obtener el máximo aprovechamiento de la nueva aplicación**

### Plan de Comunicación

Genera sentido de pertenencia, permite lograr la identificación, compromiso y motivación de las personas a todos los niveles.

Difunde los beneficios y avances del proyecto a los diferentes afectados por el cambio.

1. Definición de los objetivos del Plan
2. Identificación de los colectivos implicados
3. Determinación de los canales de comunicación
4. Ejecución del programa de actuación (detallando plazos, responsabilidades, etc.)

**El propósito es alinear a toda la institución con el cambio producido, generando confianza, y favoreciendo el trabajo en grupo.**



attitude makes the difference



Carlos Luna García  
Carlos.luna.garcia@everis.com

[everis.com](http://everis.com)