



Especificación de Requerimientos de Software

Proyecto	: VTR Sucursal Virtual fase V
Cliente	: VTR
Fecha / Hora	: Lunes 13 de Julio del 2009
Versión	: 1.0.0
Preparado por	: Leonardo Caldera A.

1 Contenido

1	Contenido	2
2	Índice de Ilustraciones.....	4
3	Introducción	5
3.1	Descripción del problema o necesidad	5
3.2	Objetivo del proyecto	5
3.3	Documentación de referencia.....	5
4	Requerimientos Funcionales	6
4.1	Reglas de Negocio.....	7
4.1.1	RN-01 Clientes Activos	7
4.1.2	RN-02 Direcciones de Instalación.....	7
4.1.3	RN-03 Tipos de Clientes	8
4.1.4	RN-04 Estructura de Productos Estructural	8
4.1.5	RN-05 Baja de Productos Principales deshabilitada.	8
4.1.5.1	RN-06 Baja de Productos complementarios.....	8
4.2	Registro Transaccional	8
4.2.1	RT-01 Registro de Log.....	9
4.2.2	RT-02 Registro Automático de Contactos.....	9
4.3	Interfaz de Usuario.....	10
4.3.1	IU-01 Mantener Aspecto SV III.....	10
4.4	Oferta Comercial.....	11
4.4.1	OC-01 Contrata Aquí.....	11
4.4.2	OC-02 Contrata en otro Domicilio.....	12
4.4.3	OC-03 Botón de Ayuda	13
4.4.4	OC-04 Continuar compra	13
4.5	Validación Comercial	13
4.5.1	VC-01 Mostrar productos factibles.....	13
4.5.2	VC-02 Cliente en Cobranza.....	14
4.6	Validación de Identidad.....	14
4.6.1	VI-01 Validación de Identidad.....	14
4.6.2	VI-02 Almacenamiento Validación Identidad.....	15
4.7	Alta de Productos Principales.....	15
4.7.1	Paso 2: Selección de Productos Principales.....	16
4.7.1.1	AP-201 Desplegar Lista de Productos Principales con Factibilidad técnica/comercial.....	16
4.7.2	Paso 3 Selección de Planes.....	17
4.7.2.1	AP-301 Desplegar los planes para cada producto principal seleccionado por el cliente	18
4.7.2.2	AP-302 Escoger plan para productos principales.....	18
4.7.2.3	AP-303 Aceptar planes seleccionados.....	19
4.7.2.4	AP-304 Agregar Nuevo Producto.....	19
4.7.2.5	AP-305 Quitar Producto Principal	20
4.7.3	Paso 4: Selección de Productos Complementarios.....	21
4.7.3.1	AP-401 Desplegar los Accesos, SVAs y Canales para cada plan seleccionado	22
4.7.3.2	AP-402 Seleccionar los Accesos, SVAs y Canales para cada plan seleccionado.....	22
4.7.3.3	AP-403 Agregar Nuevo Producto.....	23
4.7.3.4	AP-404 Quitar Plan (link "Quitar")	23
4.7.3.5	AP-405 Cambiar Plan (link "Cambiar")	24
4.7.3.6	AP-406 Ir a Resumen de la compra	24
4.7.3.7	AP-407 Totalizador.....	24

4.7.4	Paso 5: Resumen y Confirmación de la compra	25
4.7.4.1	AP-501 Mostrar información de resumen de la compra realizada	25
4.7.4.2	AP-502 Eliminación de Productos	26
4.7.4.3	AP-503 Eliminación de productos complementarios	26
4.7.4.4	AP-504 Link Cambiar	26
4.7.4.5	AP-505 Confirmación de la Compra	27
4.8	Cambio de Plan	28
4.8.1	Paso 1: Selección de Productos Principales	29
4.8.1.1	CP-101 Link opción "Cambio de Plan"	29
4.8.1.2	CP-102 Lista productos y Planes Cliente	30
4.8.1.3	CP-103 Seleccionar y Aceptar	30
4.8.1.4	CP-104 Selección de productos principales	30
4.8.2	Paso 2: Selección de Nuevos Planes	30
4.8.2.1	CP-201 Listado de planes	31
4.8.3	Paso 3: Selección de Productos Complementarios	32
4.8.3.1	CP-301 Lista de productos complementarios actuales y futuros	32
4.8.3.2	CP-302 Aceptar el cambio de Plan	33
4.8.3.3	CP-303 Selección de productos complementarios	33
4.8.4	Paso 4: Confirmación de Cambio de Plan	34
4.8.4.1	CP-401 Confirmación de cambio de plan	34
4.8.5	Paso 5: Fin-No agenda	35
4.8.5.1	CP-501 Fin	35
4.9	Venta de d-Box como Producto Complementario	36
4.9.1	CP-901 Habilitar la venta de d-Box como Servicio Complementario	36
4.9.2	CP-902 Agendamiento de la Instalación de d-Box	37
4.9.3	CP-903 Venta de canales de televisión	37
4.10	Agendamiento	38
4.10.1	AG-01 Coordinación de la Instalación	38
4.10.2	AG-02 Verificación de Teléfonos	38
4.10.3	AG-04 Mostrar resultado del Agendamiento	39
5	Requerimientos no Funcionales	40
5.1	Performance – Tiempo de Respuesta	40
5.2	Seguridad – Seguridad Web	40
5.3	Persistencia - Persistencia de Datos	40
5.4	Transporte – Construcción mediante SOAP	41

2 Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 - Requerimientos Funcionales	6
Ilustración 2 - Reglas de Negocio	7
Ilustración 3 - Registro Transaccional	8
Ilustración 4 - Interfaz de Usuario	10
Ilustración 5 - Oferta Comercial	11
Ilustración 6 - Contrata Aquí	12
Ilustración 7 - Validación Comercial	13
Ilustración 8 - Validación de Identidad	14
Ilustración 9 - Número de Serie Cédula	15
Ilustración 10 Alta de Productos Principales Paso 2.....	16
Ilustración 11 - Alta de Producto Principal Paso 3.....	17
Ilustración 12 - Requerimientos Alta Productos Principales Paso 3.....	20
Ilustración 13 - Alta de Productos Principales Paso 4	21
Ilustración 14 - Alta de Productos Principales Paso 5	25
Ilustración 15 - Cambio de Plan	28
Ilustración 16 - Cambio de Plan Paso 1	29
Ilustración 17 - Cambio de Plan Paso 2	30
Ilustración 18 - Cambio de Plan Paso 3	32
Ilustración 19 - Cambio de Plan Paso 4	34
Ilustración 20 - Cambio de Plan Paso 5	35
Ilustración 21 - Cambio de Plan Venta de D-Box	36
Ilustración 22 - Venta de D-Box como SVA.....	37
Ilustración 23 - Pasos Agendamiento.....	38
Ilustración 24 - Verificación de Teléfonos.....	39
Ilustración 25 - Requerimientos No Funcionales	40

3 Introducción

3.1 Descripción del problema o necesidad

VTR desea implementar una nueva versión de la Sucursal Virtual. Esta plataforma es la encargada de la atención de clientes vía Web y permite al usuario efectuar operaciones de consulta y a la vez corresponde a un canal de atención.

En la actualidad, la sucursal virtual permite efectuar contratación de productos de valor agregado, o productos complementarios, sobre los productos principales ya existentes. VTR requiere extender esta funcionalidad, incorporando la oferta de productos principales y también la posibilidad de cambiar el plan contratado para cualquiera de los productos principales que posea el cliente.

Este proyecto, denominado sucursal virtual fase V, incorpora el nuevo proceso de compra para la adquisición de productos principales, servicios de valor agregado y cambio de plan en la modalidad de carro de compra.

Las definiciones presentes en este documento corresponden al detalle de requerimientos funcionales y no funcionales que se deben contemplar dentro del desarrollo del proyecto. Para su elaboración se tomó como base un levantamiento previo presente en el documento **Requerimientos funcionales SV Fase V.docx**.

3.2 Objetivo del proyecto

El objetivo del proyecto es implementar los cambios y mejoras solicitadas por VTR para la sucursal virtual, manteniendo los aspectos de funcionalidad y usabilidad actualmente presentes.

3.3 Documentación de referencia

Documento	Fecha	Descripción
Requerimientos funcionales SV Fase V.docx	06-07-2009	Documento de requerimientos funcionales de la sucursal virtual
Modelo SV final v2.docx	06-07-2009	Modelo Operacional y Flujo de proceso par la sucursal virtual fase V.
Documento Transversal SV Fase V final.docx	06-07-2009	Documento que incluye definiciones de funcionalidad y usabilidad transversales a todas las aplicaciones web.
Arquitectura - Sucursal Virtual v 5 2.docx	06-07-2009	Documento que describe la arquitectura de la sucursal virtual.

Importante: Este documento corresponde a un complemento del levantamiento de requerimientos ya explícito en **Requerimientos funcionales SV Fase V.docx**, y su objetivo es poder listar, enumerar, categorizar todos los requerimientos, esto para las posteriores etapas de diseño y construcción. Las definiciones aquí presentes serán utilizadas para el seguimiento de las mismas en la implementación. La notación empleada para tal efecto será UML.

4 Requerimientos Funcionales

A continuación se describen los requerimientos funcionales del sistema. Tomando como base el levantamiento de requerimientos efectuado por VTR, éstos se han categorizado y detallado según ha sido necesario para definir el alcance de la solución a implementar.

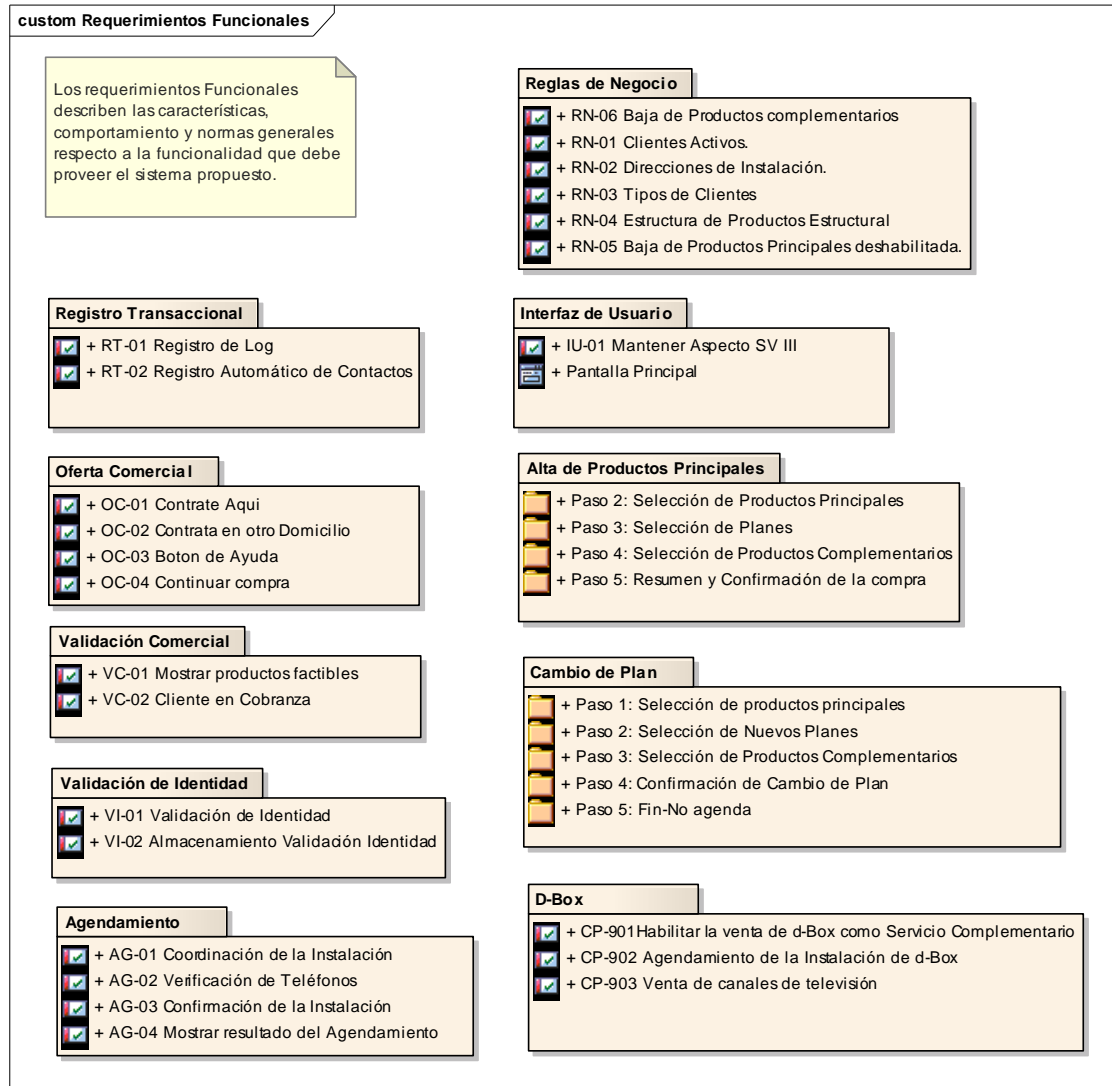


Ilustración 1 - Requerimientos Funcionales

4.1 Reglas de Negocio

Corresponden a las reglas de negocio básicas que determinan el alcance del proyecto Sucursal Virtual V.



Ilustración 2 - Reglas de Negocio

4.1.1 RN-01 Clientes Activos

Descripción del Requerimiento: Las operaciones de compra sólo podrán ser realizadas por clientes VTR con al menos un servicio activo. Estos clientes corresponden a Personas Naturales.

Los clientes empresas y clientes convenio pueden utilizar la Sucursal Virtual, pero no tendrán acceso a las nuevas opciones de "Contrate Aquí" y "Cambio de Plan".

4.1.2 RN-02 Direcciones de Instalación.

Descripción del Requerimiento: Los clientes podrán contratar servicios en su propia dirección o en otra distinta.

Los clientes poseen una o más direcciones activas, pudiendo contratar servicios en cualquiera de ella, siempre y cuando se realicen las validaciones de factibilidad técnica y comercial correspondientes.

4.1.3 RN-03 Tipos de Clientes

Descripción del Requerimiento: No podrán realizar transacciones de compra de productos y cambio de plan los clientes Convenios, Clientes Empresa, tampoco los clientes nuevos o clientes VTR sin servicios activos.

4.1.4 RN-04 Estructura de Productos Estructural

Descripción del Requerimiento: La implementación de la sucursal virtual fase V debe utilizar las estructuras de Productos Estructural y Lista de Precio, además de Factibilidad Estructural.

4.1.5 RN-05 Baja de Productos Principales deshabilitada.

Descripción del Requerimiento: No existirá la baja de productos principales a través de la Sucursal Virtual

4.1.5.1 RN-06 Baja de Productos complementarios

Descripción del Requerimiento: En las operaciones de cambio de plan se requiere dar de baja los SVA's no compatibles con el nuevo plan. Además el cliente podrá dar de baja los SVA's que no quiera mantener en su nuevo plan.

4.2 Registro Transaccional

Este conjunto de requerimientos describe todas las operaciones de Log e ingreso de información que la sucursal virtual debe realizar para llevar una traza de las interacciones del usuario con el sistema.

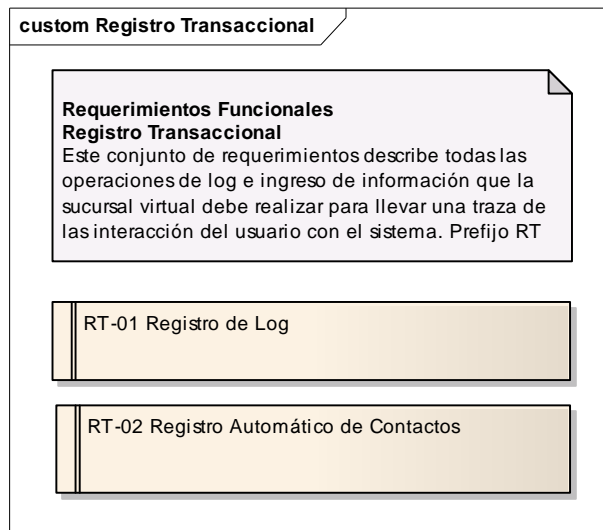


Ilustración 3 - Registro Transaccional

4.2.1 RT-01 Registro de Log

Descripción del Requerimiento: Cada paso de compra que realice el cliente debe quedar almacenado en estructuras de Log, con el objeto de realizar posteriores seguimientos al comportamiento de compra de los clientes.

Las estructuras de Log utilizadas por la sucursal virtual V debe tener al menos la misma información utilizada en la sucursal virtual IV.

Las estructuras de log identificadas son las siguientes:

Log de Aplicaciones
Log de Arquitectura
Log de Performance
Log de Seguridad

Esta definición se encuentra presente en el documento **Arquitectura - Sucursal Virtual v 5 2.docx**. Esta estructura de log utiliza la API java Log4J para generar un registro del comportamiento del usuario y en general de todo lo que sucede en la sucursal virtual.

4.2.2 RT-02 Registro Automático de Contactos

Descripción del Requerimiento: Toda transacción que necesite generar un contacto lo debe realizar, ya sea reutilizando si existiere actualmente en Tango o creando los que sean necesarios.

Cuando se agenda queda el contacto automático "Instalación"

Cuando se realiza un cambio de plan queda el contacto automático "Cambio de Facilidades"

Esto se debe validar para todos los casos, por ejemplo Cambio de plan de Light a Full, venta de Telefonía y Televisión.

4.3 Interfaz de Usuario

Definiciones relativas a la interfaz de usuario y aspectos de usabilidad de la misma.

custom Interfaz de Usuario

Requerimientos Funcionales. Interfaz de Usuario.
Definiciones relativas a la interfaz de usuario y aspectos de usabilidad de la misma. Prefijo IU

IU-01 Mantener Aspecto SV IV

Pantalla Principal



Ilustración 4 - Interfaz de Usuario

4.3.1 IU-01 Mantener Aspecto SV III

Descripción del Requerimiento: Se deben mantener los aspectos gráficos y de navegabilidad/usabilidad existente hoy en la Sucursal Virtual.

4.4 Oferta Comercial

Este conjunto de requerimientos describe los datos de oferta comercial que se despliegan al usuario en el HOME de la sucursal virtual.

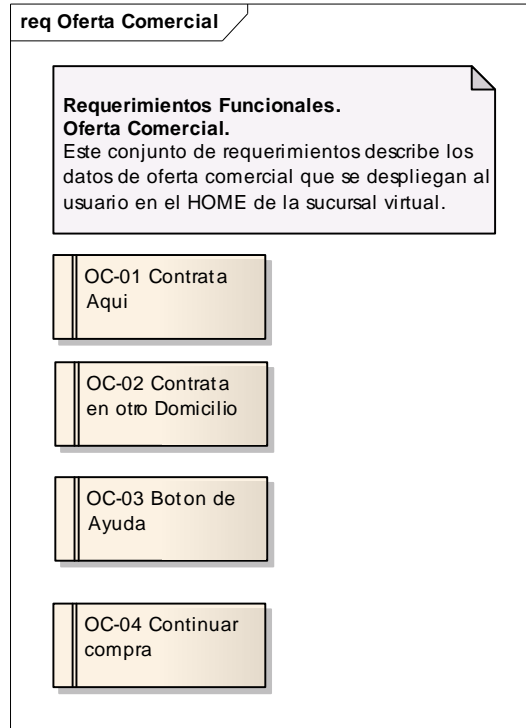


Ilustración 5 - Oferta Comercial

4.4.1 OC-01 Contrata Aquí

Descripción del Requerimiento: La caluga que actualmente se llama "Puedes contratar los siguientes productos" o "Ya posees todos los servicios factibles para este domicilio" debe cambiar de nombre a "Contrata aquí", la cual debe tener el título de color azul, al igual que los títulos de las otras calugas y debe tener el fondo color azul.

Bajo este título, debe listar los productos principales factibles para el domicilio del cliente con letra roja.

Bajo los productos factibles debe existir un link "Contrata aquí", independiente del número de productos que pueda contratar.

El link "Contrata Aquí" debe funcionar de acuerdo a los siguientes casos:

Al presionarlo por primera vez dentro de la sesión debe llevar a la validación de la identidad del Cliente.

Si no es la primera vez que se presiona este link y el Cliente ha pasado exitosamente la validación de identidad, se debe direccionarlo al paso 1 de compra "Selección de Productos Principales", saltándose la validación de identidad. En este caso, el paso 1 Validación de Identidad dentro de los links de navegación debe aparecer deshabilitado.

Si no es la primera vez que se presiona este link y el Cliente NO ha pasado exitosamente la validación de identidad, se debe direccionarlo a la página de validación de identidad.



Ilustración 6 - Contrata Aquí

4.4.2 OC-02 Contrata en otro Domicilio

Descripción del Requerimiento: Bajo el link "Contrata aquí" debe existir el link "Contrata en otro domicilio", que actualmente se llama "Consulta en otro domicilio".

Una vez que el cliente pincha la opción "Contrata en otro domicilio", se le muestra la opción de buscar un nuevo domicilio para ver los productos factibles. Aquí el cliente debe llenar el formulario indicando región, comuna y dirección, lo que se buscará en Tango y se mostrará la dirección del domicilio siempre que éste exista. Cuando se encuentran varias coincidencias se le indica esto al cliente y se le da la opción de escoger.

Si la dirección tiene factibilidad debe mostrar mensaje "La dirección XXX tiene factibilidad de los siguientes productos."

En caso de que la dirección consultada no tenga productos factibles, debe mostrar el mensaje "La dirección XXX no tiene productos factibles para tu contratación", y no se debe mostrar el botón "Siguiente Paso", sólo los links "Cancelar" y "Volver".

En ambos casos, junto al mensaje debe mostrar el link "Cambiar dirección", el cual vincula al paso 1 de Alta de productos principales.

En el caso de que el domicilio seleccionado tenga deuda, se debe realizar lo siguiente:

- Debe mostrar el botón "Siguiente Paso" deshabilitado, sin permitir que se presione.
- Debe mostrar el mensaje en cuadro rojo y letras del mismo color: "Estimado Cliente: Este domicilio tiene una deuda pendiente de \$X.XXX. Para continuar con el proceso de contratación puedes cancelarla aquí o si tienes alguna duda llama al 6008009000", donde X.XXX corresponde a la deuda registrada para la vivienda.
- El link aquí debe vincular a la opción de pago WebPay que funciona hoy en la Sucursal Virtual.

- Una vez que el Cliente haya pagado la deuda puede seguir con el proceso de contratación.
- Si la deuda es MI con fecha menor al 1 de Junio del 2001 no debe mostrarla y debe permitir continuar con el proceso de contratación (esta deuda no se toma en cuenta).

Al presionar el botón "Siguiente Paso" vincula al paso 2 del Alta de Productos Principales.

4.4.3 OC-03 Botón de Ayuda

Descripción del Requerimiento: Se debe agregar un botón de ayuda en la (? dentro de un círculo) con el siguiente texto: "Te ofrecemos los productos que puedes contratar para este domicilio. Si deseas contratar o ver factibilidad de servicios en otro domicilio presiona el link Contrata en otro Domicilio".

4.4.4 OC-04 Continuar compra

Descripción del Requerimiento: En el caso que el cliente tenga almacenada una compra que no llegó a su fin, la cual será guardada por 15 días, el link "Contrata aquí" debe cambiar por "Continúa tu compra aquí".

4.5 Validación Comercial

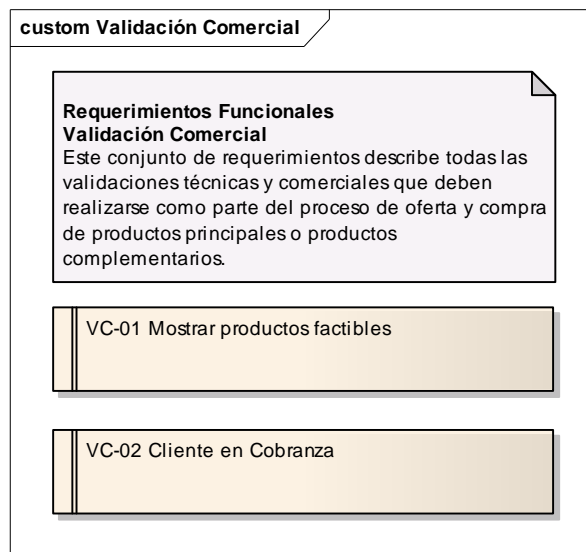


Ilustración 7 - Validación Comercial

4.5.1 VC-01 Mostrar productos factibles

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar los productos factibles técnica y comercialmente para la vivienda seleccionada por el cliente, rescatada desde el módulo de Factibilidad Estructural. Al mismo tiempo, se debe utilizar la validación comercial que hoy se realiza en la Sucursal Virtual respecto a la deuda del cliente. Si el cliente no está en cobranza se debe mostrar el link "Contrata Aquí" o "Continúa tu compra aquí" según corresponda.

4.5.2 VC-02 Cliente en Cobranza

Descripción del Requerimiento: Si el cliente está en cobranza (tiene deuda), no debe mostrarle el link "Contrata en otro domicilio" y se le debe indicar su situación de morosidad en la parte central de la home page.

Si el cliente está en cobranza no debe mostrar este link, y le indica al cliente en el home, caluga "Tu Saldo", que tiene deuda y la deba pagar para poder realizar transacciones, como se indica en la figura 2. Esto existe actualmente y se debe reutilizar. Independiente si el cliente está en cobranza o no, siempre se deben mostrar los productos factibles de contratar.

Si el cliente está en cobranza (tiene deuda), no debe mostrarle el link "Contrata en otro domicilio" y se le debe indicar su situación de morosidad en la parte central de la home page.

4.6 Validación de Identidad

El siguiente listado de requerimientos tiene relación con los métodos y lógica presente en la validación de identidad del cliente.

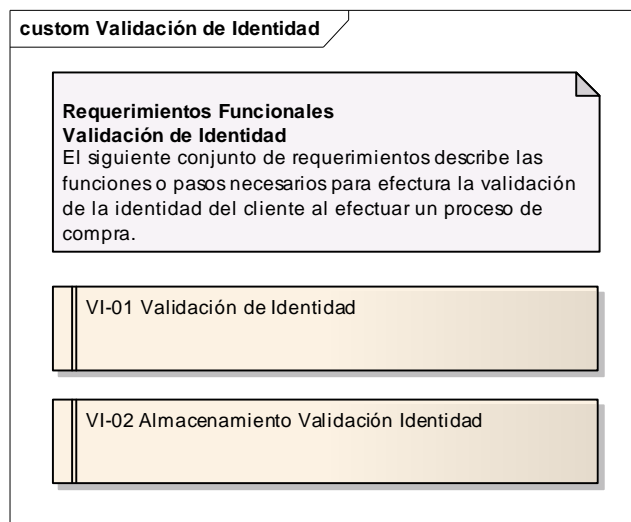


Ilustración 8 - Validación de Identidad

4.6.1 VI-01 Validación de Identidad

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar en la cabecera de la página los pasos de contratación de productos principales, indicando gráficamente que se encuentra en el paso Validación de Identidad.

Se debe solicitar la información del cliente para ser validada por servicio de proveedor externo Axon Axis. Se debe mostrar el RUT del cliente cargado sin opción de modificar y el dato que se debe solicitar es:

Número de Serie Cédula de Identidad.

Al lado del campo "Número de serie" debe mostrar el link Ayuda, que despliega una imagen indicando cuál es el número de serie como se muestra en la Ilustración 9.

4.7.1 Paso 2: Selección de Productos Principales

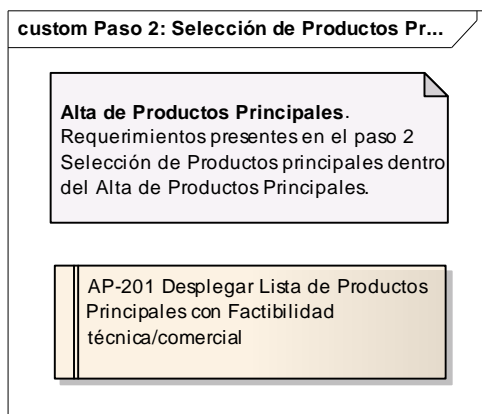


Ilustración 10 Alta de Productos Principales Paso 2

4.7.1.1 AP-201 Desplegar Lista de Productos Principales con Factibilidad técnica/comercial

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar en la cabecera de la página los pasos de contratación de productos principales, indicando gráficamente que se encuentra en el paso 2 "Seleccionar Productos Principales".

El título de la página debe ser:

Si tiene sólo un producto factible de contratar: "Selecciona el producto que deseas contratar".

Si tiene más de un producto factible a contratar: "Selecciona los productos que deseas contratar".

Se debe desplegar la lista de productos principales que cumplan con la factibilidad técnica/comercial para la vivienda escogida. Cada producto deberá llevar a la derecha (y alineados) opciones de **checkbox**, de tal manera de que el cliente pueda escoger los productos que desea.

Estos productos deben rescatarse de la estructura de Factibilidad Estructural. La totalidad de productos principales corresponden a Telefonía, Televisión e Internet Banda Ancha.

Debajo de este listado debe aparecer un botón "Siguiente Paso" y un link "Cancelar", el cual va ubicado debajo del botón "Siguiente Paso".

El botón "Siguiente Paso" lleva al paso 3 "Selección de Planes". Sólo se debe pasar al paso 3 cuando el cliente ha seleccionado al menos un producto principal para contratar. Si no lo ha hecho, se le debe indicar con el mensaje "Debe seleccionar al menos un producto para continuar." con letras rojas dentro de un cuadro del mismo color, dejando al cliente en la misma página.

El link "Cancelar" muestra una pantalla con fondo gris, tal como se usa hoy en la Sucursal Virtual, con la glosa "¿Estás seguro(a) de que deseas cancelar el proceso de compra? Si aceptas, lo seleccionado quedará guardado por 15 días y podrás continuar tu compra en el link "Continúa tu compra aquí" ubicado en el Home." y los botones "Aceptar" y "Cancelar". Si el cliente acepta se le redirecciona a la home de la Sucursal Virtual y el link "Contrata aquí" ahora se mostrará como "Continúa tu compra aquí". Si el cliente cancela vuelve a la página donde se encuentra

4.7.2 Paso 3 Selección de Planes

Los siguientes requerimientos describen las operaciones correspondientes al paso 3 de la operación de Alta de Producto Principal

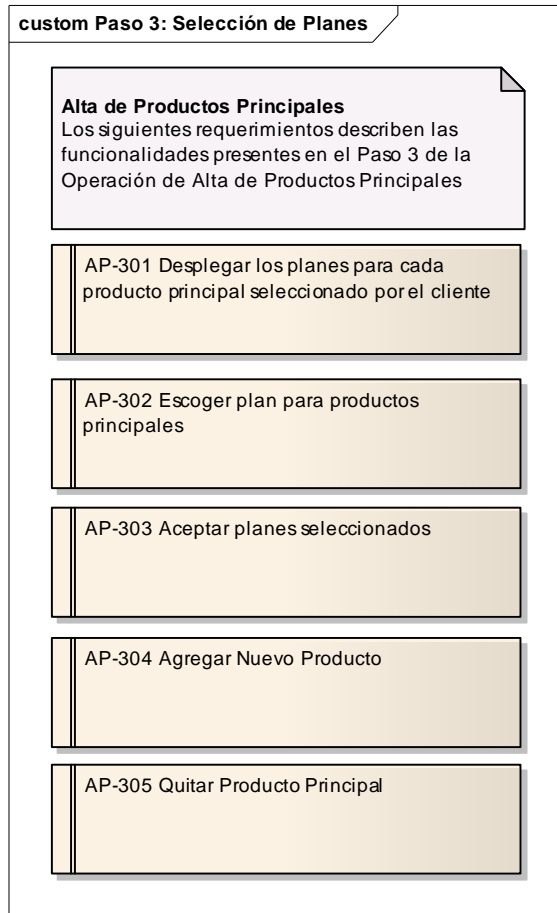


Ilustración 11 - Alta de Producto Principal Paso 3

4.7.2.1 AP-301 Desplegar los planes para cada producto principal seleccionado por el cliente

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar en la cabecera de la página los pasos de contratación de productos principales, indicando gráficamente que se encuentra en el paso 3 "Seleccionar Planes".

Para cada uno de los productos principales que el cliente escogió en el paso 2, se deben indicar (bajo el producto principal) los planes disponibles, los cuales deben ser rescatados de Factibilidad Estructural. Cada uno de los planes debe tener la opción de ser escogido a través de un radiobutton, el cual deberá estar a la derecha y alineados entre sí. Por otro lado, debajo de cada plan debe mostrar la descripción corta del producto con un link "más info", el cual al presionarlo muestra la descripción completa de cada plan y muestra el link Cerrar, el cual al presionarlo vuelve a la descripción corta con el link más info. Debajo de esta descripción se deben mostrar todos los valores del plan (renta mensual, costo de habilitación, descuentos promocionales), de acuerdo a la estructura de lista de precios y los paquetes asociados al producto. Junto a los descuentos promocionales, debe especificar la duración de éstos.

Es importante señalar que en términos de usabilidad, se deben usar los acordeones que existen hoy en la Sucursal Virtual para desplegar la información del link "más info", de acuerdo a como se usa hoy en la Sucursal Virtual.

También cada plan debe estar bajo su respectiva agrupación la cual tendrá la funcionalidad de acordeón, que se especifica en el documento transversal

4.7.2.2 AP-302 Escoger plan para productos principales

Descripción del Requerimiento: Para cada producto principal que aparezca en este paso, el cliente debe seleccionar obligatoriamente un plan.

Si escoge Telefonía debe indicar qué plan desea contratar. Para este producto, tenemos dos casos:

Si es la primera línea telefónica que contrata el cliente, debe mostrar todos los planes disponibles de Telefonía, principales y de segunda línea, pero con la salvedad que los de segunda línea deben aparecer deshabilitados sin opción a seleccionar y con el mensaje en letra gris bajo la lista de planes "Para contratar los planes de segunda línea debe tener contratado más de una línea telefónica". Como se muestra en la Figura 9.

Si no es la primera línea telefónica que contrata el cliente, debe mostrar todos los planes disponibles de Telefonía, principales y de segunda línea, con opción a contratar.

Los planes disponibles son:

Plan Total 350 Minutos

Plan Total Ilimitado

Línea Joven Controlada (Solo para Segunda Línea)

Etc.

Cada vez que selecciona un plan (para cada producto principal), se debe mostrar un totalizador que indique lo que pagará el Cliente al escoger dicho plan. Dicho totalizador deberá mostrar la siguiente información:

Subtotal, el cual mostrará todos los cargos, es decir la suma de los precios de los planes escogidos por el cliente para cada producto seleccionado y costos de instalación.

Descuento Promocional, el cual mostrará el descuento promocional asociado a la compra del cliente con valor negativo. Junto a los descuentos promocionales, debe especificar la duración de éstos.

Descuento MultiProducto, el cual mostrará el descuento multiproducto asociado a la selección del cliente con valor negativo, tomando en cuenta el/los productos que tenga contratado actualmente.

Total de la compra, el cual mostrará la sumatoria final de los elementos anteriores. Debe mostrarse con letras rojas ennegrecidas.

Este totalizador deberá mostrarse a continuación de la lista de los planes, y sus valores deberán actualizarse automáticamente de acuerdo a las selecciones de planes que realice el cliente

4.7.2.3 AP-303 Aceptar planes seleccionados

Descripción del Requerimiento: Bajo la lista de productos principales y planes, deben aparecer los siguientes elementos:

Botón "Siguiente Paso": Valida que todos los productos principales que están en esta página tengan asociado un plan, y al presionarlo se muestra al cliente la página del paso 4 "Selección de Productos Complementarios". Si el cliente presiona este botón y tiene productos principales en los cuales no ha escogido algún plan, se le debe indicar con un mensaje dentro de un cuadro rojo, tal como se usa hoy en la Sucursal Virtual, que contenga la glosa "Debes seleccionar planes para todos los productos principales para poder continuar".

Link "Cancelar": Muestra una pantalla con fondo gris, tal como se usa hoy en la Sucursal Virtual, con la glosa "¿Estás seguro(a) de que deseas cancelar el proceso de compra? Si aceptas, lo seleccionado quedará guardado por 15 días y podrás continuar tu compra en el link "Continúa tu compra aquí" ubicado en el Home." y los botones "Aceptar" y "Cancelar". Si el cliente acepta se le redirecciona a la home de la Sucursal Virtual y el link "Contrata aquí" ahora se mostrará como "Continúa tu compra aquí". Si el cliente cancela vuelve a la página donde se encuentra.

Link "Volver": Vuelve al paso 2 para dar al cliente la opción de agregar o quitar productos principales escogidos. Es importante indicar que si el cliente agrega un nuevo producto principal y vuelve a este paso, se deben mantener los planes seleccionados con anterioridad y mostrar el nuevo producto con sus planes a seleccionar. Por otro lado, si el cliente quita un producto principal en el paso 2, éste ya no debe aparecer en este paso, pero los productos que continúen en el carro deben mantener los planes seleccionados por el cliente.

En el caso que el cliente desee dejar la compra hasta ahí debe dejarla almacenada durante 15 días. Esto provoca que en el Home, el link "Contrata aquí" cambie a "Continúa tu compra aquí".

4.7.2.4 AP-304 Agregar Nuevo Producto

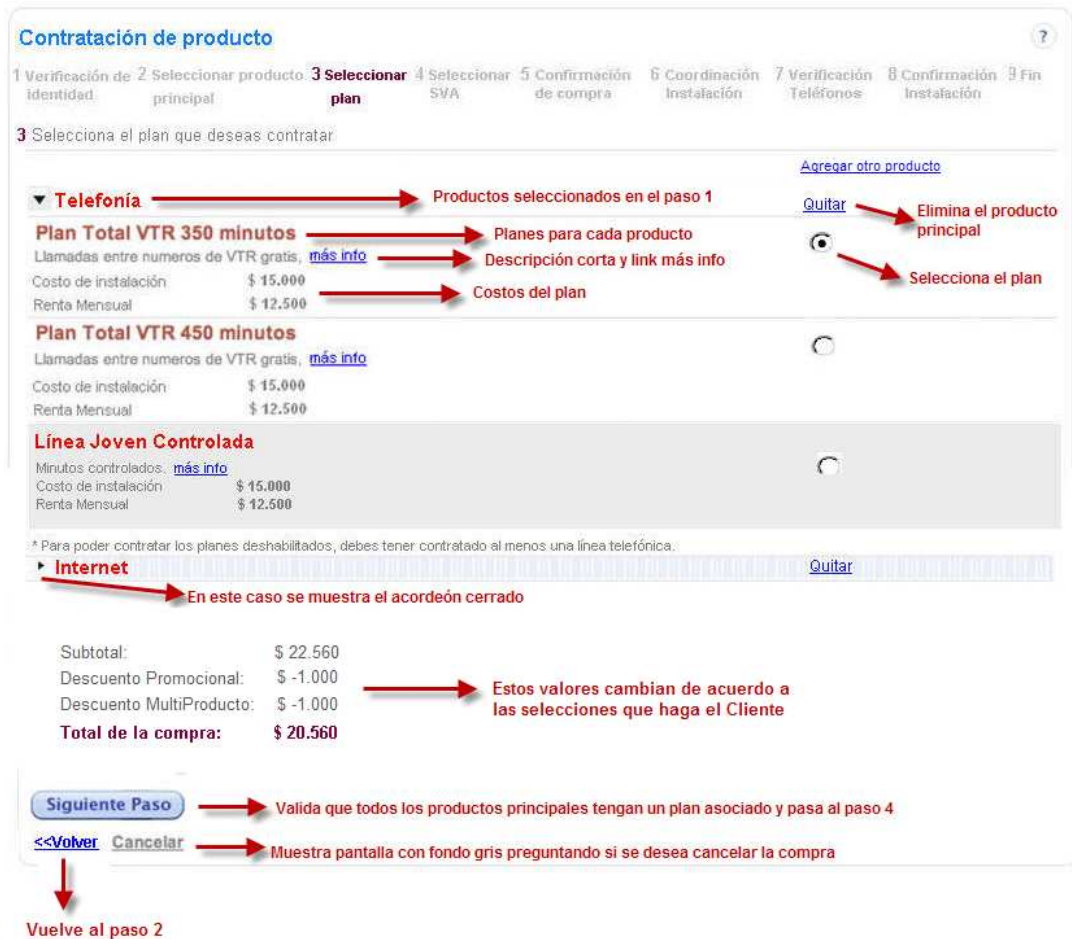
Descripción del Requerimiento: Esta opción debe aparecer como un link en la parte superior derecha de esta página, alineado en la columna donde están las opciones de selección, bajo el texto "Agregar nuevo Producto" y solo se debe mostrar si tiene otro producto principal factible a contratar. Cuando el cliente presione este link debe direccionar al cliente al paso anterior "Selección de Productos Principales" para seleccionar un nuevo producto, mostrando siempre el contexto de los productos seleccionados con anterioridad.

4.7.2.5 AP-305 Quitar Producto Principal

Descripción del Requerimiento: Cada Producto Principal que aparezca en esta página debe tener, a su derecha, un link con el texto "Quitar" siempre y cuando haya más de un producto. Si hay un solo producto, no debe aparecer este link. Cuando el cliente presiona este link para algún producto principal, muestra un mensaje con fondo gris ¿Estás seguro que deseas quitar los siguientes productos de tu lista a contratar? XXX, YYY donde XXX, YYY son los productos que se eliminarán de la lista, con un botón "Aceptar" que al presionarlo elimina de la lista los productos seleccionados automáticamente del carrito y no se muestra más en la página. Su eliminación también implica actualizar el valor del totalizador para mostrarle al Cliente lo que le pagará sin la inclusión de ese producto y un botón "Cancelar" que al presionarlo mantiene la lista igual y no los elimina.

Si el cliente desea ingresar nuevamente el producto eliminado, puede hacerlo de 2 maneras:

Haciendo click en la opción "Agregar nuevo Producto".
Presionando link "Volver".



Contratación de producto

1 Verificación de identidad. 2 Seleccionar producto principal. **3 Seleccionar plan** 4 Seleccionar SVA. 5 Confirmación de compra. 6 Coordinación Instalación. 7 Verificación Teléfonos. 8 Confirmación Instalación. 9 Fin

3 Selecciona el plan que deseas contratar

Telefonía → Productos seleccionados en el paso 1

Plan Total VTR 350 minutos → Planes para cada producto
Llamadas entre numeros de VTR gratis, [más info](#) → Descripción corta y link más info
Costo de instalación \$ 15.000
Renta Mensual \$ 12.500 → Costos del plan

Plan Total VTR 450 minutos
Llamadas entre numeros de VTR gratis, [más info](#)

Línea Joven Controlada
Minutos controlados, [más info](#)
Costo de instalación \$ 15.000
Renta Mensual \$ 12.500

* Para poder contratar los planes deshabilitados, debes tener contratado al menos una línea telefónica.

Internet → En este caso se muestra el acordeón cerrado

Subtotal: \$ 22.560
Descuento Promocional: \$ -1.000
Descuento MultiProducto: \$ -1.000 → Estos valores cambian de acuerdo a las selecciones que haga el Cliente
Total de la compra: \$ 20.560

Siguiente Paso → Valida que todos los productos principales tengan un plan asociado y pasa al paso 4
<<Volver **Cancelar** → Muestra pantalla con fondo gris preguntando si se desea cancelar la compra

↓
Vuelve al paso 2

Ilustración 12 - Requerimientos Alta Productos Principales Paso 3

4.7.3 Paso 4: Selección de Productos Complementarios

Los siguientes requerimientos describen las operaciones presentes en el paso 4 del Alta de Productos Principales.

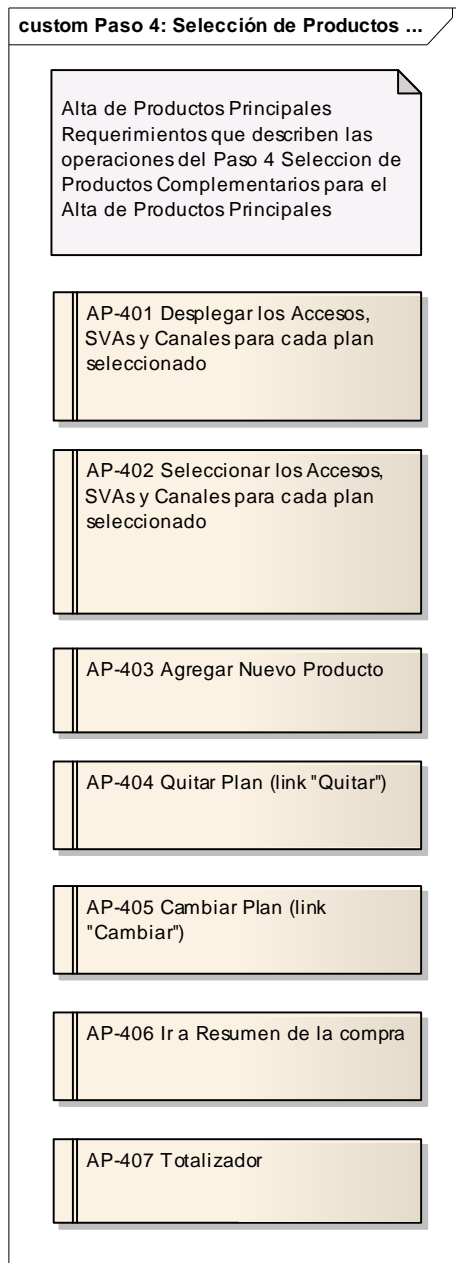


Ilustración 13 - Alta de Productos Principales Paso 4

4.7.3.1 AP-401 Desplegar los Accesos, SVAs y Canales para cada plan seleccionado

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar en la cabecera de la página los pasos de contratación de productos principales, indicando gráficamente que se encuentra en el paso 4 "Seleccionar Productos Complementarios".

Para cada uno de los planes que el cliente escogió en el paso 3, se deben indicar (bajo cada plan) los productos complementarios (SVAs, Accesos disponibles y canales de Televisión), los cuales deben ser rescatados de Factibilidad Estructural, además se debe considerar que cada producto principal tiene una factibilidad comercial que depende de que queremos venderle a un cliente con ese producto, por ej en MI PACK no deben ofrecerse SVA y esta validación debiera hacerla el sistema. Cada uno de los Accesos, SVAs y Canales de Televisión se deben agrupar bajo los títulos correspondientes y deben tener la opción de ser escogidos a través de un checkbox, los cuales deberán estar a la derecha y alineados entre sí. Estas agrupaciones deben considerar el efecto acordeón detallado en el documento transversal. Por otro lado, se debe indicar la descripción de cada Acceso, Canal y SVA y el valor que éste tendrá, de acuerdo a la estructura de lista de precios y sus paquetes correspondientes. Si tuviere, junto a los descuentos promocionales, debe especificar la duración de éstos.

Es importante señalar que los Accesos corresponden solamente al plan de Telefonía, y los canales de Televisión corresponden al plan de Televisión escogido por el cliente. Para Televisión, también se deben mostrar como SVA las cajas d-Box para permitir la compra de éstas por parte del cliente.

Para los productos que están dentro de una agrupación (por ejemplo Control Móvil), debe mostrar la agrupación y al seleccionar desplegar todos los planes disponibles (control móvil 3000, control móvil 4000, etc.), cuya selección debe ser excluyente mediante radio button (solo seleccionar uno a la vez).

4.7.3.2 AP-402 Seleccionar los Accesos, SVAs y Canales para cada plan seleccionado

Descripción del Requerimiento: Se debe dar la posibilidad al cliente de seleccionar los productos complementarios que desea para cada plan contratado. Para la selección de Accesos, Canales y SVAs se debe tener presente que existen las siguientes relaciones entre ellos:

Máximo: Cada Acceso, Canal y SVA tiene definido un número máximo de instancias a contratar. Se debe rescatar de Tango la información para cada producto complementario. Por lo tanto, si no puede contratar otro producto no lo ofrece y si puede contratar otro más lo ofrece. Esta lógica se usa actualmente en Sucursal Virtual.

Cuando se pueda contratar más de una vez el mismo producto complementario, al lado derecho del checkbox debe existir un combo box, que se cargue con el número máximo posible de ese producto a contratar y así el cliente puede seleccionar cuantos quiere. Esto debe considerar, la respectiva multiplicación por el valor y que se debe actualizar en el totalizador.

Dependencia: Existen productos complementarios que, para ser contratados, dependen de la contratación de otro acceso, canal o SVA. Esta validación se debe manejar de acuerdo a las reglas definidas en Tango. Cuando se de esta situación, debe mostrar el mensaje correspondiente en una pantalla con fondo gris, por ejemplo cuando un cliente desea contratar Lista Frecuente Móvil o Control Móvil, y no tiene seleccionado el acceso Celular Habilitado: "Debes tener el acceso Celular Habilitado para contratar este producto". Este mensaje también debe aparecer como información bajo el nombre del producto con letra roja.

Excluyentes: Existen SVAs que son excluyentes de otros, es decir, si hay un SVA contratado no se puede contratar otro. Cuando se dé esta situación, debe mostrar el mensaje correspondiente en una pantalla con fondo gris, por ejemplo cuando un cliente desea contratar Mira Quien Llama y tiene contratado Fono Visor:

"Este producto es incompatible con el Fono Visor, para contratarlo debes desmarcar Fono Visor". Otro ejemplo es cuando un cliente desea contratar un canal que ya está contenido dentro de un paquete de canal seleccionado, o cuando desea contratar un paquete de canal que contiene un canal individual ya seleccionado:

"Uno de los canales seleccionados, ya está dentro de tu programación a contratar".

Respecto a los mensajes que se le mostrará al cliente cuando se valide alguna de las relaciones indicadas anteriormente, estos se mostrarán en una pantalla con fondo gris, tal como se usa hoy en la Sucursal Virtual, mostrando el mensaje respectivo. Estos mensajes deben ser propuestos por el proveedor y validados por el área solicitante.

Para esto, se deben reutilizar las lógicas de contratación de productos complementarios existentes actualmente en la Sucursal Virtual.

Cada vez que se seleccione/desmarque un SVA se tiene que actualizar el totalizador, indicando al cliente el valor a pagar de acuerdo a los planes/accesos/svas/canales contratados.

Mensajes de Advertencia: Cuando algún producto necesite de información relevante antes de contratar, debe informarse mediante estos mensajes, los cuales estarán ubicados bajo el nombre de este producto con letras rojas. Por ejemplo, respecto a los productos que deben ser configurados después de su contratación (ejemplo Lista Frecuente Móvil), se debe mostrar un mensaje que indique "Después de haber contratado este producto, recuerde que debe configurarlo en XXX", donde XXX es la pestaña correspondiente (Mi Televisión, Mi Telefonía, Mi Internet).

4.7.3.3 AP-403 Agregar Nuevo Producto

Descripción del Requerimiento: Esta opción debe aparecer como un link en la parte superior derecha de esta página, alineado en la columna de las opciones de selección, bajo el texto "Agregar nuevo Producto". Cuando el cliente presione este link volverá al paso 2 "Selección de Productos Principales" donde tiene la posibilidad de seleccionar un nuevo producto principal a su carro de compra. Al volver nuevamente a este paso, debe mantener la selección de productos complementarios realizada anteriormente, para los planes que aún siguen en el carro.

4.7.3.4 AP-404 Quitar Plan (link "Quitar")

Descripción del Requerimiento: Cada plan que aparezca en esta página debe tener, a su derecha, un link con el texto "Quitar".

Cuando el cliente presiona este link para algún plan, muestra un mensaje con fondo gris ¿Estás seguro que deseas quitar los siguientes productos de tu lista a contratar? XXX, YYY donde XXX, YYY son los productos que se eliminarán de la lista, con un botón "Aceptar" que al presionarlo elimina de la lista los productos seleccionados automáticamente del carrito y no se muestra más en la página. Su eliminación también implica eliminar los productos complementarios asociados al plan eliminado y se debe actualizar el valor del totalizador para mostrarle al cliente lo que le pagará sin la inclusión de ese plan ni sus Accesos/SVAs/Canales y un botón "Cancelar" que al presionarlo mantiene la lista igual y no los elimina.

Si el cliente elimina un producto complementario, éste se saca del carrito de compras y se actualiza el totalizador descontando el valor del producto eliminado.

4.7.3.5 AP-405 Cambiar Plan (link "Cambiar")

Descripción del Requerimiento: Si el cliente desea cambiar el plan, tiene 2 opciones:

- 1.- Debe hacer click en el link "Volver" que aparece en el pie de página, con lo cual llegará al paso de selección de planes.
- 2.- Debe hacer click en el link "Cambiar", el cual estará ubicado al lado derecho del plan y abajo del link "Quitar" y lleva al paso de selección de planes. En el caso que el cliente haya seleccionado algún producto complementario debe mantenerlo seleccionado cuando venga del paso anteriormente mencionado (para que no tenga que seleccionar de nuevo lo que ya había seleccionado).

4.7.3.6 AP-406 Ir a Resumen de la compra

Descripción del Requerimiento: Una vez que el cliente ha seleccionado los productos complementarios para cada plan, pasará al paso 5: "Resumen y confirmación de la compra". Esto lo hace presionando el botón "Siguiendo Paso" que aparecerá al final de la página. En este punto no es requisito que el cliente escoja productos complementarios para pasar al paso siguiente.

Por otro lado, también deberán aparecer los siguientes links al final de la página:

Volver: lleva al cliente al paso anterior (paso 3: Selección de planes), pero no debe perder la selección de productos complementarios que el Cliente ha realizado.

Cancelar: Lleva al cliente al Home Page de la Sucursal Virtual, previa consulta vía pantalla con fondo gris con la glosa "¿Estás seguro(a) de que deseas cancelar el proceso de compra? Si aceptas, lo seleccionado quedará guardado por 15 días y podrás continuar tu compra en el link "Continúa tu compra aquí" ubicado en el Home." y los botones "Aceptar" y "Cancelar". Si el cliente acepta se le redirecciona a la home de la Sucursal Virtual y el link "Contrata aquí" ahora se mostrará como "Continúa tu compra aquí". Si el cliente cancela vuelve a la página donde se encuentra

4.7.3.7 AP-407 Totalizador

Descripción del Requerimiento: Cada vez que selecciona un producto complementario, se debe mostrar un totalizador que indique lo que pagará el cliente al escoger dicho producto. Dicho totalizador deberá mostrar la siguiente información:

Subtotal, el cual mostrará todos los cargos, es decir la suma de los precios de los productos complementarios escogidos por el cliente para cada producto seleccionado y costos de instalación.

Descuento Promocional, el cual mostrará el descuento promocional asociado a la compra del cliente con valor negativo. Junto a los descuentos promocionales, debe especificar la duración de éstos.

Descuento MultiProducto, el cual mostrará el descuento multiproducto asociado a la selección del cliente con valor negativo, tomando en cuenta el/los productos que tenga contratado actualmente.

Total de la compra, el cual mostrará la sumatoria final de los elementos anteriores. Debe mostrarse con letras rojas ennegrecidas.

Este totalizador deberá mostrarse a continuación de la lista de los productos complementarios, y sus valores deberán actualizarse automáticamente de acuerdo a las selecciones de productos que realice el cliente.

4.7.4 Paso 5: Resumen y Confirmación de la compra

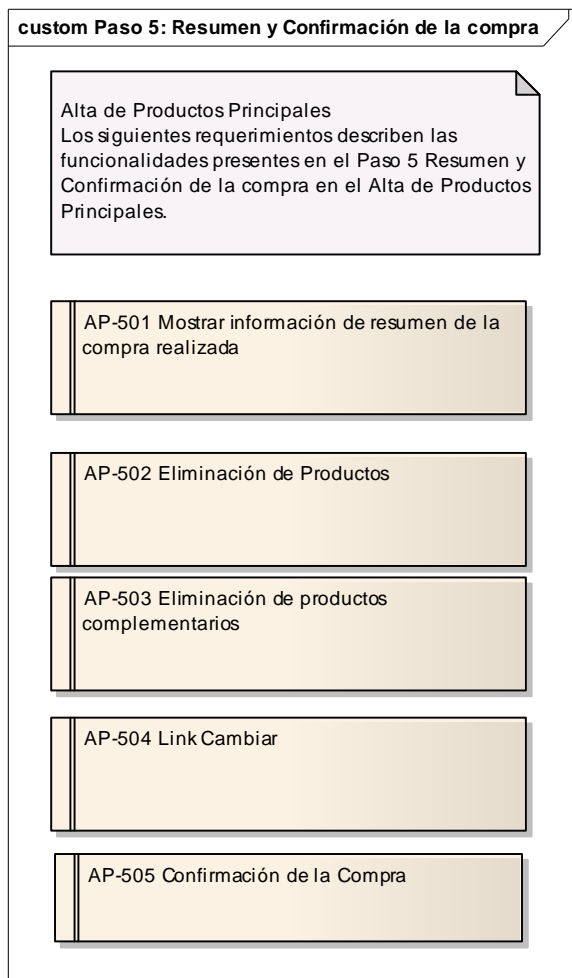


Ilustración 14 - Alta de Productos Principales Paso 5

4.7.4.1 AP-501 Mostrar información de resumen de la compra realizada

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar en la cabecera de la página los pasos de contratación de productos principales, indicando gráficamente que se encuentra en el paso 5 "Resumen y confirmación de la compra".

Se debe mostrar la situación actual del cliente respecto de los productos contratados actualmente en VTR y la situación futura dada por la contratación de productos que está realizando.

De la figura anterior se rescata lo siguiente respecto a la estructura de la información:

El primer bloque corresponde a los productos principales, para las situaciones actual y futura.

Luego de los productos principales viene la sumatoria del valor mensual correspondiente al ítem "Subtotal Productos", para las situaciones actual y futura.

Luego viene el ítem "Descuentos Multiproductos", tanto para las situaciones actual y futura.

Luego viene el ítem "Total Productos", que corresponde a la renta mensual que el cliente

pagará por los productos principales.

Luego viene la sección correspondiente a los productos complementarios, en donde se listan todos los productos complementarios actuales y futuros, con sus respectivas rentas mensuales. Luego viene el ítem "Total Renta Mensual", tanto para las situaciones actual y futura, y corresponde a la sumatoria de los ítems "Total Productos" y "Productos Complementarios". En este punto, particularmente para la situación futura, se debe indicar que ese valor corresponde a lo que el cliente pagará mensualmente por los productos contratados, y se debe indicar también que no incluye el valor de servicios variables como llamadas a celulares, etc.

Debajo de la renta mensual de se deben incorporar los siguientes ítems:

Costo de Instalación, el cual se debe calcular teniendo presente las reglas comerciales para cada caso particular, calculándose de acuerdo al score del cliente rescatado desde Axon Axis. Este es un punto que se va a validar con el área encargada, para ver si se calcula de la manera mencionada anteriormente o será un precio fijo para Sucursal Virtual.

Descuentos Promocionales, los cuales se deben mostrar con signo negativo. Junto a los descuentos promocionales, debe especificar la duración de éstos.

Total de Compra, correspondiente los ítems "Total Renta Mensual" + "Costo de Instalación" - "Descuentos Promocionales".

Se debe mostrar, debajo del total de la compra, el siguiente mensaje "Este valor no considera posibles cobros o descuentos por días proporcionales".

Telefonía.

Cuando el Cliente haya seleccionado el producto Telefonía para contratar, en este paso debe mostrar el número de teléfono asignado.

4.7.4.2 AP-502 Eliminación de Productos

Descripción del Requerimiento: Cada producto/plan correspondiente a la situación futura debe tener un link "Quitar". Cuando el cliente presiona este link, muestra un mensaje con fondo gris ¿Estás seguro que deseas quitar los siguientes productos de tu lista a contratar? XXX, YYY donde XXX, YYY son los productos que se eliminarán de la lista, con un botón "Aceptar" que al presionarlo elimina del carro de compra el producto respectivo junto a los productos complementarios y se actualizan los precios indicados y un botón "Cancelar" que al presionarlo mantiene la lista igual y no los elimina.

4.7.4.3 AP-503 Eliminación de productos complementarios

Descripción del Requerimiento: Cada producto/plan correspondiente a la situación futura debe tener un link "Quitar". Cuando el cliente presiona este link, muestra un mensaje con fondo gris ¿Estás seguro que deseas quitar los siguientes productos de tu lista a contratar? XXX, YYY donde XXX, YYY son los productos que se eliminarán de la lista, con un botón "Aceptar" que al presionarlo elimina del carro de compra el producto respectivo junto a los productos complementarios y se actualizan los precios indicados y un botón "Cancelar" que al presionarlo mantiene la lista igual y no los elimina.

4.7.4.4 AP-504 Link Cambiar

Descripción del Requerimiento: Este link debe estar ubicado al lado derecho del link Quitar, junto a cada plan y producto complementario.

Si el cliente presiona link Cambiar de un producto principal lleva al paso de selección de planes y si es de un producto complementario lleva al paso "Selección de productos complementarios". Todo lo seleccionado anteriormente debe mantenerlo cuando venga de los pasos anteriormente mencionados (para que no tenga que seleccionar de nuevo lo que ya había seleccionado).

4.7.4.5 AP-505 Confirmación de la Compra

Descripción del Requerimiento: Debe mostrar un mensaje con letra gris: "Por favor confirma tu decisión de contratar los siguientes productos. En este paso se realizará tu compra".

Debe existir en el pie de página un botón con la glosa "Confirmar", seguido del texto "Si continúas, tu próxima boleta se verá aumentada en \$XXXX. Este cargo se aplicará desde el YY/YY/YYYYYYY" donde XXXX corresponde al valor en el cual se verá aumentada la boleta del cliente e YY/YY/YYYYY corresponde a la fecha en la cual se comenzará a aplicar dicho cobro. Cuando el cliente presiona este botón está realizando efectivamente la compra de los productos/planes y productos complementarios seleccionados. Por otro lado, al presionar este botón se envía al cliente al paso 6: "Coordinación de la Instalación" y se actualiza su situación respecto a la estructura de lista de precios bajo el siguiente criterio: Si el cliente está en la estructura de Lista de Precios no se hace nada, pero si el cliente está en la estructura de Grupos Tarifarios se debe cambiar automáticamente a la estructura de Lista de Precios. Esto es un proceso interno por lo que es transparente para el cliente.

En este paso se deben registrar los contactos respectivos, los cuales se ven reflejados en Suscriptores.

También deben existir en el pie de página los links:

Volver: lleva al cliente al paso anterior (paso 4: Selección de productos complementarios), pero debe mantener lo seleccionado anteriormente y no debe mostrar lo eliminado.

Cancelar: Lleva al cliente al Home de la Sucursal Virtual, mostrando un mensaje en la pantalla con fondo gris con la glosa "¿Estás seguro(a) de que deseas cancelar el proceso de compra? Si aceptas, lo seleccionado quedará guardado por 15 días y podrás continuar tu compra en el link "Continúa tu compra aquí" ubicado en el Home." y los botones "Aceptar" y "Cancelar". Si el cliente acepta se le redirecciona a la home de la Sucursal Virtual y el link "Contrata aquí" ahora se mostrará como "Continúa tu compra aquí". Si el cliente cancela vuelve a la página donde se encuentra.

4.8 Cambio de Plan

El siguiente conjunto de requerimientos tiene relación a la funcionalidad de Cambio de Plan. En ellos se describen los pasos de compra que deben cumplirse durante la operación. **Importante:** Luego de efectuada la compra existe opcionalmente un conjunto de pasos destinados al agendamiento (visita del técnico a terreno), los cuales son similares funcionalmente a los que se presentan en la operación de Alta de Producto Principal. El conjunto de requerimientos o funcionalidades de Agendamiento está categorizado como un conjunto de requerimientos independiente.

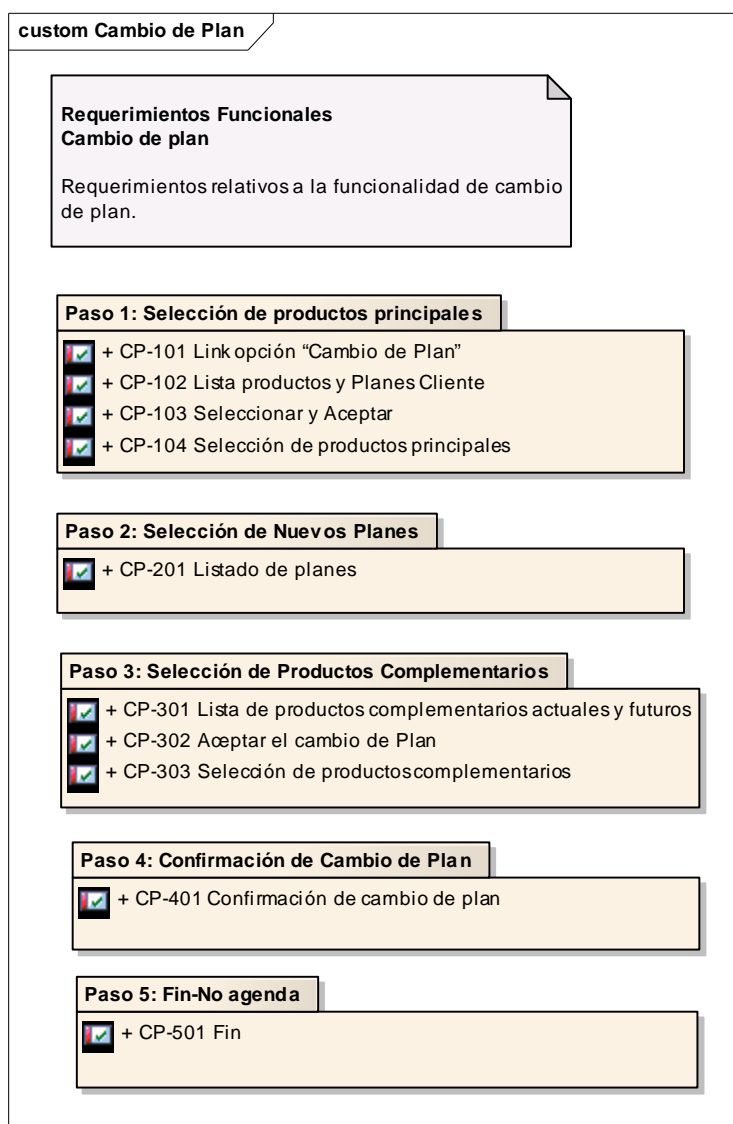


Ilustración 15 - Cambio de Plan

4.8.1 Paso 1: Selección de Productos Principales.

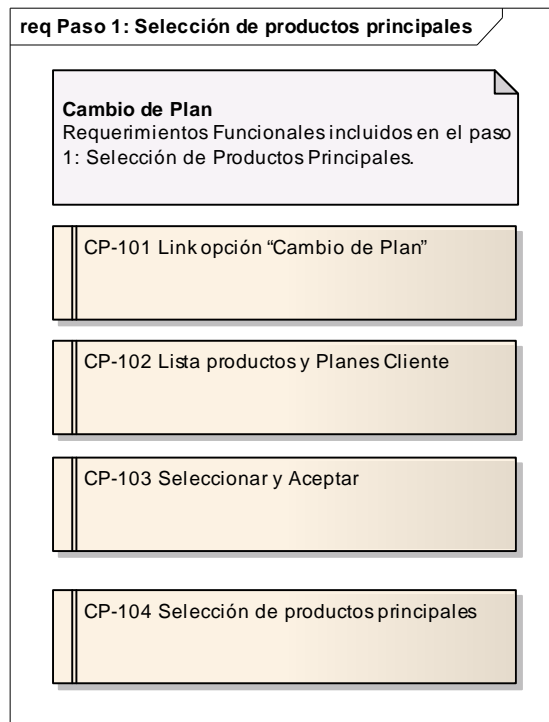


Ilustración 16 - Cambio de Plan Paso 1

4.8.1.1 CP-101 Link opción "Cambio de Plan"

Descripción del Requerimiento: En la home Page se debe mostrar link "Cambiar Plan", con el cual comienza el proceso de cambio de Plan. Este link debe llevar al paso 2 que se describe a continuación y debe estar ubicado en la parte inferior de la caluga "Mis Planes Contratados".

También se debe colocar este link "Cambiar Plan" en la pestaña asociada a cada producto principal que tenga el cliente. En este caso, el link también lleva al paso 2 pero con la diferencia de que el producto donde está parado el cliente saldrá seleccionado por defecto en la pantalla del paso 2.

Si el cliente está en cobranza, no se muestra el link Cambiar Plan en ningún lugar.

4.8.1.2 CP-102 Lista productos y Planes Cliente

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar en la cabecera de la página los pasos de cambio de plan, indicando gráficamente que se encuentra en el paso 1 "Selección de Productos Principales".

Se debe desplegar la lista de productos y planes que tiene el cliente, los cuales deben tener un checkbox alineado a la derecha para permitir su selección. El cliente deberá seleccionar los productos/planes que desee cambiar.

Se debe tener en consideración que si el cliente llega a este paso a través del link ubicado en alguna pestaña correspondiente a uno de sus servicios principales, ese producto deberá aparecer con el check seleccionado por defecto.

4.8.1.3 CP-103 Seleccionar y Aceptar

Descripción del Requerimiento: En la parte inferior de la página, y alineado a la izquierda, deben aparecer los siguientes botones y links:

Botón "Siguiente Paso". Este botón permite pasar al paso 2 "Elección de nuevos planes". Si el cliente lo presiona y no tiene seleccionado ningún producto/plan, debe aparecer un mensaje con letra roja y un cuadro del mismo color con el siguiente mensaje: "Debes seleccionar al menos un producto para realizar el cambio de plan".

Link "Cancelar". Este link debe aparecer debajo del botón "Siguiente Paso" y alineado a la izquierda. Cuando el cliente lo presione muestra un mensaje en la pantalla con fondo gris con la glosa "¿Estás seguro de que deseas cancelar el cambio de plan?". Este mensaje lleva los botones "Cancelar", que deja al cliente en la misma página y "Aceptar", que lleva al cliente a la Home Page.

4.8.1.4 CP-104 Selección de productos principales

Descripción del Requerimiento: Pantalla de selección de productos principales. Se debe mostrar la lista de productos principale y se debe poder seleccionar.

4.8.2 Paso 2: Selección de Nuevos Planes

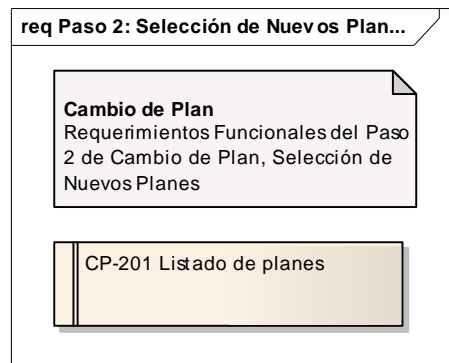


Ilustración 17 - Cambio de Plan Paso 2

4.8.2.1 CP-201 Listado de planes

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar en la cabecera de la página los pasos de cambio de plan, indicando gráficamente que se encuentra en el paso 2 "Selección de nuevos planes".

Bajo la agrupación del producto principal seleccionado en el paso 1, debe mostrar el plan actual y en la columna donde están las opciones de selección debe decir con letra roja "Este es tu plan actual" sin opción a seleccionar. Bajo el plan actual debe mostrar los planes posibles a los que el cliente se puede cambiar. Los productos principales deben tener la agrupación con el efecto acordeón, que se detalla en el documento transversal.

Estos planes deben tener, a su derecha, la opción de **radiobutton** que le permita al cliente escoger sólo un plan por cada producto principal de los que aparecen en la lista.

También debe existir un link "Quitar" alineado a la derecha, para cada producto/plan, de tal manera que el cliente pueda quitar un plan que seleccionó en el paso 1 y que finalmente no desea realizar cambios sobre él. Este link "Quitar" se debe mostrar solo cuando haya más de un producto a cambiar, sino no lo muestra.

Al presionar el link Quitar, muestra mensaje en pantalla con fondo gris ¿Estás seguro que deseas quitar los siguientes productos de tu lista a cambiar de plan? XXX, YYY donde XXX e YYY son los productos que se eliminarán con un botón Aceptar y un botón Cancelar. Si presiona el botón Aceptar se quita de la lista y si presiona el botón Cancelar vuelve a la misma página.

Bajo la lista de planes, deben existir los siguientes botones y links alineados a la izquierda:

Botón "Siguiente Paso". Este botón permite pasar al paso 3 de cambio de plan. Al presionarlo debe validar que cada producto/plan que el cliente ha escogido en el paso 1 tiene seleccionado un nuevo plan para cambiar, de lo contrario debe mostrar con letras rojas en un cuadro del mismo color el mensaje "Debes escoger un nuevo plan para los productos XXX, YYY", donde XXX e YYY corresponden a los productos principales seleccionados por el Cliente en el paso 1.

Link "Volver": le permite volver al cliente al paso 1 para modificar la lista de planes que desea cambiar. Si el cliente vuelve al paso 1, pero tiene seleccionado nuevos planes en este paso, al volver nuevamente a este paso se debe mantener la selección realizada por el cliente, a menos que el cliente elimine o agregue nuevos productos principales.

Link Cancelar: al presionar este link, se debe mostrar en un cuadro con fondo gris el mensaje "¿Estás seguro de que deseas cancelar el cambio de plan?" y los botones "Aceptar" y "Cancelar". El botón "Cancelar" desaparece la ventana con fondo gris y deja al cliente en el mismo paso. El botón "Aceptar" lleva al cliente a la Home Page de la Sucursal Virtual.

4.8.3 Paso 3: Selección de Productos Complementarios

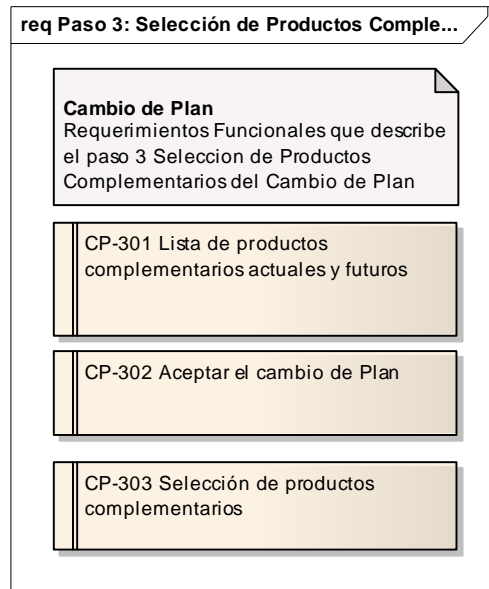


Ilustración 18 - Cambio de Plan Paso 3

4.8.3.1 CP-301 Lista de productos complementarios actuales y futuros

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar en la cabecera de la página los pasos de cambio de plan, indicando gráficamente que se encuentra en el paso 3 "Selección de Productos Complementarios".

Se debe mostrar la lista de productos complementarios que tiene el cliente actualmente versus los que tendrá con el nuevo plan, o que dejará de tener en caso ocurra.

Se deben mostrar los productos complementarios agrupados por producto principal.

Se deben mostrar los productos complementarios que el cliente tendrá de acuerdo al siguiente orden:

1.- Los productos complementarios que tiene actualmente, los que tienen que aparecer con un link "Quitar" alineado a la derecha, para darle la posibilidad al cliente de no seguir con ellos. Sobre estos productos debe mostrar un mensaje con letra gris "Los siguientes productos los tienes en tu plan actual, si no los deseas mantener presiona el link Quitar".

Al presionar el link Quitar, muestra mensaje en pantalla con fondo gris ¿Estás seguro que no deseas mantener los siguientes productos en tu nuevo plan? XXX, YYY donde XXX e YYY son los productos que se eliminarán junto con los botones **Aceptar** y **Cancelar**. Si acepta se quitan de la lista y si cancela vuelve a este mismo paso.

2.- Los productos complementarios que puede tener porque son factibles, los que deben aparecer con un **checkbox** para que el cliente pueda contratarlos junto al cambio de plan. Sobre estos productos debe mostrar un mensaje con letra gris "Selecciona los productos que deseas contratar para tu nuevo plan".

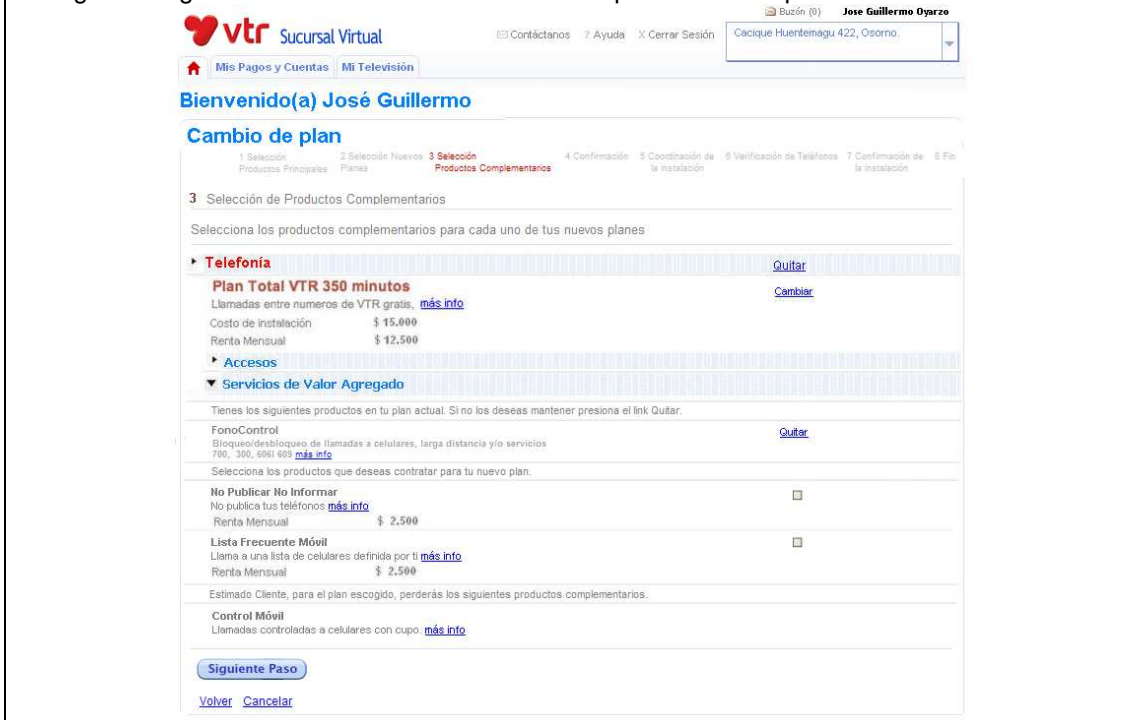
3.- Los productos complementarios que perderá al cambiarse de plan, los que deben aparecer con letra gris y con el mensaje "Estimado Cliente, para el producto XXX perderás los siguientes productos complementarios", donde XXX corresponde al producto principal y al nuevo plan escogido por el cliente.

4.8.3.2 CP-302 Aceptar el cambio de Plan

Descripción del Requerimiento: Al final de la lista de productos principales y productos complementarios, deben existir los siguientes botones y links, alineados a la izquierda:
 Botón "**Siguiente Paso**". Este botón permite pasar al paso 4 de cambio de plan.
 Link "**Volver**": le permite volver al cliente al paso 2 para modificar alguno de los planes escogidos. Si el cliente vuelve al paso 2, y hace modificaciones, al volver nuevamente a este paso se debe mantener la selección realizada por el cliente para los planes que no se modificaron al volver al paso 2.
 Link **Cancelar**: al presionar este link, se debe mostrar en un cuadro con fondo gris el mensaje "¿Estás seguro de que deseas cancelar el cambio de plan?" y los botones "**Aceptar**" y "**Cancelar**". El botón "**Cancelar**" desaparece la ventana con fondo gris y deja al cliente en el mismo paso. El botón "**Aceptar**" lleva al cliente a la Home Page de la Sucursal Virtual.

4.8.3.3 CP-303 Selección de productos complementarios

Descripción del Requerimiento: La selección de productos complementarios debe operar en forma similar a como en el alta de producto principal donde el usuario selecciona la lista de los productos complementarios disponibles para el plan de contratado. Para efectos del Cambio de Plan el usuario puede mantener/quitar productos complementarios disponibles en el nuevo plan. La siguiente figura muestra la vista de selección de productos complementarios.



The screenshot displays the VTR Sucursal Virtual interface for a plan change. The user is identified as José Guillermo Oyarzo. The page title is 'Cambio de plan'. A progress bar indicates the current step is '3 Selección de Productos Complementarios'. The main content area is titled 'Selección de Productos Complementarios' and instructs the user to select complementary products for their new plan. It lists several options:

- Telefonia:** 'Plan Total VTR 350 minutos' with a monthly rent of \$12,500. Includes 'Llamadas entre numeros de VTR gratis' and a 'Costo de instalación' of \$15,000.
- Servicios de Valor Agregado:**
 - FonoControl:** \$2,500 monthly rent.
 - No Publicar No Informar:** \$2,500 monthly rent.
 - Lista Frecuente Móvil:** \$2,500 monthly rent.

At the bottom of the page, there are three buttons: 'Siguiente Paso', 'Volver', and 'Cancelar'.

4.8.4 Paso 4: Confirmación de Cambio de Plan

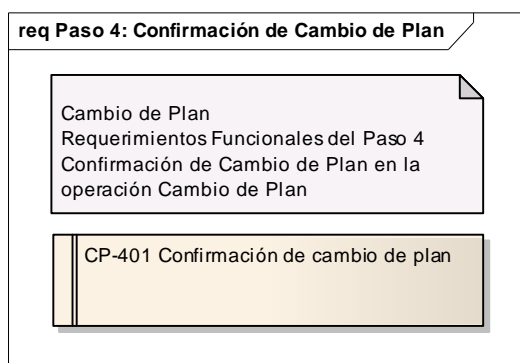


Ilustración 19 - Cambio de Plan Paso 4

4.8.4.1 CP-401 Confirmación de cambio de plan

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar en la cabecera de la página los pasos de cambio de plan, indicando gráficamente que se encuentra en el paso 4 "Confirmación de Cambio de Plan".

Debe mostrar un mensaje con letra gris: "Por favor confirma tu decisión de cambiar de plan los siguientes productos, ya que en este paso se realizará".

Se debe mostrar la situación actual y la situación futura del cliente respecto de los cambios de planes realizados. Esto se debe mostrar en una tabla donde la primera columna corresponde a la situación actual y la segunda columna corresponde a la situación futura.

Ambas columnas agrupan información de los planes del Cliente, para las situaciones actual y futura, de la siguiente manera:

El primer bloque corresponde a los productos principales, para las situaciones actual y futura. Luego de los productos principales viene la sumatoria del valor mensual correspondiente al ítem "Subtotal Productos", para las situaciones actual y futura.

Luego viene el ítem "Descuentos Multiproductos", tanto para las situaciones actual y futura.

Luego viene el ítem "Total Productos", que corresponde a la renta mensual que el cliente pagará por los productos principales.

Luego viene la sección correspondiente a los productos complementarios, en donde se listan todos los productos complementarios actuales y futuros, con sus respectivas rentas mensuales.

Luego viene el ítem "Total Renta Mensual", tanto para las situaciones actual y futura, y corresponde a la sumatoria de los ítems "Total Productos" y "Productos Complementarios". En este punto, particularmente para la situación futura, se debe indicar que ese valor corresponde a lo que el cliente pagará mensualmente por los productos contratados, y se debe indicar también que no incluye el valor de servicios variables como llamadas a celulares, etc.

Debajo de la renta mensual de se deben incorporar los siguientes ítems:

Costo de Instalación, el cual se debe calcular teniendo presente las reglas comerciales para cada caso particular, calculándose de acuerdo al score del cliente rescatado desde Axon Axis.

Este es un punto que se va a validar con el área encargada, para ver si se calcula de la manera mencionada anteriormente o será un precio fijo para Sucursal Virtual.

Descuentos Promocionales, los cuales se deben mostrar con signo negativo. Junto a los descuentos promocionales, debe especificar la duración de éstos. Por lo tanto bajo el resumen debe decir, este valor durará por ejemplo por 3 meses y luego el total a pagar será xxx.

Total de Compra, correspondiente los ítems "Total Renta Mensual" + "Costo de Instalación"

"Descuentos Promocionales".

Se debe mostrar, debajo del total de la compra, el siguiente mensaje "Este valor no considera posibles cobros o descuentos por días proporcionales".

Al final de la lista, deben existir los siguientes botones y links, alineados a la izquierda:

Botón "Confirmar": Al presionarlo se confirma el cambio de plan y se dan de baja los planes anteriores y los productos complementarios que quiso quitar o que no eran compatibles y se dan de alta los nuevos productos complementarios que el cliente seleccionó.

Si el producto necesita agendamiento pasa al paso "Coordinación de instalación"

Si el producto no necesita agendamiento pasa al paso "Fin"

Link "Volver": le permite volver al cliente al paso 3 para realizar las modificaciones correspondientes.

Link Cancelar: al presionar este link, se debe mostrar en un cuadro con fondo gris el mensaje "¿Estás seguro de que deseas cancelar el cambio de plan?" y los botones "Aceptar" y "Cancelar". El botón "Cancelar" desaparece la ventana con fondo gris y deja al cliente en el mismo paso. El botón "Aceptar" lleva al cliente a la Home Page de la Sucursal Virtual si hizo click al link "Cambiar Plan" desde ahí o en caso contrario lleva a la pestaña correspondiente desde donde hizo click al link "Cambiar Plan".

4.8.5 Paso 5: Fin-No agenda

Corresponden a los requerimientos descritos en el paso final del cambio de plan cuando no se efectúa el agendamiento.

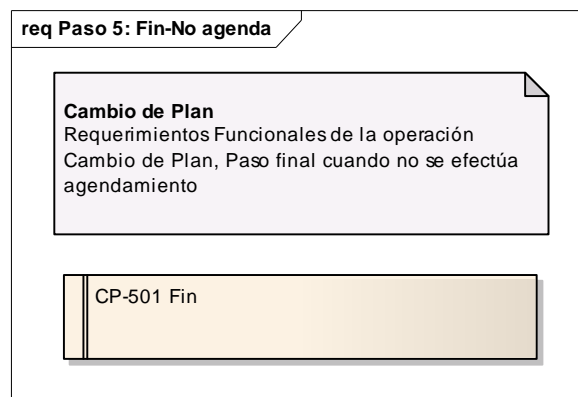


Ilustración 20 - Cambio de Plan Paso 5

4.8.5.1 CP-501 Fin

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar en la cabecera de la página los pasos de cambio de plan, indicando gráficamente que se encuentra en el paso 5 "Fin".

Si el cambio de plan fue exitoso, debe mostrar un mensaje con letras verdes "El cambio de plan se realizó con éxito".

Si el cambio de plan no fue exitoso, debe mostrar un mensaje con letras rojas "El cambio de plan no se pudo realizar"

Debe mostrar link Cerrar, que lleva al Home y debe estar ubicado en la parte inferior de la **caluga** alineado a la izquierda.

Se debe revisar en las pestañas correspondientes a los productos que se cambió de plan, y en la **caluga** "Mis Planes Contratados" debe aparecer el nuevo plan.

4.9 Venta de d-Box como Producto Complementario

Corresponden a los requerimientos descritos en la venta de D-Box. Estas operaciones se aplican tanto como para el Alta de Productos Principales como para el Cambio de Plan.

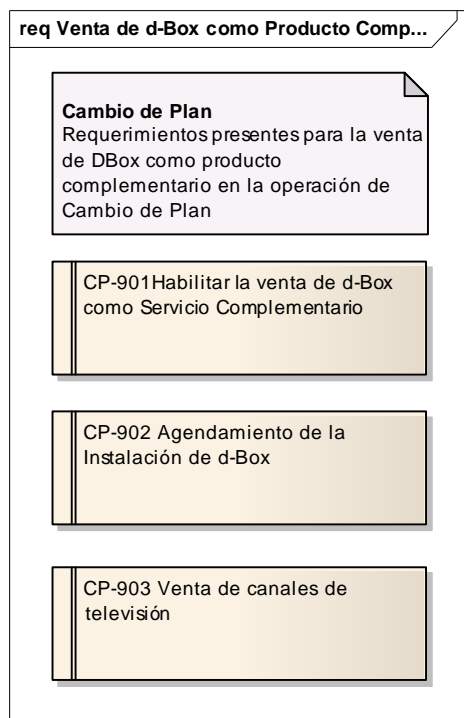


Ilustración 21 - Cambio de Plan Venta de D-Box

4.9.1 CP-901 Habilitar la venta de d-Box como Servicio Complementario

Descripción del Requerimiento: En la actualidad el d-Box no se puede contratar a través de la Sucursal Virtual como producto complementario, sino que sólo se muestra en la lista de productos complementario cuando un cliente lo ha contratado a través de otros canales como Sucursales o Call Center. En la figura Ilustración 22 d-Box aparece dentro de los productos complementarios que tiene contratado el Cliente.

Se solicita que el d-Box esté disponible en todos sus modelos para la venta en los clientes con servicio de Televisión de igual manera como se venden los demás productos complementarios. Para ello, se solicita que este producto complementario aparezca en la lista de productos disponibles a contratar, y se debe colocar un botón "Contratar" a la derecha del producto complementario

Una vez que el cliente presione el botón "Contratar" debe aparecer una ventana con fondo gris mostrando el mensaje "¿Estás seguro que deseas contratar el servicio d-Box XXX con los siguientes costos? Renta Mensual YYY, Costo de Habilitación ZZZ" y los botones "Cancelar" y "Habilitar Servicio", donde XXX corresponde al modelo de caja d-Box que contrata el cliente, YYY corresponde a la renta mensual y ZZZ corresponde al costo de instalación, siendo estos 2 últimos sacados de la estructura de lista de precios. El botón "Cancelar" devuelve al Cliente a la página actual, y el botón "Habilitar Servicio" lleva al cliente a la página de agendamiento de la

visita técnica para la instalación del servicio.



Ilustración 22 - Venta de D-Box como SVA

4.9.2 CP-902 Agendamiento de la Instalación de d-Box

Descripción del Requerimiento: El agendamiento de instalación del d-Box seleccionado por el cliente se debe realizar de igual manera a cómo funciona el agendamiento para Wifi Residencial.

4.9.3 CP-903 Venta de canales de televisión

Descripción del Requerimiento: El cliente debe tener al menos un d-BOX para poder contratar canales. Actualmente, la venta solo está disponible para clientes con un d-BOX, por lo que se debe abrir la venta independiente de la cantidad de d-BOX que tenga el cliente.

Se están haciendo modificaciones en la manera de provisionar los canales, por lo que queda sujeto a confirmación lo siguiente: Hay que tener en consideración, que todos los canales tienen programación espejo, es decir, que la programación contratada se va a provisionar a todas los d-BOX del cliente.

4.10 Agendamiento

El siguiente conjunto de requerimiento describe las funcionalidades necesarias para efectuar la coordinación del agendamiento, la cual coordina una visita de un técnico al domicilio del cliente.

En el caso del cambio de Plan el agendamiento se considera opcional pues no siempre es necesaria la visita de un técnico a terreno. En el Alta de un Producto Principal estos pasos siempre han de realizarse y se ejecutan luego de la confirmación de la compra.

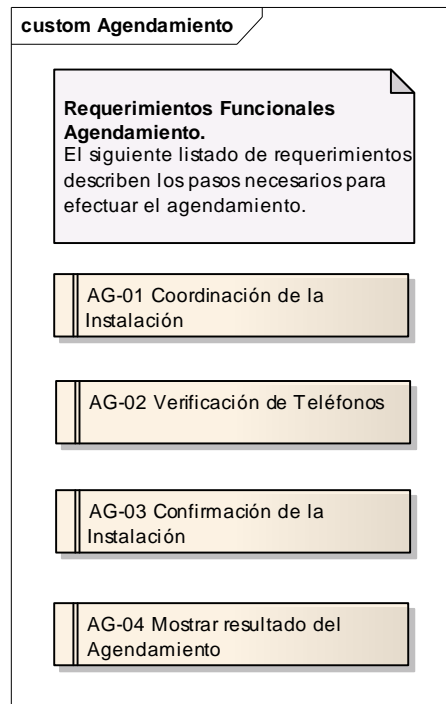


Ilustración 23 - Pasos Agendamiento

4.10.1 AG-01 Coordinación de la Instalación

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar en la cabecera de la página indicando gráficamente que se encuentra en el paso "Coordinación de la instalación".

Cuando corresponde a un Cambio de Plan debe ser mostrado el mensaje "El Cambio de Plan está en proceso de habilitación, Para coordinar la instalación, ingresa el horario que te acomode".

4.10.2 AG-02 Verificación de Teléfonos

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar en la cabecera de la página, indicando gráficamente que se encuentra en el paso "Verificación de Teléfonos".

La verificación de teléfonos debe solicitar información de contacto como se muestra en la Ilustración 24 y esto aplica de igual forma para la operación de Alta de Productos Principales y para el Cambio de Plan

nuwit
Lo que estás pensando

vtr Sucursal Virtual

Buzón (0) **Jose Guillermo Oyarzo**
Cacique Huentemagu 422, Osorno.

Mis Pagos y Cuentas Mi Televisión

Bienvenido(a) José Guillermo

Cambio de plan

1 Selección Productos Principales 2 Selección Nuevos Planes 3 Selección Productos Complementarios 4 Confirmación 5 Coordinación de la instalación 6 **Verificación de Teléfonos** 7 Confirmación de la instalación 8 Fin

6 Verificación de Teléfonos de Contacto

Verifica tus teléfonos de contacto

Teléfono de Contacto Celulares - 00 987692663

Teléfono Contacto Adicional Santiago - 02 3102044

Siguiete Paso

[Volver](#) [Cancelar](#)

Ilustración 24 - Verificación de Teléfonos

4.10.3 AG-04 Mostrar resultado del Agendamiento

Descripción del Requerimiento: Se debe mostrar en la cabecera de la página indicando gráficamente que se encuentra en el paso "Fin".

En este paso se debe mostrar el resultado del proceso de agendamiento.

Si el agendamiento fue exitoso, debe mostrar mensaje con letras verdes "El agendamiento para la instalación de tu/s producto/s se ha realizado con éxito. Puedes realizarle seguimiento en la sección Estado de Solicitudes ubicada en el Home." El link Estado de Solicitudes debe llevar al Home con la sección Estado de Solicitudes abierta.

Si falla el agendamiento debe mostrar mensaje con letras rojas "El agendamiento para la instalación de tu/s producto/s no se ha realizado con éxito. Un ejecutivo te contactará a la brevedad."

El link Cerrar lleva al Home, y éste debe estar ubicado en la parte inferior de la caluga alineado a la izquierda.

Después de este paso debe mostrar en el Estado de Solicitudes esta orden pendiente.

5 Requerimientos no Funcionales

Se entiende por requerimientos funcionales aquellos elementos deseables en la aplicación que no constituyen necesariamente con funcionalidades o componentes de negocio. Para el desarrollo de la sucursal virtual v se han identificado los siguientes requerimientos no funcionales:

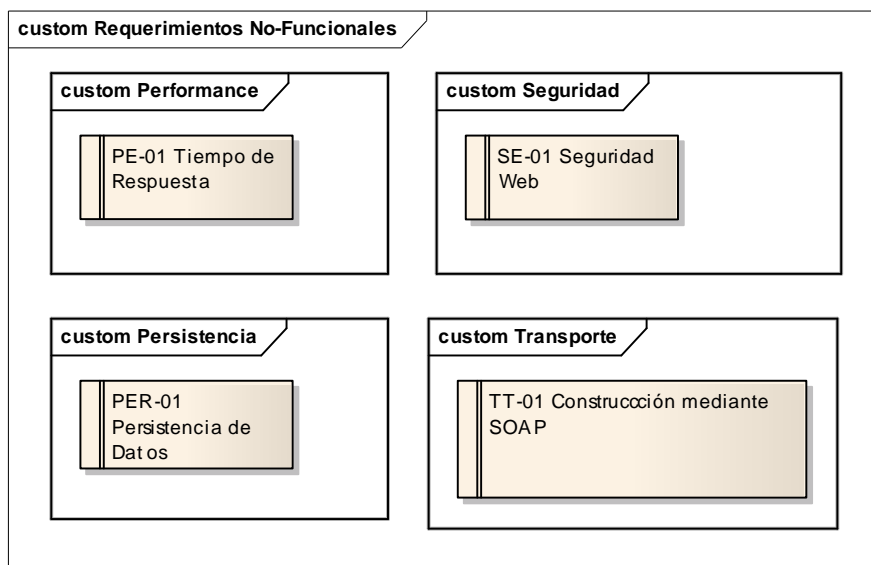


Ilustración 25 - Requerimientos No Funcionales

5.1 Performance – Tiempo de Respuesta

Descripción del Requerimiento: Se espera que el tiempo de respuesta de la sucursal virtual no exceda el segundo por cada Webservice consumido.

5.2 Seguridad – Seguridad Web

Descripción del Requerimiento: Se espera que la sucursal virtual v mantenga el mismo esquema de seguridad presente en la actual versión.

5.3 Persistencia - Persistencia de Datos

Descripción del Requerimiento: La persistencia de los datos se programará mediante el uso de las herramientas DAGTools y NextTools. Esta lógica estará encapsulada en la base de datos Oracle y no será llevada en ningún caso a la capa de presentación ni al ESB de WebLogic.

5.4 Transporte – Construcción mediante SOAP

Descripción del Requerimiento: La integración de la sucursal virtual debe ser efectuada mediante integración SOAP.