|  |
| --- |
| **OBJETIVOS** |

Relevar todas las especificaciones funcionales que debe integrar la Gestión de Call In Entrante y sus Pantallas derivadas como así también su Integración con los Sistemas que utiliza actualmente Unicef para el resguardo e integridad de los datos.

|  |
| --- |
| **DESCRIPCION DE LOS REQUERIMIENTOS** |

1. **Pantalla General Call In**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Proceso | Título | Descripcion | Observaciones |
| **1.1** | Datos de Pantallas. | Se debe poder visualizar en pantalla todos los campos requeridos por Unicef. | La estructura de datos de las pantallas de esta campaña se encuentra detallada en el Anexo I. |
| **1.2** | Debe existir un WebService para traer e inyectar datos del Sistema DonorPerfect. | Una vez recepcionada la llamada por el agente, la pantalla debe traer todos los datos ya existentes del contacto en DonorPerfect.  La búsqueda debe realizarse mediante el dato DonorID (identifica a un contacto en forma unívoca).  Las tablas a consultar de DonorPerfect para la recepción de la información y su presentación en la pantalla de Neotel son:   * ContactID * Gift * Pledges * Contacts   El sistema debe permitir modificar los datos generales del contacto, y en caso de optar por esta opción, una vez guardado los cambios, deben poder reflejarse los cambios en el Sistema DonorPerfect. | Los datos deben estar previamente cargados en el Sistema DonorPerfect.  El detalle de la interfaz de integración se encuentra detallado en el Anexo II. |
| **1.3** | La pantalla debe mostrar los datos de Gift y Pledge. | Se deben poder visualizar en pantalla los datos completos de Gift y Pledge referenciados al contacto (recepcionados del Sistema DonorPerfect).  El sistema debe permitir modificar los datos de Gift y Pledge del contacto, y en caso de optar por esta opción, una vez guardado los cambios, deben poder reflejarse los cambios en el Sistema DonorPerfect. Este punto se debe realizar desde el punto 2.2 del presente documento. | El detalle de los datos Correspondientes a Gift y Pledge se encuentran detallados en el Anexo II. |
| **1.4** | La Pantalla debe mostrar los datos de HVD. | Se debe poder visualizar en pantalla el total de las donaciones del contacto, el ultimo pago efectuado y cantidad de años como donante. |  |
| **1.5** | Debe existir una opción para el envío de una plantilla de mail. | El sistema debe permitir realizar el envío al contacto de una plantilla de mails. Se debe crear una integración con el aplicativo Tripolis para enviarle a los donantes los mails predefinidos por Unicef. | Las especificaciones de integración con el sistema Tripolis se encuentran detalladas en el Anexo III. |
| **1.6** | Debe existir una opción para realizar la búsqueda de datos de contactos. | El sistema debe permitir realizar una búsqueda por cualquiera de los siguientes campos:   * Donor ID * Nombre * Apellido * Teléfono * Mail de Contacto   En caso de los criterios de búsqueda arrojen mas de un resultado, se mostrarán todos los resultados en una grilla con la información del contacto y posibilidad de seleccionar un contacto determinado por el usuario. |  |
| **1.7** | Agregar comentario con fecha, hora y usuario que comenta | El sistema debe guardar en forma automática la fecha, hora y operador que realiza un comentario sobre el contacto. |  |

1. **Pantalla de Gestión**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Proceso | Título | Descripcion | Observaciones |
| **2.1** | Visualización de la Pantalla de Gestión en base a los Estados y SubEstados. | Desde la pantalla General, el agente debe poder seleccionar distintos Estados y SubEstados.  En caso de tener que realizar alguna Gestión con el Contacto, el agente debe completar ambos campos y el Sistema debe mostrar la pantalla de Gestión de Contacto.  Las distintas opciones de Estados y SubEstados definidas por Unicef deben encontrarse detalladas en el Anexo IV | Es necesario contemplar todas las posibles combinaciones entre Estados y SubEstados.  El sistema debe permitir agregar o eliminar Estados y SubEstados y poder reflejar estas actualizaciones en pantalla. |
| **2.2** | Upgrade Downgrade o Baja. | Dentro de la pantalla de Gestión debe poder visualizarse la información referida al Gift y Pledge del contacto.  El Sistema debe permitir la modificación de los datos de Gift y Pledge tanto para upgrade, downgrade o baja,  En caso de optar por esta opción, una vez guardado los cambios, deben poder reflejarse los cambios en el Sistema DonorPerfect. | Los datos de Gift y Pledge que puede acualizarse desde la Pantalla de Gestión se encuentran detallados en el Anexo I. |
| **2.3** | Modulo de Reintegro. | Desde la pantalla de Gestión, debe existir una opción para poder aplicar un reintegro sobre un Gift determinado. Dentro del Reintegro se debe completar el monto y el motivo de este. | El modulo de Reintegro solo podrá visualizarse como una opción habilitada en caso de selección SubEstados relacionados a Reintegro.  Este detalle puede visualizarse en el Anexo IV. |
| **2.4** | Aceptar y traer nuevamente un contacto | El sistema debe permitir realizar mas de una gestión al contacto, para ello, el Sistema debe traer nuevamente el contacto una vez gestionado para cargarle una nueva gestion. |  |
| **2.5** | Motivo de rechazo o aceptación de UPA. | El sistema debe contar con un desplegable donde el operador seleccione el motivo por el cual el contacto se comunica asociado al estado y subestado. |  |

|  |
| --- |
| **DIAGRAMA DE FLUJO** |





|  |
| --- |
| **DOCUMENTOS RELACIONADOS** |

• Anexo I CIE – Modelo de Datos

• Anexo II CIE – Integración con DonorPerfect

• Anexo III CIE – Integración con Trípolis

• Anexo IV CIE – Estados y SubEstados

|  |
| --- |
| **HISTÓRICO DE REVISIONES DEL DOCUMENTO** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nro | Fecha | Autor /  Quien Modificó el Documento | Comentarios de Revisión |
| 1 | 26/06/2019 | Fausto Ureta | Versión inicial |
| 2 | 12/07/2019 | Fausto Ureta | V 2.0 |
| 3 | 28/11/2019 | Fausto Ureta | V 3.0 |