1. **GENERAL INFORMATION**

|  |  |
| --- | --- |
| **Requirement Date (Ops)** | [dd-mmm-yyyy] |
| **Requirement Name** | [Short Date] |
| **Client** | [Name of the client] |
| **LOB** | [Account Business Unit (If applicable)] |
| **Owner** | [Name of the PA/TS/DB responsible for the requirement] |
| **Email Owner** | [[xxxx@teleperformance.com](mailto:xxxx@teleperformance.com)] |
| **JIRA – Epic** | TCS-0001 |
| **JIRA – Story** | REQ-001 |

**Stakeholders**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Role** | **Name** | **Contact (email)** |
| Director | Complete Name | [email@teleperformance.com](mailto:email@teleperformance.com) |
| ACCM | Complete Name | [email@teleperformance.com](mailto:email@teleperformance.com) |
| TS/PA | Complete Name | [email@teleperformance.com](mailto:email@teleperformance.com) |
| BD/BP | Complete Name | [email@teleperformance.com](mailto:email@teleperformance.com) |
|  |  |  |

# Acta de Requerimiento

## 2. Descripción de la Necesidad

**a. ¿Cuáles son las razones por las que surge la necesidad?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Razón** | **Aplicable (x)** | **Razón** | **Aplicable (x)** |
| Nuevas características o funcionalidades | X | Personalización o configuración |  |
| Corrección de errores |  | Actualizaciones de seguridad | X |
| Optimización de rendimiento | X | Migraciones o actualizaciones de versión |  |
| Integración con otros sistemas |  |  |  |

**b. ¿Cuál es la necesidad del requerimiento?**

En la actualidad, los usuarios carecen de una plataforma eficiente y centralizada para realizar pagos de servicios públicos, lo que genera retrasos y dificultades en los procesos de pago. Esto afecta negativamente la percepción de servicio, reduciendo la satisfacción de los usuarios y aumentando el riesgo de mora en los pagos. Con Lab PayCenter QA, se espera simplificar y agilizar los procesos de pago, permitiendo que los usuarios realicen sus pagos de manera oportuna y en un entorno seguro.

**c. ¿La solución involucra uno o más componentes?**

Sí, la plataforma deberá integrarse con una base de datos que gestione usuarios y transacciones de pago. Además, podría requerir conexiones a servicios de terceros para la verificación de datos bancarios y plataformas de pago.

**d. ¿Cuál es el impacto esperado si se implementa la solución?**

Mejora en la satisfacción del cliente mediante un sistema de pago rápido y efectivo. También se espera una reducción en los índices de morosidad y un aumento en la eficiencia operativa debido a la disminución de errores en los pagos.

## 3. Usuarios y Roles

**a. ¿Cuáles son los usuarios involucrados?**

* Clientes de servicios públicos
* Administradores de la plataforma

**b. ¿Cuáles son los roles de los usuarios?**

* Usuario Final: realiza pagos de servicios públicos.
* Administrador del Sistema: gestiona el acceso y supervisa el correcto funcionamiento de la plataforma.

## 4. Detalles del Requerimiento

**a. Estado actual del sistema (As-Is)**

Actualmente, los usuarios deben realizar pagos de servicios públicos a través de diferentes plataformas según el proveedor, lo cual genera una experiencia inconsistente y propensa a errores.

**b. ¿Cómo debería ser el sistema (To-Be)?**

Se propone una solución unificada mediante Lab PayCenter QA, donde los usuarios pueden realizar pagos de servicios de internet, electricidad, agua y gas en una misma plataforma. La plataforma estará optimizada para ofrecer una experiencia de usuario profesional y amigable, incluyendo opciones de validación de facturas y métodos de pago seguros.

**c. Requerimientos funcionales**

1. **Pantalla de Inicio de Sesión**:
   * Los usuarios deben iniciar sesión con las credenciales: Usuario: adminqa, Contraseña: 16102024.
   * Incluir un fondo con el logotipo de Teleperformance.
2. **Selección de Servicio**:
   * Un menú desplegable permitirá seleccionar el tipo de servicio a pagar (Internet, Electricidad, Agua, Gas).
3. **Validación de Número de Factura**:
   * Campo de 6 a 8 dígitos, donde el primer dígito debe ser 1, y el último no puede ser 8.
   * Mensajes de confirmación o error según la validez del número ingresado.
4. **Visualización de Monto a Pagar**:
   * Mostrará automáticamente el monto de la factura al ingresar un número de factura válido.
5. **Notificación de Fecha de Pago**:
   * La plataforma indicará si el pago es oportuno o está en mora en función de la fecha.
6. **Métodos de Pago**:
   * Opción para seleccionar entre tarjeta débito y otros métodos como PSE, Nequi, y Daviplata.
7. **Confirmación de Pago**:
   * Mensaje de confirmación o solicitud de reintento según la validez de los datos.
8. **Reiniciar Proceso de Pago**:
   * Opción para reiniciar el proceso de pago o finalizar la sesión al completar un pago.

**d. Requerimientos no funcionales**

* **Requerimientos de rendimiento**: La plataforma debe responder a cada solicitud en menos de 3 segundos.
* **Requerimientos de seguridad**: Debe cumplir con los estándares de encriptación para la protección de datos sensibles del usuario.
* **Requerimientos de usabilidad**: Interfaz de usuario intuitiva y accesible, con mensajes de error claros y de fácil interpretación.

## 5. Restricciones y Consideraciones

**a. Restricciones técnicas o de recursos**:

El sistema debe estar alojado en un entorno seguro que permita el acceso seguro a los datos de usuario y transacciones, y soportar carga de múltiples usuarios simultáneos.

**b. Consideraciones legales o de cumplimiento**:

La plataforma debe cumplir con las normativas locales de protección de datos y estándares de privacidad para la recolección y almacenamiento de información de los usuarios.

**c. Otras consideraciones relevantes**:

Considerar la inclusión de futuras integraciones con otros servicios o entidades bancarias.

## 6. Trazabilidad del Documento

Este acta está alineada con la creación de Lab PayCenter QA y será la guía de referencia para asegurar que todos los requerimientos funcionales y no funcionales se implementen correctamente en el desarrollo de la plataforma.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Version | Elaborated | Position | Date | Observations |
| **1** | Jorge Castillo Uzeta | QA Manager | 11/15/2024 | FORMATO ACTA DE REQUERIMIENTO |
| **1.1** | John Caciano Fandino | Analista QA | 11/15/2024 |  |