

Especificación de requerimientos de Banwire

Febrero 2017
Versión 0.1

Elaborado por
Banwire

Historial de cambios

Fecha	Versión	Descripción	Actualizado por
23 Febrero 2017	0.1	Documento Inicial	Carlos Vargas (cvargas@banwire.com)
22 Junio 2017	0.2	Documento actualizado	Carlos Vargas (cvargas@banwire.com)
03 Julio 2017	0.3	Documento actualizado	Carlos Vargas (cvargas@banwire.com)

Aprobaciones del documento

Nombre	Role	Fecha	Contacto

Tabla de contenido

1	Introducción	
1.1	Propósito.....	
1.2	Alcance del proyecto	
2	Detalles del requerimiento	
2.1	Funciones requeridas	
2.2	Requerimientos no funcionales	
2.3	Elementos	
2.3.1	Catálogos	
2.4	Sistema	
2.4.1	Conectividad	
2.4.1.1	Proveedores de pago	
2.4.1.1.1	ISO (Prosa)	
2.4.1.1.2	Amex	
2.4.1.1.3	StorePay	
2.4.1.1.4	OXXO	
2.4.1.1.5	SPEI	
2.4.1.2	Anti-fraude	
2.4.1.3	Calendly	
2.4.1.4	Sistema de Tickets	
2.4.2	Background	
2.4.2.1	Monitoreo	
2.4.2.1.1	Sistema	
2.4.2.1.2	Proveedores de pago	
2.4.2.1.3	Comercio	
2.4.2.1.3.1	Transacción	

2.4.2.1.4. Sistema de Tickets	
2.4.2.2 Disparadores	
2.4.2.2.1. Liquidación	
2.4.2.2.2. Suscripciones	
2.4.2.2.3. Transacción	
2.4.2.2.3.1. Transacciones no conciliadas	
2.4.2.2.4. Tickets	
2.4.2.2.4.1. Comportamiento	
2.4.2.2.4.2. Cierre por tiempo	
2.4.2.2.5. Sistema	
2.4.2.2.5.1. Proveedores de pago	
2.4.2.2.5.1.1 ISO (Prosa)	
2.4.2.2.5.2. Errores críticos	
2.4.2.2.6. Operación	
2.4.2.2.6.1. Transacción	
2.4.2.2.6.1.1 Pendientes	
2.4.2.2.6.1.2 Denegadas	
2.4.2.2.6.1.3 Completadas	
2.4.2.2.6.1.4 Devueltas	
2.4.2.2.6.1.5 Contra-cargos	
.....	
2.4.2.2.6.2. Liquidación	
2.4.2.2.6.3. CRM	
2.4.2.2.6.3.1 Prospectos	
2.4.2.2.6.3.1.1 Asignados	
2.4.2.2.6.3.2 Leads	
2.4.3. Seguridad	
2.4.3.1 Autorización API.....	
2.4.4. Historial de Log.....	
2.4.4.1 Peticiones	
2.4.4.2 Transacciones	
2.4.4.3 Errores críticos	
2.5 Operación	
2.5.1. Herramientas	
2.5.1.1 CRM	
2.5.1.1.1. Prospectos	
2.5.1.1.1.1. Asignados	
2.5.1.1.2. Leads	
2.5.1.1.2.1. Validación	
2.5.1.1.2.1.1 Documentos	
2.5.1.1.2.1.2 Contrato	

2.5.1.1.2.1.3	Cuota de inscripción
2.5.1.1.2.1.4	Integración
2.5.1.1.3	Clientes
2.5.1.2	Tickets
2.5.1.2.1	En espera
2.5.1.2.1.1	Identificación
2.5.1.2.1.1.1	Clasificación del problema
2.5.1.2.1.1.2	Nivel de severidad.....
2.5.1.2.1.2	Asignación de responsables
2.5.1.2.2	Pendiente
2.5.1.2.2.1	Interno
2.5.1.2.2.1.1	Reasignado
2.5.1.2.2.2	Externo
2.5.1.2.3	Cerrados
2.5.1.3	Reportes
2.5.1.3.1	Sistema
2.5.1.3.1.1	Alertas
2.5.1.3.2	Operación
2.5.1.3.2.1	Comercial
2.5.1.3.2.2	Soporte
2.5.2	Procesos
2.5.2.1	Administrativo
2.5.2.1.1	Comercio
2.5.2.1.1.1	Perfil
2.5.2.1.1.2	Acceso
2.5.2.1.1.2.1	API
2.5.2.1.1.2.2	Usuario
2.5.2.2	Transaccional.....
2.5.2.2.1	Pendiente
2.5.2.2.2	Denegado
2.5.2.2.3	Completados
2.5.2.2.4	Multi-ingresos (Grupos de transacciones).
2.5.2.2.4.1	Costos & Comisiones
2.5.2.2.5	Devoluciones
2.5.2.2.5.1	Validación
2.5.2.2.6	Contra-cargos
2.5.2.2.6.1	Reportados
2.5.2.2.6.2	Ganados
2.5.2.2.6.3	Consumados
2.5.2.2.7	Errores

2.5.2.3 Cierre	
2.5.2.3.1. Conciliación	
2.5.2.3.1.1. Bancos	
2.5.2.3.1.1.1 Inbursa	
2.5.2.3.1.1.2 Amex	
2.5.2.3.1.2. Otros	
2.5.2.3.1.2.1 OXXO	
2.5.2.3.1.2.2 StorePay	
2.5.2.3.1.2.3 SPEI	
2.5.2.3.2. Liquidación	
2.5.2.3.2.1. Reglas de operación para liquidar.....	
2.5.2.3.2.1.1 Transacción	
2.5.2.3.2.1.1.1 Tiempo	
2.5.2.3.2.1.1.2 Conciliadas	
2.5.2.3.2.1.2 Saldo	
2.5.2.3.2.1.2.1 Retención de seguridad	
2.5.2.3.2.1.2.2 Pendiente por liquidar (saldo en tránsito)	
2.5.2.3.2.1.2.3 Balance negativo	
2.5.2.3.2.2. Dispersión	
2.5.2.3.2.2.1 Multi-dispersión	
2.5.2.3.2.2.1.1 Costos por transacción.....	
2.5.2.3.3. Generación de estados de cuenta	
2.5.2.3.4. Costos y comisiones	
2.5.2.3.5. Generación del estado de cuenta en línea	
2.5.2.3.6. Desglose de conceptos	
2.5.2.3.7. Estados de cuenta mensuales	
2.5.2.3.8. Emisión de factura CFDI dentro de estado de cuenta	

Introducción

1.1 Propósito

El propósito de este documento es describir la funcionalidad y especificaciones del diseño para el proyecto Banwire (API REST, Administrador de Comercios & Operaciones, entre otros servicios) y así como la descripción de la operativa y las necesidades de los usuarios. Este documento va dirigido a los desarrolladores del proyecto.

1.2 Alcance del proyecto

El proyecto deberá ser diseñado para correr en servidores Centos 7. El proyecto constara del diseño y construcción de la Base de datos, la API, Interfaces de usuario y Servicios background.

Detalles del requerimiento

1. Funciones requeridas

CRM

- Alta Prospecto.

Historia de usuario	Yo como CRM debo poder dar de alta un prospecto
Prioridad	Alta
Detalle.	El CRM deberá poder dar de alta un Cliente Prospecto desde los canales de captación, que serán Formulario Web y Directo desde la misma herramienta CRM. El Prospecto tendrá varios estatus, al darse de alta el registro se mostrara con el estatus de "Prospecto".

- Confirmación de contacto.

Historia de usuario	Yo como CRM debo poder confirmar los datos del contacto
Prioridad	Alta
Detalle.	El CRM deberá mostrar y editar los datos del registro del Cliente Prospecto, estos datos deberá ser validados y confirmados por el Área Comercial. Y una vez confirmado que los datos del registro son correctos, la herramienta deberá cambiar el estatus del registro a "Contacto" y deberá enviar vía E-mail al correo del contacto del registro, el formato de bienvenida con el archivo de presentación y una liga a la URL del servició "Calendly.com", para que el cliente pueda agendar una reunión. Y ademas después de la confirmación, deberá crearse el cliente (comercio) dentro

	del sistema y compartir en el mismo E-mail de bienvenida, las credenciales para poder acceder a su panel de comercio.
--	---

- Reunión.

Historia de usuario	Yo como CRM debo confirmar y señalar la reunión programada
Prioridad	Alta
Detalle.	El CRM deberá enviar un recordatorio vía E-mail, informado que la fecha de la reunión esta próxima, a los correos de las personas involucradas (Cliente Prospecto, Responsable Comercial y Supervisor Comercial). El recordatorio podrá ser enviado un día hábil previo a la reunión por defecto o se podrá seleccionar el numero días previos a la reunión para ser enviado el recordatorio (Este campo podrá ser configurado dentro del mismo registro del Cliente Prospecto). Al llegar la fecha y hora pactada para la reunión, el estatus del registro cambia a "Reunión".

- Propuesta.

Historia de usuario	Yo como CRM debo poder compartir una propuesta con el Cliente Prospecto
Prioridad	Alta
Detalle.	El CRM deberá poder mostrar un catalogo de platillas de propuestas pre-cargadas, de las cuales una podrá ser seleccionada. Al seleccionar una platilla se deberá auto llenar las variables como es nombre u otros datos del Cliente Prospecto que podrán ser incluidos en la platilla como etiquetas. Una vez auto llenado el formato, se mostrara el contenido completo, dando las opciones de editar el contenido y/o enviar la propuesta vía Email. Al seleccionar la opción de enviar, deberá mostrar la lista de correos de contactos del Cliente Prospecto y también deberá permitir agregar otros correos de contacto a la lista, para poder seleccionar uno o mas correos de contacto a

	donde se enviara la propuesta.
--	--------------------------------

- Documentación

Historia de usuario	Yo como CRM debo poder permitir agregar y administrar documentación
Prioridad	Alta
Detalle.	Cuando el estatus del registro se encuentra en “propuesta” o “documentación”, el CRM deberá permitir subir archivos al sistema desde la misma herramienta CRM o desde una liga URL que se le compartirá vía E-mail al correo de contacto del Cliente Prospecto (Bajo demanda). Y los archivos cargados se deberán mostrar dentro del registro del Cliente Prospecto en un listado, como Documentación Adjunta. La documentación podrá ser visualizada, descargada y removida de la lista. Al subir algún archivo de documentación, el estatus registro cambiara a “Documentación”, y habilitara la opción para poder compartir vía E-mail una liga URL al área Legal, donde podrán visualizar y descargar la documentación adjunta, y podrán subir archivos (El contrato o documentos adicionales). En el CRM, los documentos agregados por el área Legal podrán ser visualizados, descargados y compartir los documentos vía E-mail al correo de contacto del Cliente Prospecto. Al enviar los documentos al Cliente Prospecto, se deberá habilitar un botón para poder subir El Contrato o Documentos adicionales firmados por el Cliente, y el estatus del registro cambia a “Contrato Firmado”.

- Negociación.

Historia de usuario	Yo como CRM debo poder llevar el registro histórico de negociación con el Cliente Prospecto
Prioridad	Alta
Detalle.	Durante el estatus “Documentación”, el CRM deberá habilitar un botón de “Negociación”, donde se podrá llevar el registro histórico de negociación con el Cliente Prospecto, agregando nuevos eventos y mostrando los

	existentes. Al agregar el primer evento de negociación, el estatus del registro cambiara a "Negociación". A partir de que cambia el estatus, se habilitara un botón para poder Terminar la negociación abierta. Al terminar la negociación el estatus del registro regresara a "Documentación".
--	---

- Pago.

Historia de usuario	Yo como CRM debo poder enviar la liga de pago por apertura y/o afiliación de la cuenta
Prioridad	Alta
Detalle.	Durante el estatus "Contrato Firmado", el CRM debe habilitar las opciones a pagar (Cuota, Sub-afiliación y Otro), se podrá seleccionara una o mas opciones. Para Cuota y Sub-afiliación el monto no podrá editarse, y en el caso de Otro se podrá ingresar un concepto y monto. Para continuar se tendrá 2 opciones "Enviar" o "No hay cargo". En el caso de "Enviar" se compartirá una liga URL vía E-mail al correo de contacto del Cliente, en donde podrá realizar el pago correspondiente de apertura, una vez realizado el pago por el Cliente el proceso se dará por Concluido. En caso de "No hay cargo" el proceso continuara si enviar una solicitud de pago, en su lugar se enviara vía E-mail una solicitud de confirmación al Supervisor Comercial para aceptar o rechazar la opción de "No hay cargo", al aceptar la opción el proceso se dará por Concluido.

Cliente

- Sandbox.

Historia de usuario	Yo como Cliente debo poder estar habilitado para el ambiente en Sandbox
Prioridad	Alta
Detalle.	Al darse de alta el Cliente, deberá estar habilitado para el ambiente en Sandbox, el estatus del cliente será 'Pruebas'. Podrá realizar sus pruebas de integración así como poder visualizar su información desde su Panel de comercio.

- Producción.

Historia de usuario	Yo como Cliente debo poder estar habilitado para el ambiente en Producción
Prioridad	Alta
Detalle.	El cliente deberá concluir el proceso del CRM y realizar las pruebas de integración requeridas para poder estar habilitado para el ambiente en Producción, el estatus del cliente será 'Activo'. Una vez en Producción podrá hacer uso de las llaves (Api Key y Api Secret) de Producción y también poder seguir usando las llaves de Sandbox (en pruebas) si así lo requiere.

- Datos del cliente.

Historia de usuario	Yo como Cliente podré consultar la información y configuración del Cliente /Usuario.
Prioridad	Media
Detalle.	El cliente podrá consultar su podría información y customización (la que aplica sea visible al cliente) y podrá hacer una solicitud de modificación. La cual se enviará a Operaciones.

- Documentación contracargo.

Historia de usuario	Yo como Cliente tendré una opción para subir documentación a un contracargo.
Prioridad	Alta
Detalle.	Incluirá una lista de los contracargos para los cuales el cliente podrá agregar documentación, la cual se enviará al área de Operaciones para su dictamen.

- Solicitud de devolución.

Historia de usuario	Yo como Cliente tendré una opción para solicitar una devolución.
Prioridad	Alta

Detalle.	El cliente podrá seleccionar una transacción completada y sobre de ella solicitar una devolución. Debe ser configurable cuando tiempo después de completada la transacción puede solicitarse el pago.
----------	---

- Transacciones.

Historia de usuario	Yo como Cliente podré visualizar el histórico de transacciones y el detalle por transacción.
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El cliente podrá visualizar en un listado, el histórico de transacciones, ordenado de la mas reciente a la mas antigua. Mostrando los campos principales y datos que permitirán identificar la transacción. Y se debe incluir filtros que faciliten la búsqueda.</p> <p>Se podrá visualizar el detalle por transacción al seleccionar la transacción. En el detalle se mostrara:</p> <ul style="list-style-type: none">• Los datos completos de la transacción• El histórico de movimientos• El log del Request/Response• Si la transacción esta relacionada a una suscripción se podrá ver su detalle• En caso de haber una transacción realizada con una Tarjeta Tokenizada, podrá ver el detalle de la tarjeta <p>Además se podrá realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Solicitar la devolución de una transacción• Si la transacción se encuentra en contracargo y está aun en el periodo para subir la documentación, se debe facilitar un botón para poder subir la documentación.• Podrá verificar las notificaciones habilitadas y si estado (Pendiente, Notificada o Fallida). Y poder reintentar las notificaciones fallidas.

- Solicitud de transacción.

Historia de usuario	Yo como Cliente podré enviar la solicitud de transacción.
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El cliente podrá enviar solicitud de transacción y poder obtener la respuesta que incluirá el detalle de la transacción, estatus y de tratarse de una transacción completa se mostrara datos de confirmación (como código de autorización). Algunos de los métodos y terminales que podrán estar habilitados para los comercios, son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Visa/MasterCard• American Express• OXXO• StorePay• STP

- Planes.

Historia de usuario	Yo como Cliente podré dar de alta y administrar mis planes
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El cliente podrá dar de alta y administrar sus planes. Podrá realizar algunas acciones como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Visualizar sus planes y poder aplicar filtros.• Podrá visualizar las suscripciones asociadas al plan.• Podrá cancelar un planes• Ver el detalle del plan y poder realizar modificaciones.

- Suscripciones.

Historia de usuario	Yo como Cliente podré dar de alta y administrar mis suscripciones
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El cliente podrá dar de alta y administrar sus suscripciones. Podrá realizar algunas acciones como:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Podrá visualizar los cargos realizados a la suscripción. • Cancelar una suscripciones. • Podrá ver el detalle de la tarjeta asociada. Y podrá cambiar la tarjeta asociada. • Podrá cambiar el plan asociado a las suscripciones. • Podrá reagendar la fecha del siguiente cobro. • Podrá pausar y restaurar una suscripciones. • Visualizar sus suscripciones y poder aplicar filtros.
--	--

- Tokenización.

Historia de usuario	Yo como Cliente podré Tokenizar y Administrar las tarjetas de mi comercio
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El cliente podrá Tokenizar y Administrar sus tarjetas. Podrá realizar algunas acciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un cargo OnDemand a una tarjeta específica • Realizar modificaciones a la fecha de vencimiento, Al código de seguridad, Al nombre del tarjetahabiente • Revisar el historial de cobro realizados • Visualizar las suscripciones asociadas a la tarjeta • Realizar cancelaciones de tarjetas • Visualizar sus tarjetas y aplicar filtros

- Liquidaciones.

Historia de usuario	Yo como Cliente podré visualizar el histórico de liquidaciones y el detalle por liquidación
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El cliente podrá visualizar el histórico de liquidaciones y el detalle por liquidación. En el detalle se debe desglosar como un estado de cuenta lo liquidado por transacción, las comisiones cobradas y los totales.</p> <p>En el listado de liquidaciones podrá filtrarse por rango de</p>

	fecha. Y el detalle podrá ser descargable y poder exportarse a Excel y CSV.
--	---

- Notificaciones.

Historia de usuario	Yo como Cliente podré visualizar y configurar mis notificaciones
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El cliente podrá visualizar y configurar sus notificaciones. Podrá seleccionar uno o mas por notificación y alguno de los siguiente tipos de notificación:</p> <ul style="list-style-type: none">• E-mail : Podrá seleccionar uno o mas contactos del catalogo de contactos del comercio. O agregar uno nuevo y seleccionarlo.• Webhook : Podrá definir la URL a donde se recibirá la notificación del evento. <p>Algunos de los eventos que se podrán seleccionar son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Transacción Completada• Transacción Pendiente• Transacción Denegada• Transacción en Contracargo• Transacción Devuelta• Transacción Denegada por Seguridad• Liquidación• Voucher (Solo por E-mail)

- Estado de cuenta

Historia de usuario	Yo como Cliente podré consultar mi estado de cuenta.
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>De forma periódica (2 veces por semana) podré consultar y extraer mi estado de cuenta en donde se indicará:</p> <ul style="list-style-type: none">• Saldo Inicial• Total de entradas (abonos)

	<ul style="list-style-type: none"> • Total de salidas (cargos) • Saldo final. <p>Así como los estatus intermedios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total liquidado (monto y transacciones) - Total conciliado (monto y transacciones) - Total en proceso de conciliar. (monto y transacciones) - Total devuelto (monto y transacciones) <p>RAG de contracargos.</p>
--	--

Finanzas

- Conciliación financiera.

Historia de usuario	Yo como Finanzas debo poder revisar y realizar la conciliación financiera.
Prioridad	Alta
Detalle.	El área de finanzas debe poder realizar la conciliación financiera, la cual debe permitir subir el formato específico para poder realizar la conciliación. El fin es poder comparar lo que está conciliado para liquidar en el sistema VS los estados de cuenta de los bancos.

- Liquidación.

Historia de usuario	Yo como Finanzas debo poder revisar la liquidación del día y poder confirmar la dispersión.
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El área de finanzas debe poder visualizar el histórico de liquidaciones y la liquidación del día, donde podrá revisar lo que se va liquidar y deberá confirmar para realizar la dispersión.</p> <p>Algunos de los datos que se podrá visualizar en el detalle de la liquidación es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De talle de totales • Detalle por Comercio • Detalle por Transacción

	<ul style="list-style-type: none">Detalle por terminal
--	--

- Confirmación datos de cliente.

Historia de usuario	Yo como Finanzas debo poder revisar y verificar los datos de clientes nuevos o sus modificaciones.
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El área de finanzas debe poder realizar la validación de datos de clientes nuevos o sus modificaciones correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none">- Representante legal.- Dirección fiscal- Datos de cuenta de pago, etc. <p>Podrá autorizar o rechazar los cambios.</p>

- Reportes.

Historia de usuario	Yo como Finanzas debo poder revisar el estatus de las conciliaciones, liquidaciones y contra cargos.
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>Posterior a cada proceso de conciliación el área de finanzas deberá poder revisar el resultado de las conciliaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Reporte de Conciliación contable- Reporte de conciliación financiera- Reporte de liquidaciones- Reporte d contra cargos- Reporte de contra cargos ganados. <p>Adicional podrá ver aquellas partidas o transacciones que no fueron conciliadas.</p>

- Partidas no conciliadas.

Historia de usuario	Yo como Finanzas debo poder revisar las transacciones o partidas no conciliadas y poder mover el estatus de estas a
---------------------	---

	fin de que queden en un estatus terminal.
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>Se listarán las transacciones o partidas no conciliadas mostrando para cada una:</p> <ul style="list-style-type: none">- ID Transacción- Comercio- Monto- Terminal<ul style="list-style-type: none">o Movimientoo Fecha movimiento <p>Existirá la opción para asignar a una o más transacciones se les asigne un estatus terminal. Si el estatus seleccionado implica un cargo o abono al comercio esta transacción será considerada en el siguiente ejercicio de pago o cobro.</p>

Comercial

- Modificación de usuario.

Historia de usuario	Yo como Comercial debo poder modificar mi usuario y de los que soy responsable
Prioridad	Alta
Detalle.	El usuario comercial podrá modificar su configuración e información de usuario y de los usuario que es responsable. La modificación de la configuración estará limitada por su nivel de permisos de rol.

- Reporte Pipeline.

Historia de usuario	Yo como supervisor del área Comercial debo poder obtener un reporte del pipeline.
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>Se podrá de forma periódica (1 vez a la semana) indicar el reporte de Pipeline. Mostrando datos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Comercial Asignado- Fecha estimada de cierre del contacto- Comercio- Estatus (prospecto/ reunión/ Sandbox, etc)- Valor de negocio <p>El reporte podrá ser exportado.</p>

Operaciones

- Reporte de Tickets.

Historia de usuario	Yo como Operaciones debo poder consultar el reporte de tickets
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El área de operaciones podrá consultar el reporte de tickets. Dentro se mostrara el historial de tickets y su situación actual. Se podrá aplicar los siguientes filtros: Por Cliente y Usuarios Y se podrá exportar la información a Excel y CSV.</p>

- Modificación de cliente.

Historia de usuario	Yo como Operaciones debo poder modificar los datos y configuración del Cliente / Usuario
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El área de operaciones podrá realizar cambios en los datos y configuración del cliente y sus usuarios. Esto incluirá poder cambiar configuración de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Terminales habilitadas• Baneo de bins de tarjeta• Reintentos en recurrencia• Notificaciones (Webhook y E-mail) <p>También deberá poder ver y modificar los catálogos de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Contactos• Costos <p>En el caso del Estatus del Cliente deberá existir las siguientes opciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pruebas: Es el estatus por default, una vez creado el cliente. Tendrá acceso a su panel y a poder realizar pruebas (en Sandbox).2. Activo: Tendrá acceso a su panel y a poder procesar en el ambiente de Producción.3. Bloqueado: El estatus podrá ser cambiado a Bloqueado por cualquiera del área de operaciones, al cambiar a este estatus el cliente no podrá transaccionar en el ambiente de Producción.4. Cancelado: En el caso de esta opción, el Supervisor de Operaciones será el único que podrá seleccionar este estatus y poder realizar el cambio de este estatus, al estatus de 'Activo'. El cliente podrá continuar accediendo a su panel hasta 180 días apartir del cambio a este estatus (para poder subir la documentación de sus contracargos).

	Al realizar algún cambio en los datos y/o configuración deberá notificar y solicitar la confirmación al Supervisor de Operaciones.
--	--

- Asignación de usuario.

Historia de usuario	Yo como Operaciones debo poder dar de alta un usuario a un Cliente.
Prioridad	Alta
Detalle.	El área de Operaciones asignará un usuario al cliente nuevo. Cada usuario podrá tener asignada más de un API Key.

- Crear usuario para panel del Cliente.

Historia de usuario	Yo como área de Operaciones podré asignar usuarios y roles a un Cliente para acceder a su panel
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El área de Operaciones podrá asignar usuarios y roles a un Cliente para poder acceder a su panel de comercio. Cada usuario de panel tendrá un rol que limitara su acceso. Los roles se podrán crear generales o por Cliente, por lo tanto para su creación se debe visualizar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lista de opciones• Lista de Usuarios del cliente• Lista de Campos de transacción <p>Por lo que se podrá seleccionar o deseleccionar uno o varias casillas que serán los permisos que limitara las opciones y la visibilidad que tendrá el usuario dentro del panel del Cliente. Se deberá contemplar funcionalidad que facilite la usabilidad para poder seleccionar y deseleccionar un o varios permisos.</p>

- Validación Contracargo.

Historia de usuario	Yo como Operaciones podré verificar y revisar la documentación que un cliente anexe a un contracargo.
Prioridad	Alta

Detalle.	En esta opción se podrá dictaminar y se enviará una notificación al cliente.
----------	--

- Validación Aprobación Modificaciones.

Historia de usuario	Yo como Supervisor de Operaciones podré verificar y revisar los datos de un comercio y aprobarlas en caso de estar de acuerdo o bien modificarlas.
Prioridad	Alta
Detalle.	Esta opción solo aplica para el Supervisor de Operaciones. Se mostrará una lista de los comercios que fueron modificados y se requerirá la aprobación de los cambios. Esta aprobación es un requisito para iniciar la operación del comercio.

- Cancelación de Usuario.

Historia de usuario	Yo como Supervisor de Operaciones podré cambiar el estatus de un usuario a Cancelado
Prioridad	Alta
Detalle.	Esta opción solo aplica para el Supervisor de Operaciones. Se mostrará una lista de los comercios y podrán hacer búsquedas por comercio, RFC, Comercial etc. Una vez seleccionado podrá modificar el estatus a Cancelado. O de Cancelado a Activo.

- Listado de Transacciones.

Historia de usuario	Yo como Operaciones podré visualizar y filtrar el listado de transacciones
Prioridad	Alta
Detalle.	El área de operaciones podrá visualizar el listado de las transacciones realizadas, por defecto el orden de la lista debé ser de la transacción mas reciente a la mas antigua.

	<p>Se debe contar con los siguientes filtros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliente / Usuarios • Numero de Autorización • Bine • Nombre del Tarjetahabiente • Últimos dígitos de la tarjeta • Monto • Fecha y Hora • ID Transacción • Terminal • Tipo de ultimo movimiento <p>También se podrán realizar las siguientes acciones dentro del listado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la devolución de una o varias transacciones (Requiere confirmación del Supervisor de Operaciones)
--	--

- Detalle de transacción.

Historia de usuario	Yo como Operaciones podré revisar el detalle de una transacción y realizar algunas acciones sobre ella.
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>En el listado de transacciones, al dar clic en cualquier transacción se podrá visualizar el detalle completo de la transacción.</p> <p>Ademas de poder visualizar el detalle completo de la transacción se podrá realizar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de estado de la transacción (Último movimiento) (Requiere confirmación del Supervisor de Operaciones) • Devolución de la transacción (Requiere confirmación del Supervisor de Operaciones) • Revisar el estado actual de notificaciones. En caso de ver alguna fallida se podrá realizar el re intento. • Revisión manual (Validación y Carga de documentación)

	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de Request por API • Marcar datos de la transacción en White/Black List (Token, E-mail, Referencia, Dirección de envío) <p>También se deberá incluir el log de seguimiento de la transacción, donde se deberá llevar el registro completo de la transacción desde su solicitud hasta el ultimo movimiento y cambio de la transacción. Algunos de los registro que se esperan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Request/Response de la solicitud de la transacción del API • Registro de la comunicación con los Gateway(s) (Request/Response y Errores en comunicación) • Cambios y Solicitudes en la transacción (Tipo de movimiento y Devolución)
--	--

- Planes.

Historia de usuario	Yo como Operaciones podré dar de alta y administrar los planes de un comercio.
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El área de Operaciones podrá dar de alta y administrar los planes de un comercio.</p> <p>Podrá realizar algunas acciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visualizar los planes y poder aplicar filtros. • Podrá visualizar las suscripciones asociadas al plan. • Podrá cancelar un plan. • Ver el detalle del plan y poder realizar modificaciones.

- Suscripciones.

Historia de usuario	Yo como Operaciones podré dar de alta y administrar las suscripciones de un comercio.
Prioridad	Alta

Detalle.	<p>El área de operaciones podrá dar de alta y administrar sus suscripciones.</p> <p>Podrá realizar algunas acciones como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Podrá visualizar los cargos realizados a una suscripción.• Cancelar las suscripciones.• Podrá ver el detalle de la tarjeta asociada. Y podrá cambiar la tarjeta asociada.• Podrá cambiar el plan asociado a las suscripciones.• Podrá reagendar la fecha del siguiente cobro.• Podrá pausar y restaurar una suscripciones.• Visualizar sus suscripciones y poder aplicar filtros.
----------	---

- Tokenización.

Historia de usuario	Yo como área de Operaciones podré Tokenizar y Administrar las tarjetas de un comercio
Prioridad	Alta
Detalle.	<p>El área de operaciones podrá Tokenizar y Administrar las tarjetas de un comercio. Podrá realizar algunas acciones como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar un cargo OnDemand a una tarjeta específica• Realizar modificaciones a la fecha de vencimiento, Al código de seguridad, Al nombre del tarjetahabiente• Revisar el historial de cobro realizados• Visualizar las suscripciones asociadas a la tarjeta• Realizar cancelaciones de tarjetas• Visualizar sus tarjetas y aplicar filtros

ADMINISTRADOR

- Modificación de catálogos.

Historia de usuario	Yo como Administrador podré dar de alta, modificar o inactivar valores en los catálogos del sistema.
Prioridad	Alta
Detalle.	Existirán catálogos como: Estructura comercial: CRMs Supervisores, etc, Bancos, Medios de Pagos, Marcas , etc.

SEGURIDAD

- Modificación de roles y usuarios del sistema.

Historia de usuario	Yo como Seguridad deberá poder administrar perfiles y usuarios.
Prioridad	Alta
Detalle.	Modificación de Perfiles y asignación de usuarios por perfil. Aplica para los usuarios Staff.

2. Requerimientos No Funcionales.

3.1. - Seguridad.

Se requerirá un esquema de seguridad robusto. Autenticación doble factor, Uso de Perfiles y usuarios asignados a perfiles, bitácora de accesos. Bloqueo de usuarios por intentos fallidos de autenticación, bloqueo de usuario que no accesen por cierto tiempo, etc.

3.2. – Desempeño.

Corresponde a un sistema de alta transaccional y de un buen desempeño. Se requerirá adicional poder extraer reportes durante la ventana de ejecución, lo cual deberá considerarse en el diseño de la solución.

3.3. – Parametrizable.

Deberá ser un sistema 100% parametrizable y deberá poderse desde un usuario Administrador poder modificar los catálogos necesario para su correcta ejecución. El sistema deberá estar preparado para trabajar con la operación de más de un país, considerando usuarios de carácter regional.

3.4. – Transformación de datos

Se requerirá transformación de los datos productivos y una carga inicial.

3.5. – Transaccionalidad y Usuarios

Se tendrán usuarios internos y externos.

Internos 15 aproximadamente

Externos 180 aproximadamente.

Se procesan hoy en día un máximo de XXX Transacciones por día.

Se deberá considerar en el diseño de la solución crecimiento en usuarios internos y externos, así como de transacciones.

3.6. – Excepciones y Fallas

Manejo de excepciones y. fallas: Notificaciones, alarmas. Tanto funcionales como técnicas:

- Ejemplo Funcional: Se rebaso el umbral de aprobación mínimo de proveedor de pagos.
- Ejemplo Técnico: Se rebaso el umbral mínimo establecido para una transacción con un proveedor de pagos.

3.7. – Alineación de Infraestructura.

El desarrollo del proyecto debe considerar la infraestructura que hoy en día usa Banwire. Servidores CENTOS 6

- Mongo BD – Logs

- BD: PostgreSQL
- Tecnología Go!
- Responsivo.

Catálogos

Los catálogos son listados que actúan a diferentes niveles del proyecto, algunos podrán ser actualizados y otros serán propios del funcionamiento del sistema (es decir pueden ser modificados únicamente con cierto perfil de usuario). Los catálogos son empleados para llevar acabo validaciones, facilitar la selección de un valor o valores dentro de un formulario, o entre otros usos llevar un listado de emails para las notificaciones a un grupo definido.

Todos los catálogos deben ser administrables. Incluyendo:

- ID
- Valor
- Valor interno (opcional)
- Fecha de modificación (timestamp)
- Usuario que modifiko
- Fecha inicio de vigencia
- Fecha fin de vigencia

Se identifican los siguientes catálogos (esta lista no es restrictiva):

Propósito General

- Contactos – Monitoreo – Operaciones
- Contactos – Monitoreo – Finanzas
- Contactos - Monitoreo – IT
- Contactos – Monitoreo – No conocido.

- Proveedores de pago
- Módulos del sistema
- Periodo para calendarizar un proceso- (Diario, Semanal/ Mensual / Anual)
- Tipo de reportes
- Nombre reporte interno
- Nombre reporte externo
- Perfiles
- Contactos al cliente (CallCenter, email, redes sociales)

Cliente

- Categoría del cliente
- Subcategoría del cliente
- Método de procesamiento
- Tipo de pago
- Forma de cita
- Motivo negociación
- Tipos de documentos
- Tipos de pago (Clte->Banwire)

Usuario / Comercio

- Estado
- Régimen fiscal
- CPs (alineado a sepomex)

- Estados (alineado a sepomex)
- Municipio / Ciudad (alineado a sepomex)
- Terminales
- Giro
- Tipo de dispositivo
- Nivel de facturación
- Tipo de tasa
- Flujo operación
- Requiere respuesta del banco
- Tipo de notificación (envió de voucher)
- Costos

Transacciones

- Tipo (debito/crédito)
- Tipo de servicio
- Categoría y subcategoría del movimiento
- Tipo ISO
- Estado de notificación
- Estado de la transacción

De Sistema

- Notificaciones. Ante una excepción o falla se deberá crear una bitácora del error o falla. Para lo cual deberá existir un catálogo de errores esperados (conocidos) indicando
 - o ID Error.
 - o Error
 - o Mensaje al usuario
 - o Mensaje técnico
 - o Modulo del sistema
 - o Categoría del error. En base a esta categoría se determinará a quien notificar.

En caso de que se presente un error se deberá llenar una bitácora con los siguientes datos (no restrictivo):

- o ID Incidencia
- o ID Error (en caso de ser un error conocido)
- o Fecha y hora
- o Cliente (si aplica)
- o Usuario
- o Bitácora. (incluir programa ejecutado, parámetros, línea de código, etc).

Una vez se presente cada error se deberá enviar una notificación a la lista de contactos correspondiente.

Catálogo de Terminales.

De inicio existirán las terminales de: Visa, MasterCard , American Express, Store Pay, Spei Fast, DinnersClub y Carnet.

Debe existir la posibilidad de poder agregar, modificar o eliminar más terminales.

Este catálogo se usará en la captura de los datos de Comercio y mostrará para cada terminal los datos que en el catálogo estén habilitados.

Este catálogo tendrá como finalidad configurar los datos que para cada terminal serán visibles y capturarles al momento de dar de alta un Comercio. Es decir, para cada campo existirá un Check Box y los que estén seleccionados serán visibles.

El universo de campos es el siguiente:

- 1.Categoría
- 2.Giro
- 3.Tipo de dispositivo
- 4.Sandbox
- 5.Nivel de Facturación
- 6.Comisión Crédito
- 7.Comisión Débito
- 8.Comisión Fija
- 9.ID Agregador Ecommerce
- 10.ID Agregador Recurrente
- 11.Porcentaje de reembolso
- 12.Porcentaje de Contra cargo
- 13.Tipo de Tasa
- 14.Número de Registro
- 15.Flujo de Operación
- 16.Respuesta del Banco
- 17.Pago a meses Revisar Documentación

18. Baneo de tipo de tarjeta

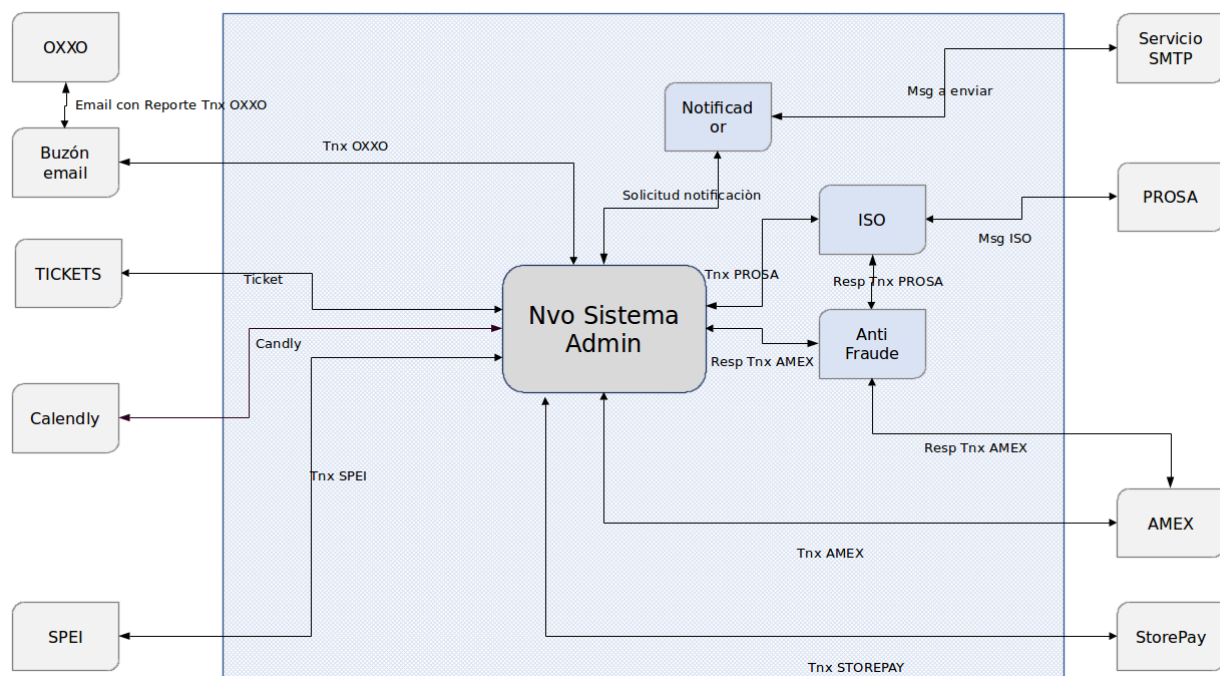
19. Nacional o internacional

20. Tipo

3. Sistema

Conectividad

Diagrama de contexto



El proyecto requerirá realizar la integración con algunos servicios. En el siguiente listado se agrupa por el tipo de servicio, y se incluye el nombre del servicio, descripción y su documentación de integración.

Proveedores de pago

Se agrega una lista de los servicios encargados de realizar la conexión con los bancos y otros proveedores de pago.

i. ISO (Prosa)

- **Descripción:**

El servicio ISO se encuentra localizado en los mismos servidores de Banwire. Este servicio es el encargado de manejar la conexión y mensajería con PROSA, utilizando el estándar ISO 8586 para la mensajería. Principalmente se utiliza para realizar transacciones con tarjetas VISA y MASTERCARD.

- **Documentación:**

(Archivo Adjunto) prosa_doc.pdf

ii. Amex

- **Descripción:**

Este servicio es utilizado únicamente para transacciones con tarjetas AMERICAN EXPRESS. La documentación detalla la integración de su WebService API.

- **Documentación:**

(URL)

<https://secure.na.tnspayments.com/api/na/mex/documentation/integrationGuidelines/index.html>

iii. StorePay

- **Descripción:**

Este servicio es utilizado solamente para realizar una solicitud de pago mediante un código de barras o referencia, la cual puede ser pagada en diferentes cadenas de tiendas como 7-Eleven, Extra, Farmacias del ahorro, etc. La documentación detalla para realizar la solicitud y recepción de notificaciones de pago.

- **Documentación:**

(URL) <http://www.openpay.mx/docs/api/#cargoen-tienda>

iv. OXXO

- **Descripción:**

Este servicio es únicamente para realizar las solicitudes de pago en tiendas OXXO mediante un código de barras. La documentación detalla para realizar la solicitud y recepción de notificaciones de pago.

- **Documentación:**

(Archivo Adjunto) oxxo_doc.pdf

v. SPEI

- **Descripción:**

El servicio de SPEI es encargado de la recepción de pagos y dispersión mediante transferencia interbancaria. Para la recepción e identificación del pago se cuenta con un número de cuentas que se asignan y se distribuyen entre los clientes que realizan pagos por este método.

- **Documentación:**

(Archivo Adjunto) spei_doc.pdf

Anti-fraude

- **Descripción:**

El servicio de antifraude es el encargado de analizar y evaluar el riesgo de una transacción, este servicio proporciona una recomendación por transacción la cual se toma como indicador para poder aceptar o cancelar una transacción previamente autorizada por el banco.

- **Documentación:**

Pendiente

Calendly

- **Descripción:**

El sistema deberá tener integrado el servicio de calendly, para la programación de reuniones con los clientes. Este servicio será útil para la herramienta de CRM. Se espera poder recibir la información y eventos programados en el servicio de calendly para poder llevar un registro y hacer uso de la información, por Ejemplo: recordatorio vía E-mail antes de la reunión.

- **Documentación:**

(URL) <https://developer.calendly.com/>

Sistema de tickets**▪ Descripción:**

El sistema de tickets llamado 'Zendesk' es la aplicación que se utiliza para el manejo de los tickets entre los comercios y Banwire. Se espera poder utilizar la api de este servicio para realizar reporte, dar indicadores y disparar eventos de notificaciones para alertas.

▪ Documentación:

(URL) <https://developer.zendesk.com/>

Background

Los servicios y procesos en background se estarán ejecutando por intervalo o por evento dependiendo de su función.

Monitoreo

El servicio de monitoreo se encarga de revisar la actividad y el comportamiento a diferentes niveles del proyecto. Así como su función de revisión periódica, deberá realizar otras funciones dependiendo del caso como realizar notificaciones y ejecutar de tareas automatizadas. El servicio actuara en el siguientes niveles:

▪ Sistema:

A nivel sistema el servicio deberá notificar y grabar cualquier error critico o inesperado que deberá ser atendido de forma urgente. Se deberá recuperar el error y guardar la ruta del error. Por lo cual se deberá tener el tipo de error, descripción, detalle, archivo y línea de código donde se lanzó el error y la ruta completa del error desde el archivo principal. Además se deberá incluir fecha y hora del evento. Las siguientes tareas se deberá realizar:

- Grabar toda las información del error dentro del historial de log.
- Enviar un email a contactos que se encuentren en el catálogo de *mantenimiento de sistema*. Incluir toda la información del error en el cuerpo del mensaje, y como asunto "Critical Error".

▪ Proveedores de pago:

Se deberá monitorear los servicios de los proveedores de pago, deberá revisar y asegurar una estabilidad de conexión con cada uno de los servicios, así como llevar la confirmación de su correcto funcionamiento. Algunas de las pruebas y validaciones que se podrían realizar son las siguientes:

- o ISO (Prosa)

- Comprobar código de respuesta HTTP
 - Se espera código 200 para dar como exitosa la validación.
- Comprobar código del mensaje de respuesta.
 - Se deberá validar si código de respuesta se encuentra en la lista de códigos reconocidos para el Gateway. La lista se espera poder ser editable para agregar y quitar códigos.
- o Amex
 - Comprobar código de respuesta HTTP
 - Se espera código 200 para dar como exitosa la validación.
 - Comprobar código del mensaje de respuesta.
 - Se deberá validar si código de respuesta se encuentra en la lista de códigos reconocidos para el Gateway. La lista se espera poder ser editable para agregar y quitar códigos.
- o StorePay
 - Comprobar código de respuesta HTTP
 - Se espera código 200 para dar como exitosa la validación.
 - Comprobar si el mensaje de respuesta contiene un error que sea inesperado.
 - Tomar de referencia la documentación del Gateway para diferenciar los errores contemplados, de los errores inesperados.

En caso de no cumplir con alguna prueba o validación deberá de hacer lo siguiente:

- Enviar un email a los contactos que se encuentren en el catálogo de *mantenimiento de sistema*. Dentro del cuerpo del mensaje va a incluir el nombre del Gateway relacionado, la prueba o validación que fallo y detalles del problema, y como asunto del correo "Gateway Error".
- Comercios:
 - Transacciones:

Se deberá monitorear los comercios a nivel transacción para registrar su comportamiento histórico, así de esta manera validar el comportamiento actual para identificar y prevenir variaciones en su comportamiento que puedan indicar que hay algún problema en la

aplicación del lado del comercio o por alguna otra razón. Algunas mediciones que se deberán estar monitoreando son las siguientes:

- Volumen transaccional
- Tiempo promedio entre transacción
- Periodo transaccional (diario, semanal, mensual y anual)
- Código de error (Gateway ISO)
- Sistema de tickets:

Pendiente

Disparadores

Los disparadores de eventos serán encargados de ejecutar algún evento al cumplir una sentencia o en un determinado intervalo de tiempo, algunos podrán ser configurados y actuar a diferentes niveles del sistema. Algunos de los disparadores que se esperan son los siguientes:

- Liquidación:
El disparador se encargara de ejecutar de forma automática la liquidación, la cual podrá ser programada de forma recurrente y eventualmente, permitiendo múltiples fechas programadas. *(Podrá configurarse de forma general o por un comercio en específico)*
- i. Suscripciones:
El disparador se encargara de ejecutar la cobranza de las suscripciones programadas por evento. El disparador permitirá ser programado para realizar el evento en diferentes intervalos. Un ejemplo sería la cobranza del día, que de forma automática a las 12 am programara las suscripciones que deberán ser cobradas en ese día y se ejecutara los cobros en diferentes intervalos del día (1 am y 12 pm).
- Transacción:
 - **Transacciones no conciliadas** : El disparador se encargara de realizar el evento de notificación, cuando alguna transacción rebase el periodo de días límite para poder ser conciliada. *(El límite de días podrá ser configurado de forma general o por un comercio en específico)*
- Sistema de tickets:
 - Escalamiento en caso de tickets fuera de garantía.
 - Cierre de tickets abandonados (sin acciones por un tiempo).
 - Notificaciones de tickets a punto de vencer su garantía de atención.
- Sistema- Notificaciones en caso de fallas o errores ya descrito.
- Operación:

- **Transacción:** El disparador se encargara de notificar al comercio por webhook y vía correo electrónico, y en algunos casos se le notificara al cliente final vía correo electrónico. Al comercio se le permitirá configuración de los emails de notificación, webhooks y las opciones que permita activar y desactivar las notificaciones al cliente final. A continuación se describen alguno de los compartimientos por estatus de transacción:
 - **Pendiente:** La notificación por transacción pendiente funcionara solo para los casos como las solicitudes de pago para OXXO, StorePay y SPEI. (*Actúa sobre comercio y cliente final*)
 - **Denegada:** La notificación por transacción denegada funciona solo para los pagos con tarjeta. (*Actúa sobre comercio*)
 - **Completada:** La notificación por transacción completada funciona para todos los casos. (*Actúa sobre comercio y cliente final*)
 - **Devuelta:** La notificación por transacción devuelta funciona solo para los pagos con tarjeta. (*Actúa sobre comercio*)
 - **Contra-cargo:** En caso de ser contra-cargada la transacción se notificara al comercio en cada uno de los estatus de contra-cargo (notificado, ganado, consumado).

En el caso del correo electrónico al cliente final se deberá permitir la personalización del formato del email, el cual deberá tener contemplado los siguientes datos:

- Transacción:
 - Monto
 - Estatus
 - Concepto
 - Referencia
- Cliente:
 - Nombre(s) y Apellidos
 - Email
- Solicitud de pago por Tienda:
 - Referencia de pago
 - Código de barras
- Solicitud de pago por banco:
 - Cuenta

- Referencia de pago
- Tarjeta:
 - Código de autorización (*Transacción Completada*)
 - Nombre del tarjetahabiente
 - Tipo de tarjeta (*Visa, Mastercard, American Express...*)
 - Emisor

CRM:

- Prospectos que tienen alguna acción pendiente
- Prospectos que no se convierten en cliente.

4. Operación

Herramientas

A continuación se describe algunas herramientas que se requerirán para facilitar y complementar la operación de distintas áreas y en diferentes tiempos del proceso diario.

CRM

- **Prospectos**

Son posibles comercios que siempre deberán estar relacionados a uno o más agentes comerciales. Estos cambiarán de estatus dependiendo del lugar del proceso administrativo en donde se encuentren para finalmente llegar a ser un comercio. El prospecto puede contar con una serie de variables en su configuración que determinarán los medios de procesamiento, tasas, reglas de seguridad entre otras que se explicarán más adelante. Cada acción deberá quedar marcada en un log de tiempo.

- Estados:

- o **Contacto**– Se refiere al ingreso de los datos para realizar el primer contacto.

- Nombre de comercio

- Nombre de contacto principal
 - Email
 - Teléfono oficina
 - Extensión
 - Celular

- Nombre de agente comercial (se carga por default dependiendo la sesión del usuario) - Se deberá contar con un catálogo de agentes registrados en donde deberá incluir los siguientes datos

- Nombre del comercial
- Teléfono de oficina
- Extensión
- Celular
- Correo electrónico
- Puesto
- Jefe Inmediato y/o Responsable
 - o En caso de ser un puesto dependiente, agregar este campo.
- o **Contacto Efectivo** – El contacto se ha realizado, se validaron los datos ingresados y se tomaron los requisitos del comercio.
 - Check de validación de datos correctos*
 - Categoría de comercio*
 - Sub-categoría
 - Ticket Promedio
 - Valor de negocio*
 - Método de procesamiento*
 - E-commerce
 - Tarjeta presente
 - Tokenización
 - Tipo*
 - Recurrente
 - On-demand
 - One shot
- o **Envío de presentación** - Se deberá tener cargado un catálogo de presentaciones con los diversos productos Banwire y cuando se envíen estos al correo registrado del comercio, deberá cambiar a este nuevo estado.
 - Check de selección del catálogo de presentaciones a elegir para su envío.(Esta presentación cuenta con el manual de integración. Al mismo tiempo se crea un usuario de pruebas que trabaja en sandbox)
- o **Cita agendada** – Se deberá contar con una herramienta de calendario (<https://calendly.com/>) que se envía junta con la presentación en donde el contacto puede seleccionar la fecha de la cita o el comercial realiza la llamada para agendar una. Una vez que se acuerde una fecha, esta se ingresara y cambiara el estatus. También puede realizarse

por medio de llamada, skype o correo electrónico. En caso de cancelación se regresa al estado anterior.

- Fecha marcada en el calendario
- Forma de cita
 - Telefónica
 - Mail
 - Skype
- o **Reunión** - Al llegar a la fecha y hora pactada, se cambiara el estatus a reunión.
- o **Propuesta** - Se realiza cuando se envía la propuesta formal por correo y se anexa un documento con los datos solicitados al comercio
 - Check de selección del catálogo de propuestas a elegir para su envío
 - Formato de documentos dependiendo de su categoría para ingreso con liga para llenar campos
- o **Negociación** - Esta etapa puede o no existir. Se deberá marcar un check y notas para su registro.
 - Check de inicio de fecha de negociación
 - Motivo de Negociación
 - Tasas
 - Duda en clausulas
 - Solicitud de cambio de clausulas
 - Otro_____
 - Check de fin de negociación (este siempre hará que regrese al último estado del Prospecto)
- o **Documentación** - Se llega a este estatus una vez que el comercio envía de vuelta los documentos y campos solicitados para su aprobación.
 - Documentos dependiendo categoría (estos se mostraran en el panel al comercial y le llegarán por notificación de liga al departamento legal. Estos datos deberán estar resguardados en una base de datos segura)
 - Llenado de campos (si falta algún campo, el comercial puede verlos en el panel y solicitarlos al comercio)

***Una vez que se reciben todos los datos, el sistema genera el contrato parcial y quedan campos abiertos que el área legal deberá llenar. Una vez llenado, legal**

acciona un check que generará el contrato y se notifica al comercial. Una vez que lo revisa el comercial detona este contrato al comercio.

*** En caso de Multi-dispersión se deben enviar los documentos solicitados para las cuentas a las que se deben enviar las cuales deben tener su contrato.**

- o **Contrato Firmado** – Cuando se recibe el contrato firmado físico y se escanea, se sube el archivo y se da click en el check.
 - Carga de archivo (contrato firmado)
 - Check de contrato entregado
- o **Pago** - Una vez registrado que se cambia a **Contrato firmado** se envía una liga de pago que puede ser por cuota de apertura y/o por afiliación. El estado cambia a pago una vez que hemos recibido el pago
 - Se recibe el pago por:
 - Cuota de Apertura
 - Sub afiliación
- o **Integración** - Este estado se crea en paralelo desde el estatus **Envío de presentación** en donde se envía la documentación de integración. Cuando se realiza correctamente, se cambia de color amarillo a verde.
- o **Producción** - Es el paso final de un prospecto, este se activa una vez que las ligas de **pago** reciben la información correcta del pago y la **integración** se encuentra en verde. Al mismo tiempo se detonan los correos con los accesos al correo de it y al contacto principal. Esto también adjunta la documentación necesaria para su operación correcta. En este punto el comercio ya puede procesar en producción.
- o **Comerciales:** Se realizara una carga al sistema por parte del administrador con todos los datos que pertenecen a un comercial y se le asignaran permisos para de consulta o edición dependiendo de la jerarquía que obtenga que puede ser
 - **Director**
 - o Permiso de editar datos Gerentes y Agentes (bajas y altas)
 - o Asignar prospectos a Gerentes y Agentes
 - o Cambiar Gerentes y Agentes de prospectos
 - o Acceso a panel de consulta [Pipeline Comercial Total](#)
 - o Ajustar metas de cada Gerente y Agente
 - o Creación de Prospecto
 - **Gerente**

- o Editar datos de Agentes
 - o Asignar prospectos a Agentes
 - o Cambiar Agentes de prospectos
 - o Acceso a panel de consulta de Pipeline Comercial del Gerente y sus Agentes asignados
 - o Creación de Prospecto
- **Agente**
 - o Acceso a panel de consulta de Pipeline Comercial de sus prospectos
 - o Creación de Prospecto
- **Datos de un comercial**
 - Nombre(s)
 - Apellidos
 - Email
 - Teléfono
 - Extensión
 - Celular
 - Jefe inmediato

Tickets: Se integrara la plataforma Zendesk así como la API de inConcert al sistema de tickets. Estos tickets se agregaran a un log de comunicación de las áreas correspondientes con el Prospecto/Comercio, que se asignarán de manera automática o manual dependiendo del caso.

Para que puedan realizarse de manera automática se identificarán los siguientes campos que previamente se encuentren cargados en alguno de los Prospectos/Comercios o de los gerentes y/o agentes comerciales (todos llevan un timestamp) :

- o Email
 - o Número de teléfono
 - o Extensión
 - o Asignación manual
- El uso de tickets se utilizará para las siguientes áreas:
 - o Comercial
 - o Soporte técnico
 - o Atención al cliente
- **Detonantes** - Los tickets creados tendrán un estado que se programarán en el sistema de tickets y que tendrán reglas de recordatorio dependiendo del tiempo en que se responda. Los estados son:
 - o Nuevo – Es un nuevo ticket
 - En trámite – Una vez que se responde sobre la atención de un ticket.

- o En espera del comercio – Una vez que se ha enviado una solución al comercio y quedamos en espera de sus comentarios. Si no tenemos una respuesta en 48 hrs sobre días y horas de trabajo, cambiara a Cerrado
- o Urgente – Un ticket que puede tener el estado **Nuevo** o **En trámite** que lleva 24 hrs sin tener cambio de estado. Al llegar a este estado se detona un E-mail al Director, Gerente y Agente comercial relacionado al comercio así como al Gerente de experiencia de usuario.
- o Cerrado – Cuando un comercio cierra el ticket por medio de una liga o no recibe respuesta 48 hrs después de haber recibido respuesta del estado **En espera del comercio**
 - Cada que un ticket se cierra, se deberá enviar una encuesta de satisfacción al usuario.

Administrador: Se mostrará en forma de lista los comercios. Ordenados por estatus y por última fecha de modificación.

Adicional existirá un filtro para buscar por Comercio/Usuario, RFC, Agente comercial, Razón social, etc. (se podrá indicar uno o más filtros)

La lista contendrá los siguientes valores:

- Estatus
- Comercio.
- Razón social
- RFC
- Agente comercial.
- GIRO

Al dar clic en algún comercio se mostrará una pantalla de captura/modificación con los datos comentados a continuación.

El módulo de administrador está conformado por las siguientes partes:

- o **Comercios** – Este es el "usuario" que se crea una vez que se cumplen con todos los requisitos provenientes del área comercial y que se configuraron desde el CRM. Un comercio puede tener uno o más usuarios dependiendo de las necesidades. A continuación los campos que un comercio debe tener:
 - Agente comercial (visual, editable desde CRM)
 - Datos de contacto
 - Usuario
 - Estado
 - o Activo
 - o Bloqueado

- o Cancelado
- Razón social
- Régimen Fiscal
 - o Persona Física
 - o Persona Física con actividad empresarial
 - o Asociación civil
 - o Persona Moral
- RFC
- Representante legal
- Dirección fiscal
 - o Calle y # (int y ext)
 - o Colonia
 - o Estado
 - o Ciudad
 - o CP
- Dirección física
 - o Calle y # (in y ext)
 - o Colonia
 - o Estado
 - o Ciudad
 - o CP
- Teléfono
- Baneo de Bines
- Monto límite por operación
- Recurrencia
 - o Número de reintentos por suscripción.(Tener un límite máximo configurable por catálogo de configuración)
 - o Tiempo entre reintentos por suscripción (Por días. Tener un límite máximo configurable por catálogo de configuración)
- Terminales.

Se podrán seleccionar una o todas las terminales. Se podrán activar o desactivar. Para cada una se solicitará la captura de los campos que hayan sido seleccionados en el catálogo de terminales como visibles.

Algunos de estos valores tendrán opciones (listas) o validaciones de acuerdo a lo siguiente:

- o Categoría- Las opciones deben venir de un catálogo.
- o Giro - Las opciones deben venir del catálogo alineado al siguiente archivo: **giros_agp**
- o Tipo de dispositivo - Debe venir de un catálogo.
- o MPOS
- o Terminal
- o Comercio Electrónico
- o Cargo Automático
- o Sandbox
- o Nivel de Facturación
 - 1 De 0 a 25,000
 - 2 De 25,001 a 50,000
 - 3 de 50,001 a 75,000
 - 4 Mayor a 75,000
- o Comisión Crédito
- o Comisión Débito
- o Comisión Fija
- o ID Agregador Ecommerce
- o ID Agregador Recurrente
- o Porcentaje de reembolso (4 dígitos)
- o Porcentaje de Contra cargo (4 dígitos)
- o Tipo de Tasa - - Debe venir de un catálogo

- Agregador
- Natural
- o Número de Registro
- o Flujo de Operación - Debe venir de un catálogo.
 - Anti fraude ---> Autorización ---> Captura
 - Autorización ---> Anti fraude ---> Captura
- o Respuesta del Banco - Debe venir de un catálogo.
 - Expuesta
 - Convertida
- o Pago a meses - Debe venir de un catálogo.
 - Con Intereses
 - Sin Intereses
- o Baneo de tipo de tarjeta - - Debe venir de un catálogo. (Crédito, Débito...)
- o Tipo Transacción - - Debe venir de un catálogo. (Nacional o internacional)
- o Tipo Proveedor de pagos. - Debe venir de un catálogo. (Asíncrono o Sincrónico)
- URL
- E-mail principal
- Categoría
 - o Giro
- Anti fraude
- Catálogo de contactos
 - o Etiqueta (Principal, Administrativo, Técnico, Legal u Otro)
 - o Nombre
 - o E-mail

- o Teléfono
 - o Puesto
 - Notificaciones
 - o Envío de Voucher
 - Comercio
 - Usuario final
 - o Operación exitosa
 - Comercio
 - Mail 1
 - Mail 2
 - o Contra cargo
 - Comercio
 - Mail 1
 - Mail 2
 - o Devolución
 - Comercio
 - Mail 1
 - Mail 2
 - o Factura
 - Mail 1
 - Mail 2
 - Catálogo de costos
 - Tendrá valores default y podrán ser modificables
 - o Tipo (Visa, MasterCard, OXXO, Store Pay, SPEI, Dinners Club, Carnet, Anti fraude y Switch)
 - o Canal fija
 - o Canal variable
 - o Comisión fija
 - o Comisión variable
 - Validación de cambios.
 - Los cambios solo tendrán efecto al ser validados por el supervisor de operaciones.
 - Log **Revisar**
 - o Usuario
 - o Modificación
 - o Fecha
- o **Transacciones** - Este módulo corresponde a la visibilidad que se tiene de cada una de las operaciones en relación a la información desplegada y las acciones que se pueden ejecutar sobre cada una de ellas.

Se mostrarán las transacciones en un listado ordenadas por última fecha y hora de la transacción por orden descendente.

Se mostrarán en la lista los datos principales de una transacción:

- ID Transacción
- Comercio
- Usuario
- Email
- Fecha y Hora
- No autorización
- Últimos dígitos de la tarjeta
- Servicio
- Monto
- Nombre del tarjetahabiente
- Ultimo movimiento

Existirán filtros por Comercio/Cliente, ID Transacción, Número de autorización, Fecha y Hora, Bine, Últimos dígitos de la tarjeta, Nombre del tarjetahabiente, Monto, Tipo de movimiento, Terminal, etc ((se podrá indicar uno o más filtros)

Al dar clic en alguna transacción se desplegará el detalle

● **Información sobre transacción:**

- ID Transacción
- Fecha
- Hora
- No. Autorización
- Bin
- 4 últimos dígitos
- Terminal
- Tipo
 - o Débito
 - o Crédito
- Servicio
 - o On-demand
 - o Recurrente
 - o One shot
- Comercio
- Nombre de Tarjetahabiente
- E-mail de usuario final

- Tipo de movimiento (se debe mostrar el último movimiento, pero al dar clic se podrá consultar el detalle de los movimientos ya concluidos en esta transacción)
 - o Aceptada
 - o Denegada
 - Código ISO
 - Motivo
 - Tipo
 - o Pendiente
 - o Denegada por seguridad
 - o Denegada Challenge
 - o Devuelta
 - o Contra Cargo
 - o Excedente
 - o Liquidada
 - Fecha de liquidación
 - o Conciliada
 - o Quebranto¿?
- Monto
- ISO
 - o E-commerce
 - o Recurrente
- Referencia
- Validado (nueva función, una vez que se realiza una validación contra el acceso a estado de cuenta)
- Estado de la notificación. (existirá un botón para reenviar cualquier notificación nuevamente)
 - o Entregado Mensaje Terminal
 - o Entregado Mail (Comercio)
 - o Entregado Voucher (usuario final)
- Numero de ticket
- Comercial asignado. (no modificable) y liga para consultar los datos del comercial.
- Nombre del comercio (no modificable) y liga para consultar los datos del comercio
- **Acciones:** Acciones que pueden realizarse a una operación por el equipo de operaciones:
 - **Cambio de estado**
 - o Aceptado ---> Denegado
 - o Denegado --> Aceptado

- o Pendiente ---> Aceptado
 - o Aceptada ---> Pendiente
 - o Pendiente ---> Ingreso manual referencia OXXO ---> Aceptado
 - o Pendiente ---> Ingreso manual referencia SPEI fast---> Aceptado
- **Modificación de recurrentes**
 - o Monto
 - o Fechas
 - o Número de recurrencias faltantes
 - o Número de intentos
 - o Cancelación de plan de recurrencias
 - o Reactivación de plan de recurrencias
 - o Consulta de recurrentes
- **Devoluciones**
 - o Devolver monto a tarjeta
- **Estado de la notificación**
 - o Reenviar Mensaje Terminal
 - o Reenvió Correo (Comercio)
 - o Reenvió de voucher (Cliente final)
- **Revisión Manual**
 - o Carga documentos de validación
 - Identificación oficial
 - Voucher
 - o Cargo validación
 - Botón de envío de cargo random
- **Prueba de Request por API**
 - o Consulta manual de cargo por API
- **Listas de White/Black list**
 - o Token
 - o E-mail
 - o Referencia
 - o Dirección de envío
- **Log seguimiento:** Se debe guardar en un log, los registros de seguimiento de la transacción, desde que se realiza el petición inicial hasta el movimiento actual de la transacción. Algunos de los registros que se esperan son:
 - Request/Response de la solicitud de la transacción del API
 - Registro de la comunicación con los Gateway(s) (Request/Response y Errores en comunicación)
 - Cambios y Solicitudes en la transacción (Tipo de movimiento y Devolución)

- o **Suscripciones:** El módulo de Suscripciones se conforma de 2 partes y también requiere el poder Tokenizar y Administrar tarjetas.

En este modulo el equipo de operaciones podrá visualizar y administrar los planes y suscripciones por comercio.

Las partes que conforman suscripciones son:

- **Plan:** Los planes los podrá crear y administrar directamente el comercio.

Los campos que se debe contemplar son:

- Id (Identificador único por plan. Lo genera el sistema al crearse)
- Nombre del plan
- Monto
- Intervalo
- Numero de Intervalo (Por Ejemplo: si el intervalo es 'mensual' y el Numero de Intervalo es de 2, el plan tendría una periodicidad 'Bimestral').
- Periodo de prueba (El periodo de prueba debe de ser en días, por lo que si el plan se crea el '2017-07-01' y el período de prueba es de 30 días, el primer cobro será el '2017-07-31')
- Numero reintentos (Se podrá configurar el numero de reintentos que tendrán las suscripciones. Por ejemplo: 4 intentos, o podrá tomar el valor definido por comercio o del catalogo general de configuraciones)
- Intervalo entre reintento (El intervalo que habrá entre reintento, Por ejemplo: 2 días, o podrá tomar el valor definido por comercio o del catalogo general de configuraciones)

También debe tener la posibilidad de poder ver un listado con los actuales planes por comercio y poder utilizar algunos filtros como:

- Fecha de creación
- Intervalo y Numero de Intervalo
- Nombre
- Rango de suscripciones asociadas al plan
- Monto
- Limite (Es el numero de cobros que se realizarán a una suscripción, o podrá ser nulo y la suscripción no tendrá limite de cobros. Por ejemplo: si el limite es de 12, la suscripción solo podrá tener 12 cobros exitosos)

Algunas de las características y funciones que se deben contemplar, son:

- Poder visualizar las suscripciones asociadas al plan. (Poder ir al detalle de la suscripción)
 - Cancelar un plan o mas de uno a la vez. (Antes de cancelar debe confirmar si hay una suscripción activa que este asociadas al plan)
- **Suscripción:** Las suscripciones podrán ser creados y administrados por el comercio. Una suscripción estará asociada a un plan y a una tarjeta, la cual se asocia para realizar el cobro recurrente. Los campos que debe de contemplar una suscripción son:
- Id (Identificador único por suscripción. Lo genera el sistema al crearse)
 - Referencia del comercio
 - Plan asociado (Se podrá cambiar el plan asociado)
 - Tarjeta asociada (Se podrá cambiar la tarjeta asociada al plan)
 - Monto (el monto puede ser definido por el plan o por suscripción)
 - Fecha del siguiente cobro (Se podrá programar una fecha especifica para el primer cobro al crearse la suscripción o cambiar cuando se requiera)
 - Limite (El limite puede ser definido por el plan o por suscripción)
 - Numero de reintentos (El numero de reintentos puede ser definido por el plan o por suscripción)
 - Intervalo entre reintento (El intervalo puede ser definido por el plan o por suscripción)

En el detalle de la suscripción se debe poder ver el histórico de intentos de cobros realizados a las suscripción y estar ligados al registro de la transacción. En caso de haber un cobro denegado o que fallo, un Agente de Operaciones podrá reintentar el cobro si así lo requiere. Algunos de los datos a mostrar por intento de cobro son:

- Numero de cobro
- Numero de reintento (si es un reintento de cobro)
- Monto
- Instrumento de cobro (datos de tarjeta)
- Referencia
- Fecha y Hora de ejecución
- Plan
- Id Transacción
- Agente (si el cobro o reintento es ejecutado por un agente de operaciones)

Algunas de las características y funciones que se deben contemplar, son:

- Poder visualizar los cargos realizados. (Poder ir al detalle de la transacción y la tarjeta)
 - Cancelar una suscripción o mas de uno a la vez.
 - Poder ver el detalle de la tarjeta asociada. Y poder cambiar la tarjeta asociada.
 - Poder cambiar el plan asociado a una o mas suscripciones a la vez.
 - Poder realizar un cobro al momento. (Por agente de operaciones)
 - Poder reagendar la fecha del siguiente cobro.
 - Poder pausar y restaurar una suscripción o mas de una a la vez.
- o **Tokenización (Tarjetas):** En el modulo de Tokenización (Tarjetas) el comercio podrá visualizar, agregar y administrar sus tarjetas.

En caso de equipo de operaciones podrán visualizar y administrar las tarjetas por comercio.

En el listado de tarjetas se debe poder visualizar y filtrar los siguientes campos:

- ID Tarjeta
- Fecha y Hora creación
- Últimos dígitos
- Bin
- Nombre del tarjetahabiente
- Fecha de vencimiento
- Marca
- País
- Emisor
- Ultimo cobro

Al agregar una tarjeta (Tokenizar) se deberá proteger los datos sensibles como es el número de tarjeta y código de seguridad (si es proporcionado). Los campos que se deben contemplar son:

- Número de tarjeta (En el detalle solo se mostrara numero enmascarado, mostrado solo el Bin y Los últimos dígitos de la tarjeta)
- Nombre del tarjetahabiente (Como se muestra en la tarjeta)
- Fecha de expiración (Mes [MM] y Año [YY o YYYY])
- CVV (En el detalle se mostrará representado por asteriscos ('*'))

Algunas de las características y funciones que se deben contemplar, son:

- Poder realizar un cobro a una tarjeta en específico (OnDemand)

- Poder visualizar las suscripciones asociadas a la tarjeta (poder ir al detalle de la suscripción)
 - Poder ver el histórico de cargos realizados a la tarjeta (poder ir al detalle de la transacción)
 - Poder modificar la fecha de vencimiento, Nombre del tarjetahabiente y el Código de seguridad.
 - Cancelar una tarjeta o mas de una a la vez. (Al cancelar debe notificar si esta asociado a una suscripción)
- o **Conciliación y Liquidación:** En el módulo de Conciliación y Liquidación se podrá realizar algunas de las siguientes tareas:
- Conciliación operativa: La conciliación operativa podrá realizarse de forma diaria en algunos casos o en otros casi al momento por transacción. A continuación se describen los casos:
 - **Visa | MasterCard (Prosa):** (diario) La conciliación se realiza con el punto electrónico de Inbursa. (Web Service)
 - **American Express:** (diario) La conciliación se realiza con el punto electrónico de American Express. (Web Service)
 - **XXO:** (diario) La conciliación se realiza con un archivo adjunto en un E-mail que manda OXXO diariamente.
 - **OpenPay:** (notificación) La conciliación se realiza vía Webhook por transacción, al instante que se realiza el pago.
 - **STP:** (notificación) La conciliación se realiza vía Web Service. STP notifica por transacción, cuando se realiza la transferencia a la cuenta.
 - Conciliación financiera: Se deberá poder subir el formato específico para la conciliación financiera, como podría ser el estado de cuenta de los bancos. El fin es poder realizar la conciliación de totales (Lo que deberá ser lo conciliado para liquidación VS lo que está en el estado de cuenta).

Algunas de las características y funciones que se debe contemplar, son:

- Al no cuadrar los totales deberá poder notificar la diferencia entre los totales. Y poder ver el desglose de lo que está por liquidar.
- Deberá llevar el registro de las conciliaciones realizadas y de las que están pendientes.
- Deberá poder realizar recordatorios al área de finanzas de las conciliaciones pendientes y de las que están próximas. (Los

recordatorios deben poder ser configurados por: número de día previos al evento y hora de notificación)

- Liquidación: El área de operaciones debe poder visualizar las liquidaciones que están pendientes y el histórico.

En el caso del comercio podrá ver el histórico de sus liquidaciones realizadas.

Algunas de las características y funciones que se deben contemplar, son:

- Deberá llevar el registro de las liquidaciones realizadas y de las que están pendientes.
- Deberá realizar recordatorios al área de finanzas, de la liquidaciones pendientes y del día. (Los recordatorios deben poder ser configurados por: número de día previos al evento y hora de notificación)
- Deberá el área de finanzas poder revisar la liquidación y confirmar, antes de ejecutar la dispersión.

- o **Reportes & MI**: El módulo de Reportes & MI deberá contener la siguiente información.

De forma diaria se deberá hacer el cálculo de los siguientes valores; a fin de disminuir el cálculo de estos valores durante la ventana pico de la aplicación:

Valores MI X Comercio

- ID Comercio.
- Fecha.
- Bin
- Crédito/Debito
- Nacional/internacional
- Movimiento (completada, devuelta, contracargo, liquidada, etc.)
- Número de transacciones (solo del movimiento X comercio)
- Monto de transacciones (solo del movimiento X comercio)

Catálogo de reportes. Existirá un catálogo de reportes que deberá incluir los siguientes datos.

- ID Reporte
- Nombre del reporte

- Creado por
- Fecha de creación
- Modificado por
- Fecha de modificación.
- Tipo: (Programado/OnDemand) - OnDemand es una opción que estará limitada solo a ciertos usuarios.
- Tipo de audiencia: (interno / externo)
- Audiencia.
 - o Si el tipo es interno se seleccionarán los usuarios (pueden ser todos)
 - o Si es externo seleccionar el comercio (pueden ser todos)
- Si es el tipo es programado.
 - o Periodicidad: (Diario/ Semana / Mensual)
 - o Detalle periodicidad (no aplica si la periodicidad es Diario)
 - Semanal: L, M,M,J,V,S y D (se puede seleccionar más de uno)
 - Si es mensual:
 - Día específico: 1..31 (puede seleccionar más de uno)
 - Día no específico:
 - o Día de la semana: L, M, M,J,V,S y D (puede seleccionar más de uno)
 - o Repetición; 1º,2º,3º,4º y 5º(puede seleccionar más de uno)
 - o Horario: (hh:mm)
- Campos:
 - o Comercio. Se listarán todos los datos que un comercio puede tener (incluir MI) y se podrá seleccionar si el dato se incluirá en el reporte y un filtro. Por ejemplo:

Campo	Visible	Filtro
Nombre	●	
Giro	●	
Régimen Fiscal	●	Persona Física
Email	○	
Dirección	○	

Es decir: Mostraría Nombre, Giro y Régimen Fiscal (solo personas físicas); no se mostraría email y dirección

- o Comercial
 - o Transacción
- Criterio de búsqueda adicional. (incluir metodología)

Los reportes programados se deberán ejecutar en la fecha y hora definidos y una vez estén completos estarán disponibles para ser consultados en la aplicación alineado a la audiencia definida. En caso de que no sea programado; el reporte se hará de inmediato y solo será visible para el usuario que lo creó.

Ejemplos de reportes:

Modulo de consulta on-demand o con envíos programados de datos. Los datos se deberán crear en base al documento [Metodología reporte 2017](#)

- **OnDemand:** Se puede consultar en el momento deseado. **Nota:** Todo deberá poder filtrarse por tiempo, terminal, comercio, one shot, OnDemand, recurrente, categoría, nacional, internacional, banco y subcategoría
 - Procesamiento por Monto y Número (% por monto y número)
 - % de CC (% en monto y número)
 - % de devoluciones (% en monto y número)
 - Tiempo promedio entre aceptada y CC
 - Tiempo promedio entre aceptada y devolución
 - Eficacia por monto y número (% en monto y número)
 - Eficacia Bruta monto y número (% en monto y número)
 - Tiempo entre creación de usuario y primer procesamiento
 - Tiempo entre creación de usuario y primer incidencia
 - Tiempo entre primer procesamiento y primer incidencia
- **Reporte Diario:** Estos deberán enviarse por correo que deberá contener los siguientes datos. **Nota:** Todo se compara vs día anterior.
 - Monto Total Procesado
 - # Operaciones exitosas
 - # Comercios que procesaron en el día
 - Lista de comercios procesados en el día
 - # Operaciones rechazadas
 - o # Soft
 - o # Hard
 - o # Retry
 - o # Fondos Insuficientes
 - Monto de Ticket promedio
 - % Tasa de conversión
- **Categoría:**

▪ **Fraude**

- % de fraude
- Tarjetas con mayor incidencia
 - o Bines
 - o Marca
 - o Tipo
 - Débito
 - Crédito
- Bancos con mayor incidencia
- Cuentas de correo con mayor incidencia
- Estacionalidad / fecha de fraudes
- Volumen de fraude
- Volumen y % de trans. en challenge
- Categorías con mayor fraude
- Giros con mayor fraude
- Horarios/días de incidencias
- Rango máximo y mínimo de fraude
- % de fraude crédito
- % de fraude débito
- Promedio de monto antes de fraude
- Número de transacciones antes de fraude

▪ **Comercio**

- Categorías más vendidas
- Giros más vendidos
- Días / Horarios de venta
- Ventas última semana
- Ventas últimos 30 días
- Comparativo vs mes anterior
- Comparativo vs año anterior
- Top 10 clientes procesamiento
- % recompra
- Sistema operativo de compra
- Explorador de compra
- Plataforma de compra
- Ubicación de cliente final

- Ticket promedio
- Promedio de artículos vendidos
- Evolución de ticket promedio en el tiempo
- Número de compradores nuevos vs recurrentes del mes

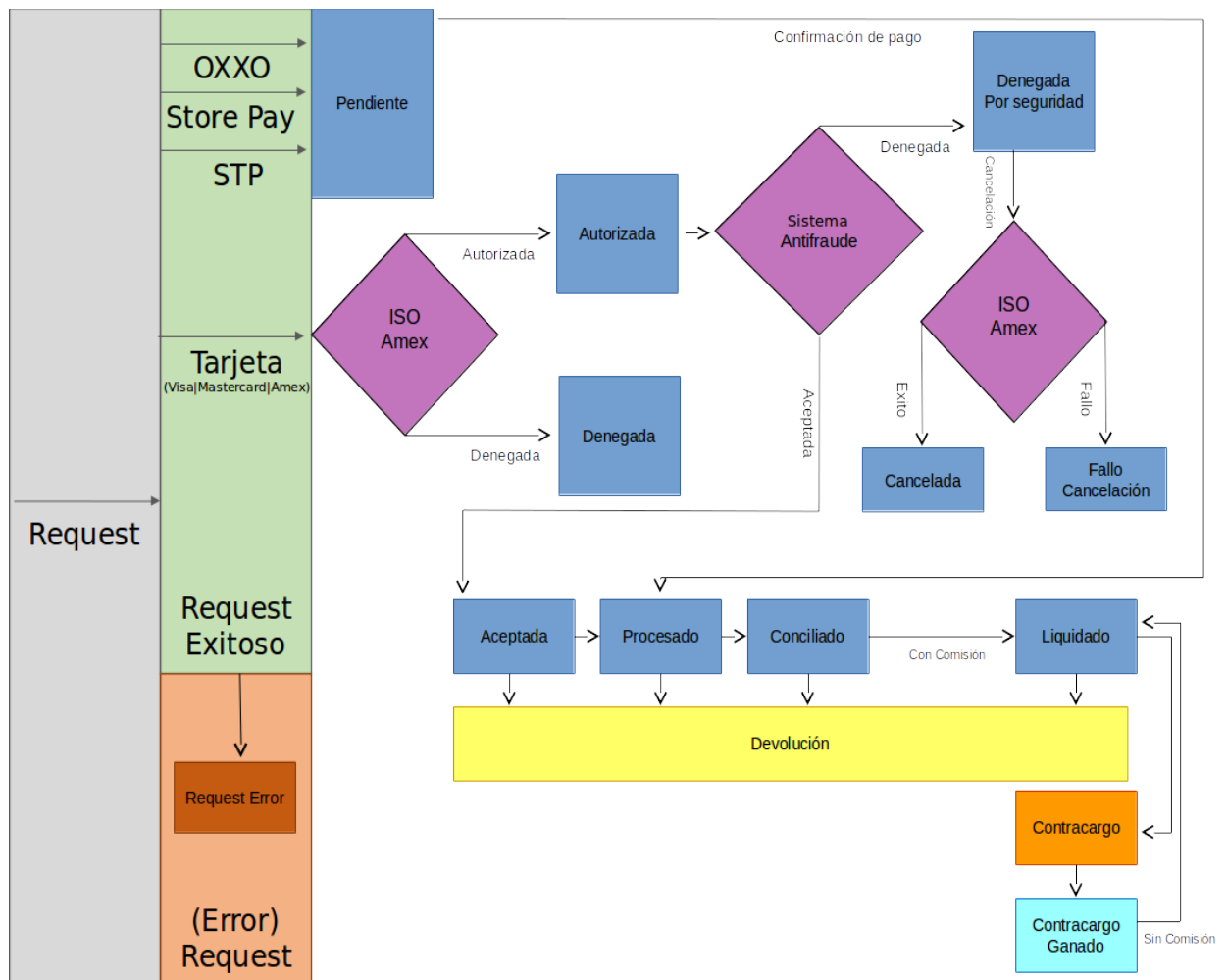
- Porcentaje de compradores nuevos vs recurrentes del mes
- Ticket promedio usuarios nuevos
- Ticket promedio usuarios recurrentes
- Usuario recurrente tiempo promedio entre compras
- Usuario recurrente productos que ha comprado
- Facturación Total
- Margen Total
- % margen
- Items Vendidos (descripción en Referencia o por campo en seguridad)
- Número de Ordenes de producto
- Items promedio por orden de usuario
- % ventas por categoría
- % de abandonos del carrito (Secure Window)
- Tiempo de vida de un comercio
- Tiempo de vida de un cliente final
- Consulta de recurrentes
- **Aceptación**
 - Bines más aceptados
 - Marca más aceptada
 - Bancos más aceptados
 - Share % entre marcas
 - % de aceptación general
 - % de aceptación por marca
 - % de soft denial
 - % de hard denial
 - % de errores (Time outs, no conexiones ISO)
 - ubicación de pago OXXO
 - % conversión OXXO
 - % Conversión Store Pay
 - % de aceptación por categoría
 - % de aceptación por giro

Procesos

A continuación se describe los procesos de la operativa diaria.

Transaccional y Cierre

A continuación se describe el proceso Transacción y de Cierre.



En los siguientes casos se describe las acciones que se esperan:

Request Error: Se deberá poder visualizar la transacción y revisar los logs.

Fallo cancelación: En caso de fallar la cancelación deberá notificar al área de operaciones y permitir realizar la revisión de los logs y poder realizar el reintento de la cancelación.

Aceptada: Se espera que la transacción al pasar al estado de aceptada deba pasar a procesada en un periodo que se podrá ser configurable, y al no pasar al estado de procesada en ese periodo de tiempo, debé notificar al área de finanzas y también finanzas podrá cambiar el estatus de la transacción. También se espera que el área de finanzas pueda filtrar y visualizar este tipo de transacciones desde el Administrador.

Devolución: Al intentar hacer una devolución y al intentar falla, deberá notificar al área de operaciones y la transacción deberá quedar con el mismo estatus que tenía antes de intentar realizar la devolución. Y también al fallar, se deberá poder realizar el reintento de la devolución de forma manual a la transacción.