FORMATO DE REQUERIMIENTO

**DATOS BASICOS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre de Proyecto solicitante: | Originacion de Cuentas N2 Otras Empresas | Fecha | 14 | 10 | 16 |
| Nombre de solicitante | Rosa Ramírez Galindo | | | | |

**DATOS DEL REQUERIMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID Requerimiento: | FR-PA-SA-2302 | **Tipo:** | Funcional | Proceso/Sub-Proceso de negocio: | Call Center | Tema de Requerimiento: | Originacion N2 Otras empresas |
| Nombre de Requerimiento | Asociar TDD a una cuenta por Call Center | | | | | | |
| Descripción corta de requerimiento: | Asignar una TDD a una cuenta A Mi Favor ya sea por primera de asignación a la cuenta o por reposición. | | | | | | |
| Área solicitante | Negocio Ahorro | | | | | | |
| Versión de requerimiento | 1.0 | | | | | | |

**Descripción detallada del Requerimiento**

Considerar las validaciones necesarias dentro del cuerpo del requerimiento.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descripción de requerimiento: | Entrada del Requerimiento | Asociar una TDD por Call Center |
| El cliente de una cuenta A MI Favor podrá solicitar a Call Center la asociación por primera vez de su tarjeta o solicitar la asociación de la tarjeta por reposición.  **Asignación de TDD a cuenta A Mi Favor por primera vez.**  Cliente solicitara a Call Center la asociación de su TDD a cuenta A MI Favor.   * Call Center deberá de autenticar al cliente con el nivel de seguridad alto para poder brindarle el servicio. * Una vez que se autentique al cliente de manera correcta el cliente estará proporcionando los siguientes datos:   Folio de la tarjeta que se encuentre en su poder  Número de Cuenta a MI favor (cuenta a la que se le va asociar la tarjeta) Call Center puede apoyar al cliente para seleccionar este dato para asignar la tarjeta a la cuenta correcta.  Call Center ingresa la información proporcionada por el cliente y realiza la asignación de tarjeta solicitada.  Card manager realiza la asignación de la tarjeta y notifica el mensaje exitoso.  Si Card Manager no puede asociar la tarjeta a la cuenta del cliente le notifica el mensaje de error.  Call Center le notifica al cliente si fue exitosa la asignación de la tarjeta. Si no se pudo realizar la asociación de la tarjeta de manera correcta a la cuenta le notifica al cliente para que valide su información proporcionada dependiendo del tipo de error.  Reposición de tarjeta por Call center.  Cliente solicitara a Call Center la asociación de su tarjeta por reposición a cuenta A MI Favor .   * Call Center deberá de autenticar al cliente con el nivel de seguridad alto para poder brindarle el servicio. * Una vez que se autentique al cliente de manera correcta el cliente estará proporcionando los siguientes datos para su reposición:   Folio de la tarjeta que se encuentre en su poder  Número de Cuenta a MI favor (cuenta a la que se le va asociar la tarjeta) Call Center puede apoyar al cliente para seleccionar este dato para asignar la tarjeta a la cuenta correcta.  Call Center valida si la cuenta a la que se le quiera asociar la tarjeta por reposición de TDD, cuente con fondos suficientes para el pago de comisión por reposición de tarjeta. Si la cuenta no cuenta con fondos suficientes para el pago de comisión de reposición por robo o extravío (Si la reposición es por vigencia no se cobra la comisión por reposición dato que debe validar el sistema) le notifica al cliente que su cuenta no cuenta con fondos suficientes para el pago de comisión por reposición.  Si la cuenta tiene saldo suficiente para el pago de comisión por reposición, realiza la asignación de tarjeta a la cuenta.  Card manager realiza la asignación de la tarjeta y notifica el mensaje exitoso. Se debe de realiza el cobro de comisión por reposición.  Si Card Manager no puede asociar la tarjeta a la cuenta del cliente le notifica el mensaje de error.  Call Center le notifica al cliente si fue exitosa la asignación de la tarjeta. Si no se pudo realizar la asociación de la tarjeta de manera correcta a la cuenta le notifica al cliente para que valide su información. | |
| Salida: | Card Manager debe de asociar la tarjeta del cliente por Call Center. |
| Comentarios |  | |

Esta sección deberá llenarse en una etapa posterior a la definición del reporte.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cobertura** | | | |
| Fecha de Cobertura: |  | Business Analyst: |  |
|  |  | Nombre de Funcional: |  |
| **Alcance dentro de Cobertura.** | | | |
|  | | | |
| **Alcance fuera de Cobertura.** | | | |
|  | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Control de Versiones** | | | | | |
| **Fecha solicitud** | **Fecha cambio** | **Versión** | **Descripción del cambio** | **Responsable(s) ejecución del cambio** | **Control de cambio asociado** |
| 14/10/2016 |  | 1.9 | Versión Inicial | Juan Manuel Lucas | SRA\_2320CSMO |

**Instrucciones de Llenado**

DATOS BÁSICOS

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre de Proyecto solicitante:** | Nombre del proyecto solicitante que elabbora requerimeinto. |
| **Nombre de solicitante:** | Nombre del usuario que crea requerimiento |
| **Fecha:** | Fecha en la que se elabora requerimiento |

DATOS DEL REQUERIMIENTO

|  |  |
| --- | --- |
| **ID Requerimiento:** | Identificador único para el control e identificación del requerimiento. (Otorgado por procesos), |
| **Tipo** | Tipo de requerimiento : Funcional, Metodologica |
| **Proceso/Sub-Proceso de negocio:** | Nombre del Proceso y Sub.Proceso al que pertenece el requerimiento |
| **Tema de Requerimiento:** | Tema principal del requerimiento |
| **Nombre de Requerimiento:** | Nombre del entregable afectado(s) y versión del documento a ser modificado. Y Versión nueva. |
| **Descripción corta de requerimiento:** | Breve descricpción del requerimiento. |
| **Área solicitante:** | Nombre de area a la cual pertenece usuario solicitante |
| **Versión de Requerimiento:** | Versión del requerimiento |

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL REQUERIMIENTO

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción de requerimiento:** | Descripción detallada del requerimiento. |
| **Comentario:** | Comentarios adicionales que se requieran |

ANEXO A. COBERTURA DE REQUERIMIENTO

|  |  |
| --- | --- |
| **Alcance cubierto del requerimiento:** | Alcance detallado del requerimiento cubierto por la solución. |
| **Fecha de actualización:** | Fecha en que se conoce la cobertura del requerimiento. |
| **Nombre de soliictante:** | Nombre del usuario que crea requerimiento |
| **Nombre de documentador** | Nombre del usuario que registra requerimeinto |
| **Alcance no cubierto del requerimiento:** | Alcance del requerimiento que no fue cubierto por la solución. |

CONTROL DE VERSIONES

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha solicitud:** | Fecha en que se solicito la creación o cambio a un requerimiento. |
| **Fecha cambios:** | Fecha en que se crea ocambia el requerimiento. |
| **Versión <Nueva>:** | Versión nueva del requerimiento |
| **Descripción del cambio:** | Breve descripción del cambio. |
| **Responsable(s) ejecución del cambio:** | Nombre del responable del cambio |
| **Control de cambio asociado:** | ID del control de cambio asociado a dicho cambio. |