OUM

AN.100 Analysis Specification

Universal Assistance S.A.

Req. 6560 - Proceso de Renovación Automática de vouchers - Parametrizable - Manejo de múltiples pasajeros - Comunicación al pax - Comunicación BO del canal

Author: Karina Aguilera

Creation Date: May 9, 2022

Last Updated: May 9, 2022

Document Ref:

Version: 1

1. **Title, Subject, Last Updated Date, Reference Number**, **and** **Version** are marked by a Word Bookmark so that they can be easily reproduced in the header and footer of documents. When you change any of these values, be careful not to accidentally delete the bookmark. **You can make bookmarks visible by selecting Tools->Options…View and checking the Bookmarks option in the Show region.**

**Approvals:**

|  |  |
| --- | --- |
| <Approval1> |  |
| <Approval2> |  |

1. To add additional approval lines, press [Tab] from the last cell in the table above.
2. You can delete any elements of this cover page that you do not need for your document.

# Document Control

## Change Record

2

| Date | Author | Version | Change Reference |
| --- | --- | --- | --- |
| 9/5/22 | Karina Aguilera | 1 | No Previous Document |
|  |  |  |  |

## Reviewers

| Name | Position |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Contents

1 Document Control iii

1.1 Change Record iii

1.2 Reviewers iii

2 Overview 1

2.1 Business Objectives 1

2.2 Definitions 1

2.3 Mapeo 9

2.4 Scenarios 9

2.5 Examples 9

2.6 Business Rules 9

2.7 Assumptions 9

3 User Interface Descriptions 10

3.1 Surface Feature Descriptions 10

3.2 User Interface Flow Descriptions 10

4 Data and Behavior Analysis 11

4.1 Data Analysis 11

4.2 Behavior Analysis 11

5 Interface Analysis 12

6 Open and Closed Issues 13

6.1 Open Issues 13

6.2 Closed Issues 13

1. To update the table of contents, put the cursor anywhere in the table and press [F9]. To change the number of levels displayed, select the menu option Insert‑>Index and Tables, make sure the Table of Contents tab is active, and change the Number of Levels to a new value.

# Overview

Áreas Involucradas: Comercial (Affinty/Direct/Retail) Propositions

## Business Objectives

1. This section describes the mapping between this package or use case and the business requirements that have been identified in RD.001 Business and System Objectives. Only list objectives that are impacted by this use case or Use Case package.

**Objetivo: Adecuar el "Proceso de Renovación Automática de Vouchers" existente a la nueva modalidad de venta implementada.**

En la primera etapa del proyecto, ya implementada, se implementó una nueva modalidad de venta de los productos "anuales renovables automáticamente" para los canales Direct/Affinity.

A partir de esta implementación es que se puede emitir un voucher con productos "anuales renovables automáticamente" para un grupo de pasajeros y no sólo con un pasajero como era anteriormente.

Por este motivo es que debemos modificar el proceso de renovación automática de vouchers de productos "anuales renovables automáticamente" para poder **soportar esta nueva modalidad de venta con N pasajeros**.

La definición del proceso de renovación automática aplicará para todos los canales de venta que actualmente y a futuro vendan productos: "anuales renovables automáticamente".

Por ahora los canales que venden estos productos son:

* Affinity
* Direct

A futuro también se sumará:

* Retail

Por este motivo es que el proceso deberá ser en ciertos puntos parametrizable para poder cubrir las necesidades de los distintos canales, equipos de ventas y organizaciones emisoras que vendan estos productos "anuales renovables automáticamente".

1. This section includes the Use Case Description headers from the RA.023 Use Case Model. This includes the Use Case Name and the Brief description.

## Definitions

### Proceso de renovación automática

**Solución actual**

El "Proceso de renovación automática" actualmente:

* No es parametrizable su comportamiento
  + Para todas las ventas de los distintos canales renueva los vouchers 60 días antes del vencimiento de su vigencia
* Sólo renueva vouchers con 1 pax
* Ante una renovación
  + No envía mail al pax luego de realizar la renovación
* Ante una NO renovación
  + No genera actividades pendientes como resultado de una no renovación

**Nueva Solución**

La nueva versión del "Proceso de renovación automática":

* Deberá tener su comportamiento parametrizable
  + Deberá renovar los vouchers x días antes de su vencimiento, siendo x la cantidad de días que se considere necesario por canal de venta/organización emisora
* Deberá renovar vouchers con más de 1 pax
* Ante una renovación:
  + Deberá enviar mail al pax principal luego de realizar la renovación
* Ante una NO renovación:
  + Deberá generar una actividad para el equipo de BO del canal de venta de la Organización emisora del voucher para darle aviso al equipo de BO que gestione la NO renovación automática.

Para cumplir con estas necesidades y poder hacerlas flexibles para los distintos canales y clientes (Organizaciones Emisoras), entendemos que es necesario permitir parametrizar en Siebel:

* La cantidad de días antes del vencimiento del voucher en que se renovarán los vouchers próximos a vencer. De esta manera poder tener la posibilidad de que los diferentes canales de venta/organizaciones, puedan definir diferente cantidad de días antes para renovar cada uno de los vouchers asociados.
* Si realiza o no comunicación al pax ante una renovación
* Templates de comunicación por canal de venta/organización emisora

### Parametrización: Anterioridad con que se renueva un voucher de productos anuales renovables automáticamente

Se deberá definir una parametrización "Anterioridad - Productos anuales renovables automáticamente".

voucher en función de qué Organización emisora emite el voucher y del canal de venta asociado.

Cliente: Canal de Venta

Una captura de pantalla de una computadora

Descripción generada automáticamente

Niveles de parametrización:

* Genérico
* Por Canal de Venta
* Por Canal de Venta + Organización

Ejemplo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Canal de venta | Organización Emisora | Días |
| Genérico |  | 60 |
| Direct | CF TLMK SANTANDER | 90 |
| Affinity |  | 80 |
| Affinity | CITI ANUALES | 60 |
| Retail |  | 30 |
| Retail | JULIA TOURS | 60 |

Pendiente: Cerrar solución.

De esta manera el proceso de renovación automática deberá renovar los vouchers emitidos en función de:

* El canal de venta de la organización emisora del voucher y la organización emisora del voucher.

Importante: Existirá un registro de parametrización genérico para que defina el comportamiento para los casos en que no se encuentre la parametrización explícita para el canal de venta/organización emisora.

Según el ejemplo, si se emite un voucher de un producto "anual renovable automáticamente" para:

* Organización emisora: "CF TLMK ARGENTINA" (Canal: Direct)
  + El voucher se renovará "60" días antes de la fecha de finalización de vigencia.
* Organización emisora: "CF TLMK SANTANDER" (Canal: Direct)
  + El voucher se renovará "90" días antes de la fecha de finalización de vigencia.
* Organización emisora: "CARNIVAL" (Canal: Retail)
  + El voucher se renovará "30" días antes de la fecha de finalización de vigencia.
* Organización emisora: "JULIA TOURS" (Canal: Retail)
  + El voucher se renovará "60" días antes de la fecha de finalización de vigencia.

### Comunicaciones al pax

Se definió que el proceso de renovación automática notifique al pax o al equipo de BO del canal asociado, ante dos tipos de eventos:

1. Por renovación (email: al pax)
2. Por NO renovación (actividad: al equipo de BO del canal de venta asociado al voucher)

Dado que actualmente el proceso de renovación automática no da aviso al renovar ningún voucher por ningún motivo, debemos generar la parametrización asociada para poder excluir del envío de notificaciones a las ventas que necesiten seguir NO informando al pax de la renovación.

Para poder lograr esto es que debemos generar la parametrización asociada para que dependiendo del canal de venta/organización emisora podamos definir si envía o no la comunicación al pax de la renovación realizada.

**Parametrización: Comunicación al pax**

* Por Canal de Venta
  + Envía/No envía comunicación al pax por renovación automática
* Por Canal de Venta + Organización Emisora
  + Envía/No envía comunicación al pax por renovación automática

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Canal | Organización Emisora | ¿Envía comunicación por renovación automática? |
| Genérico |  | No |
| Direct |  | Si |
| Direct | CF TLMK SANTANDER | No |
| Affinity | CINCO EN LINEA | Si |
| Retail | INTERTURIS | Si |
|  |  |  |

De esta manera el proceso de renovación automática deberá evaluar en función del canal de venta de la organización emisora y la organización emisora si debe o no enviar la comunicación al pax principal al activar el voucher x renovación automática.

Pendiente: Cerrar solución.

**Parametrización: Templates de comunicación para envío de emails a los pax**

Para poder manejar los distintos formatos de comunicación que podamos tener definidos por canal de venta/organización emisora es que necesitamos generar una parametrización de templates de comunicación.

Generación de templates de comunicación para el envío de mails por renovaciones:

* Template: Por renovación
  + Texto condicional x cambio de tarifa
  + Texto condicional x cambio de prestaciones del producto
  + Texto condicional x cambio de CCGG/CCPP

Estos templates deberían ser parametrizables por:

* Genérico
* Canal de Venta
* Por Organización

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Canal | Organización Emisora | Template: x Renovación |
| Genérico |  | GENERICO\_RENOVACION |
| Direct |  | DIRECT\_RENOVACION |
| Direct | CF TLMK SURA | SURA\_RENOVACION |
| Affinity |  | AFFINITY\_RENOVACION |
| Affinity | CINCO EN LINEA | CINCOENLINEA\_RENOVACION |
| Retail |  | RETAIL\_RENOVACION |
|  |  |  |

Para determinar qué template de email debe enviar es que el proceso deberá tener en cuenta el canal de venta de la organización emisora y la organización emisora del voucher y según la parametrización tomar el template que corresponda.

Pendiente: Cerrar solución.

### Comunicación al pax - Por renovación

Luego de activar el voucher el proceso deberá enviar un mail al pax principal con el detalle del voucher renovado, similar al mail de venta, adjuntando el .pdf asociado e incluyendo las CCGG/CCPP.

Adicionalmente se definió que el proceso ante una renovación informe al pasajero cambios en las condiciones comerciales que pueden ser 3.

Por cambio de condiciones comerciales

Por incremento en la tarifa:

* Teniendo en cuenta la variación del precio de lista.
  + Al activar el voucher renovado y darse cuenta que el precio de lista es mayor que el precio de lista del voucher original
    - El proceso adicionalmente deberá incluir en el mail un texto dando aviso del cambio de precio (el pax tiene x días para arrepentirse). Esto será un texto condicional en el HTML asociado a la plantilla de comunicación asociada.

Una captura de pantalla de una computadora

Descripción generada automáticamente

Por cambio de prestaciones del producto:

* Detección de cambio en la clase del producto.
  + Al activar el voucher renovado y darse cuenta que cambió la clase del producto asociado
    - El proceso adicionalmente deberá incluir en el mail un texto dando aviso del cambio de prestaciones (el pax tiene x días para arrepentirse). Esto será un texto condicional en el HTML asociado a la plantilla de comunicación asociada.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Aplicación, Tabla

Descripción generada automáticamente con confianza media

Por cambio de CCGG:

* Detección de cambio de versión de las condiciones generales del voucher.
  + Al activar el voucher renovado y darse cuenta que cambió la versión de CCGG/CCPP
    - El proceso adicionalmente deberá incluir en el mail un texto dando aviso del cambio de condiciones (el pax tiene x días para arrepentirse). Esto será un texto condicional en el HTML asociado a la plantilla de comunicación asociada.

### Comunicación al equipo de BO (Back Office) del canal de venta - Por NO renovación

Solución actual

Cuando el proceso de renovación detecta que el pax no aplica al producto del voucher, por haber cumplido los años que hacen que ya ese producto no sea el que debe tener por la edad cumplida, actualmente deja el voucher en estado "Pendiente" con motivo: "Por Renovación Pendiente Edad" (no lo activa).

* Quedando el voucher pendiente de gestión comercial en la vista "Consulta Vouchers: Notificación de la renovación del producto".
* El equipo de BO debe consultar las "NO Renovaciones" en la vista asociada para gestionarlas. No alerta a ningún equipo de esta situación.

Voucher: "Pendiente": "Por Renovación Pendiente Edad"

Una captura de pantalla de una computadora

Descripción generada automáticamente

Vista: "Consulta Vouchers: Notificación de la renovación del producto"

Captura de pantalla de computadora

Descripción generada automáticamente

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Nueva Solución

Cuando el proceso de renovación detecte que al menos un pax queda fuera de la cobertura, tener en cuenta que ahora el voucher puede tener más de un pax, se deberá:

* Luego de generar el voucher en estado "Pendiente", motivo: "Por Renovación Pendiente Edad", como actualmente lo hace.
* Generar una actividad "Pendiente" para el equipo de BO del canal asociado a la organización emisora del voucher de tal manera de dar aviso a que se gestione dicho voucher pendiente.
* Pendiente: Determinar solución técnica (similar a la implementada en otros circuitos)

De esta manera se informará al sector de BO del canal asociado a la organización emisora del cliente, que deberá realizar la gestión del voucher en cuestión para ofrecer el producto al/a los pasajero/s que quedan excluidos y realizar la activación manualmente.

## Mapeo

## Scenarios

1. This section defines the User’s interaction with the system interface, and all other collaborating actors (systems, human, etc.).   
     
   Include references (links) to the all the Use Case Specifications (RA.024) for each use case included in this package.

## Examples

1. If available, you may include examples with actual data to help the reader understand the functionality and flow.

## Business Rules

## Assumptions

1. The intent of this section is to list any **overall** assumptions for the Use Case Package.
2. The Use Case Specifications (RA.024) may include lower level assumptions. Those do not need to be repeated here.

# User Interface Descriptions

1. The intent of this section is to describe any user interface features – including forms, reports, and user interface storyboard flows – that apply to this Use Case Package.   
     
   It is important not to design the screens and reports but simply to understand the user interface elements that will be required. You should make use of wireframes or prototypes developed in the User Interface Analysis (AN.090) and Conceptual Prototype (IM.005).

## Surface Feature Descriptions

1. List and describe the surface feature elements – form and report wireframes or UI feature lists – that are required to support the Use Case Package.   
     
   Surface Features described in the applicable User Interface Analysis (AN.090) may be referenced or reproduced here. You may also include or reference applicable Conceptual Prototype (IM.005) work product.

## User Interface Flow Descriptions

1. Describe any user interface flows – storyboards – that apply to this Use Case Package.   
     
   You should include or reference all of the applicable user interface flow descriptions (storyboards) documented in the User Interface Analysis (AN.090) and Conceptual Prototype (IM.005) work products.

# Data and Behavior Analysis

1. The intent of this section is to capture all of the data attributes and behavior associated with each of the Use Cases in the Use Case Package. Data can include Entity, attribute, min, max default values and comments, while Behavior can include operations, additional attributes, associations, roles, responsibilities, specializations and generalizations for each Use Case. The standard and recommended approach is to use a UML class diagram to capture and express this information.  
     
   **UML Approach**  
   Because UML Class Diagrams capture both Data and Behavior (operations), you should include or reference the **Analysis Class Diagram** created in AN.050 Analyze Data and AN.060 Analyze Behavior. This diagram will provide Data and Behavior analysis information about the Use Case Package. In this case, you may delete the individual Data and Behavior subsections provided below.  
     
   **Non-UML Approach**  
   If you are not using UML, you may include summary information in this section then use the separate Data and Behavior sections below. For detailed instructions, please see the notes included in those sections and review the Analyze Data (AN.050) and Develop Analysis Specification (AN.100) task guidelines.

## Data Analysis

1. Use this section if you are **not** using a UML class diagram to capture data and behavior for your use case package. Otherwise, this section may be deleted.  
     
   The intent of this section is to capture all of the data attributes associated with each of the Use Cases required by this Use Case Package. Data can include entity, attribute, min, max, default values, and comments. You may simply reference or include the Data Analysis (AN.050) for this package. If not available or if the data requirements are very simple, you may use the table below.

| Entity (Class) | Attribute (Data Field) | Minimum Value | Maximum Value | Default Value | Comments |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

## Behavior Analysis

1. You should use this section if you are using a non-UML approach and are not employing a UML class diagram to capture data and behavior for your use case package. Otherwise, this section may be deleted.  
     
   The intent of this section is to capture all of the system behavior that is required to support the Use Case Package. This can include operations, additional attributes, associations, roles, responsibilities, specializations and generalizations for each Use Case. You should include or refer to the AN.060 Behavior Analysis when completing this section. You may use a functional decomposition, process mapping, or other notation to express this information.

# Interface Analysis

1. The intent of this section is to describe the all external interfaces from this Use Case Package’s point of view. This includes other use case packages and/or external systems. The intent is to describe the high level exchange of messages and information from the use case package under consideration to any external interfaces. You may refer to or include the Package Diagram and Sequence Diagram from the Architecture Description (RD.130). For simple use case packages, you may use the table below.

The <Use Case Package Name> is dependent on the following components and external systems.

| Use Case Name | External System Name, Component Name, or Service Name | Messages | Frequency | Interface Requirements | Message Parameters (data exchanged) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Open and Closed Issues

1. Add open issues that you identify while writing or reviewing this document to the open issues section. As you resolve issues, move them to the closed issues section and keep the issue ID the same. Include an explanation of the resolution.  
     
   When this work product is complete, any open issues should be transferred to the project- or process-level Issue Log (Manage focus area) and managed using a project level Issue Form (Manage focus area). In addition, the open items should remain in the open issues section of this work product, but flagged in the resolution column as being transferred.

## Open Issues

| ID | Issue | Resolution | Responsibility | Target Date | Impact Date |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

## Closed Issues

| ID | Issue | Resolution | Responsibility | Target Date | Impact Date |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |