LogoTrans

**DISEÑO FUNCIONAL**

**DETALLADO**

Sitio web Grandes Clientes

Acceso de usuarios

Etapa II

RQ38541

[1. OBJETIVOS 5](#_Toc412551448)

[2. ALCANCE 5](#_Toc412551449)

[3. ROLES Y RESPONSABILIDADES 5](#_Toc412551450)

[3.1 Para la gestión del requerimiento con TI 5](#_Toc412551451)

[3.2 Para la gestión del proceso 6](#_Toc412551452)

[4. DESCRIPCIÓN DETALLADA 6](#_Toc412551453)

[5. LISTA DE FUNCIONES 6](#_Toc412551454)

[5.1. Alta de usuarios y selección de cuentas 6](#_Toc412551455)

[**5.1.1.** **Objetivo** 6](#_Toc412551456)

[**5.1.2.** **Descripción Detallada** 7](#_Toc412551457)

[**5.1.3.** **Parámetros** 9](#_Toc412551458)

[**5.1.4.** **Validaciones** 9](#_Toc412551459)

[**5.1.5.** **Layout** 9](#_Toc412551460)

[5.2.1 Gestión de Contactos y Notificaciones 9](#_Toc412551461)

[5.2.2 Objetivo 9](#_Toc412551462)

[5.2.3 Descripción Detallada 9](#_Toc412551463)

[5.3 Visualizar Copia de Comprobante de Liquidación de Servicio 12](#_Toc412551464)

[5.3.1 Objetivo 13](#_Toc412551465)

[5.3.2 Descripción Detallada 13](#_Toc412551466)

[5.3.3 Parámetros 13](#_Toc412551467)

[5.3.4 Validaciones 13](#_Toc412551468)

[5.3.5 Layout 14](#_Toc412551469)

[5.4 Carga de Información 14](#_Toc412551470)

[5.4.1 Objetivo 14](#_Toc412551471)

[5.4.2 Descripción Detallada 14](#_Toc412551472)

[5.4.3 Parámetros 16](#_Toc412551473)

[5.4.4 Validaciones 16](#_Toc412551474)

[5.4.5 Layout 16](#_Toc412551475)

[5.5 Gestión de Consultas 16](#_Toc412551476)

[5.5.1 Objetivo 16](#_Toc412551477)

[5.5.2 Descripción Detallada 16](#_Toc412551478)

[5.5.3 Validaciones 19](#_Toc412551479)

[Debe Validarse que ante el cambio de estado de la consulta (Pasar de estado Pendiente a Cerrado) el campo resolución tenga contenido. 19](#_Toc412551480)

[5.5.4 Layout 19](#_Toc412551481)

[**6.** **PROCESAMIENTO DE DATOS** 19](#_Toc412551482)

[**6.1.** **Tipo de Procesamiento** 19](#_Toc412551483)

[**6.2.** **Volumen Estimado (sobre el recupero principal de datos)** 19](#_Toc412551484)

[**6.3.** **Frecuencia** 19](#_Toc412551485)

[**6.4.** **Tiempo Estimado de Proceso** 19](#_Toc412551486)

[**7.** **REQUERIMIENTOS DE PRUEBA** 19](#_Toc412551487)

[**8.** **REQUERIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN** 19](#_Toc412551488)

[**9.** **REQUERIMIENTO POST-IMPLEMENTACIÓN** 19](#_Toc412551489)

[**10.** **COMENTARIOS** 19](#_Toc412551490)

[**10.1.** **TECNOLOGIA INFORMÁTICA** 19](#_Toc412551491)

[**10.2.** **OBSERVACIONES ÁREA USUARIA** 20](#_Toc412551492)

[**11.** **ANEXOS** 20](#_Toc412551493)

[**12.** **RESPONSABILIDADES** 20](#_Toc412551494)

[**13.** **HISTORIA DE VERSIONES** 20](#_Toc412551495)

# OBJETIVOS

El objetivo de este documento es describir nuevas funcionalidades que estarán disponibles en la web destinada a grandes clientes administrados por el sistema comercial VGAS.

Se desarrollarán dos portales, uno para MetroGAS (el cual ya se confeccionó en la Primer Etapa) y otro para MetroENERGÍA (Donde pondremos foco mayormente).

# ALCANCE

El Sistema Web deberá contar con dos perfiles: Cliente y Administración. A continuación se detalla el alcance de los mismos:

* Cliente
  + Visualización de cuentas asociadas.
  + Realizar copias de documentos emitidos por MG/ME (En sus correspondientes portales)
  + Realizar carga de Certificados de Retención
  + Realizar carga de datos de contacto
  + Recibir notificaciones
  + Realizar consultas
  + Carga de Información (Archivos)
* Administración
  + Alta de usuarios
  + Asociación de cuentas
  + Visualización de Consultas realizadas
  + Descarga de Archivos emitidos por el usuario con Perfil Cliente
  + Visualización de datos de contactos
  + Envío de Notificaciones a grupo de Usuarios con perfil cliente o un Grupo de Usuarios.

# DESCRIPCIÓN DETALLADA

En el marco del plan de facilitar y acelerar la atención de los clientes, se generó el proyecto para la realización de la web destinada a grandes clientes para que puedan acceder a diversas funcionalidades según el alcance descripto en la sección 2.

# LISTA DE FUNCIONES

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Función | Descripción | MetroGAS | MetroENERGÍA |
| 5.1 | Alta de usuarios | Administración: Permite generar usuario y contraseña con asociación de cuentas para acceder a la aplicación web. | Desarrollado | Pendiente de Desarrollo |
| 5.2 | Carga de Datos de Contacto | Cliente: Permite al cliente agregar cuentas de correo o creación de datos de contactos, con el fin de notificar a otras personas en caso que lo requiera. | Desarrollado | Pendiente de Desarrollo |
| 5.3 | Realizar Copia de Facturas | Cliente: Permitir al cliente visualizar las facturas emitidas por MG / ME y poder realizar la descarga en PDF | Desarrollado | Pendiente de Desarrollo |
| 5.4 | Carga de información | Cliente: Permite al cliente realizar carga de información, ej Certificados de Retención. | Pendiente de Desarrollo | Pendiente de Desarrollo |
| 5.5 | Gestión de Consultas | Cliente: Permitir al cliente realizar consultas | Pendiente de Desarrollo | Pendiente de Desarrollo |
| 5.6 | Notificaciones | Administración: Envío de notificaciones o avisos a un grupo de clientes | Pendiente de Desarrollo | Pendiente de Desarrollo |

## Alta de usuarios y selección de cuentas

**MetroGAS**

Las funcionalidades “Alta de usuarios y asociación de Cuentas” ya se encuentran desarrolladas.

**NOTA**: A pedido del usuario, se deberá incorporar una funcionalidad para que el Usuario con Perfil Cliente pueda cambiar su contraseña manualmente tanto desde el portal de MG como el de ME.

**MetroENERGÍA**

Aun no desarrollado.

### **Objetivo**

El objetivo es que el personal de ME pueda generar, desde el portal de Administración, el alta de usuarios para el sitio Web de Grandes Clientes y la generación de una clave para los mismos.

### **Descripción Detallada**

Desde el portal de Administración, se deberá poder realizar la generación de nuevos usuarios de tipo Administrador o Cliente, y la asociación de estos últimos a distintas cuentas de ME.

Para poder realizar la asociación a cuentas a usuarios Clientes de ME, el sistema web deberá mantener la lista de cuentas de ME, que serán informadas desde el sistema comercial CC&B (VGAS)

**Información a completar para la creación del usuario:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo** | **Descripción** | **Tipo de dato** | **Requerido** | **Validación** |
| Nombre usuario | Nombre del usuario que representa a la empresa | Texto | Si | Máximo 50 caracteres |
| Apellido usuario | Apellido del usuario que representa a la empresa | Texto | Si | Máximo 50 caracteres |
| Razón Social | Razón Social, Ej: FIRBIMATIC INTERNACIONAL S.A. | Texto | Si | Máximo 50 caracteres |
| CUIT | Cuit de la empresa, Ej: 30691300613 | Numérico | Si | 11 caracteres |
| Teléfono | Teléfono de la empresa. Ej: 1145519911 | Numérico | Si | Máximo 40 dígitos |
| Email | Dirección de correo electrónico. En esta etapa será utilizada como ID de usuario para el ingreso al sistema. | Texto | Si | Formato dirección de mail. Debe ser único en el sistema. |
| Contraseña | Será utilizada para el acceso al portal de clientes. | Alfanumérico | Si | Mínimo 8 caracteres, Máximo 10 |
| Confirmar Contraseña | Confirmación de contraseña | Alfanumérico | Si | Mínimo 8 caracteres, Máximo 10 |

Cuando se genere el alta de un usuario Cliente, el sitio Web enviará de forma automática un correo electrónico a la dirección ingresada para el nuevo usuario, con la siguiente información:



**NOTA**: *A pedido del usuario, se deberá incorporar una funcionalidad para que el Usuario con Perfil Cliente pueda cambiar su contraseña manualmente tanto desde el portal de MG como el de ME.*

**Asociación de cuentas**

Las cuentas a informar desde CC&B en esta etapa (que podrán ser asociadas a los usuarios de los Clientes en el portal de Administración) son aquellas de ME que tuvieron facturación en el último año. El listado de cuentas debe actualizarse con una frecuencia, al menos, **semanal**.

Los datos a informar en el archivo deberán estar separados por “;” y el archivo deberá tener extensión “txt”.

Información de las cuentas que se enviará desde CC&B al Sitio Web de Grandes Clientes:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cuentas/Clientes** | |  |
| **Nro.** | **Dato Requerido** | **Ejemplo** |
| 0 | ID\_PERSONA | 7086655253 |
| 1 | ID\_CUENTA | 6452928375 |
| 2 | RAZON\_SOCIAL | FIRBIMATIC INTERNACIONAL S.A. |
| 3 | CLASE\_CLIENTE | Comercial (MetroENERGÍA) |
| 4 | TIPO\_DOCUMENTO | CUIT |
| 5 | NRO\_DOCUMENTO | 30691300613 |
| 6 | TARIFA | MECCYOP |
| 7 | EMPRESA | ME |
| 8 | PREDIO (\*) | 1772506208 |
| 9 | DIRECCION\_POSTAL | AVENIDA TRIUNVIRATO 2776 |
| 10 | NUMERO\_POSTAL | 2776 |
| 11 | PISO\_POSTAL | LOCAL |
| 12 | LOCALIDAD\_POSTAL | Villa Ortuzar |
| 13 | MUNICIPIO\_POSTAL | CIUDAD DE BUENOS AIRES |
| 14 | CODIGO\_LOCALIDAD\_POSTAL | 2043 |
| 15 | COD\_POSTAL\_POSTAL | C1427AAN |
| 16 | DIRECCION\_SUMINISTRO (\*) | AVENIDA TRIUNVIRATO 2776 |
| 17 | NUMERO\_SUMINISTRO (\*) | 2776 |
| 18 | PISO\_SUMINISTRO (\*) | LOCAL |
| 19 | LOCALIDAD\_SUMINISTRO (\*) | Villa Ortuzar |
| 20 | MUNICIPIO\_SUMINISTRO (\*) | CIUDAD DE BUENOS AIRES |
| 21 | COD\_POSTAL\_SUMINISTRO (\*) | C1427AAN |
| 22 | TELEFONO | 1145519911 |
| 23 | CICLO\_FACTURACION | 57ET |
| 24 | CICLO\_FACTURACION\_DESCRIPCION | Ciclo 57-R 01 01-Varios-TODO-Ex Tilo-Mensual |

(\*) Nota: En el caso de que la cuenta del cliente no tenga definida un predio y/o punto de suministro, se deberá informar la dirección postal del mismo o en su defecto el domicilio del cliente.

PENDIENTE: definir la ruta donde deberá dejarse el archivo que se generará semanalmente

Desde el Portal de Administración, el usuario Administrador podrá acceder a una funcionalidad que le permitirá visualizar las cuentas de CC&B asociadas a un usuario de Cliente del sitio Web, buscar y asociar o desasociar cuentas para ese cliente. Dicha funcionalidad debe permitir también al usuario Administrador visualizar el detalle de las cuentas (Información de las cuentas que se enviará desde CC&B) ya sea para resultados de búsquedas o para las cuentas ya asociadas.

Para la asociación de una nueva cuenta el usuario administrador podrá realizar la búsqueda de cuentas por los siguientes campos:

* ID\_PERSONA
* ID\_CUENTA
* RAZON\_SOCIAL
* Combinación TIPO\_DOCUMENTO y NRO\_DOCUMENTO

### **Parámetros**

N/A

### **Validaciones**

N/A

### **Layout**

N/A

## Gestión de Contactos y Notificaciones

**MetroGAS**

Respecto a la gestión de contactos, actualmente el portal de MG cumple con su funcionalidad de ABM de usuarios pero no las notificaciones, pero no con su Look and Feel.

**MetroENERGÍA**

Aun no desarrollado.

## Objetivo

Contar con una funcionalidad para que el usuario con perfil de Cliente registre datos de contacto de su personal y que los perfiles de Administrador puedan realizar, a través del portal correspondiente, el envío de comunicaciones vía mail a estos contactos.

Esta funcionalidad “Datos de contacto” de la web de grandes clientes deberá permitir al cliente cargar los contactos que requiera y asignarlos a áreas (Administrativa, Técnica ó Comercial) predefinidas por un usuario con perfil Administrador.

Estos contactos sólo recibirán notificaciones vía mail enviadas a través de esta funcionalidad (No desarrollada tanto para MG como para ME) y no recibirán notificaciones de nuevas facturas disponibles ni accederán a la visualización de comprobantes de servicios públicos ni a otra funcionalidad del sitio.

## Descripción Detallada

Para cada nuevo contacto a generar el sistema solicitará la siguiente información:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Campo** | **Tipo de Dato** | **Validación** |
| Nombre | Texto | 35 caracteres |
| Apellido | Texto | 35 caracteres |
| Cargo | Texto | 50 caracteres |
| Email | Alfanumérico | 35 caracteres. Validar formato de mail correcto. |
| Teléfono | Numérico | 35 caracteres |
| Área | Combo (Texto) | Este combo se carga a partir de una lista predefinida por el **administrador**.  Cada contacto debe estar asociado a una única Área.   * Administrativa * Técnica * Comercial |
| Comentario | Texto | Campo de texto libre ~250 caracteres. |

* Los Contactos generados quedarán asociados en el sistema al usuario con perfil de Cliente que los generó y en su respectivo portal.
* El sistema debe resguardar la fecha de creación del contacto.
* El usuario con perfil de Cliente podrá visualizar los detalles de los contactos asociados a su usuario, agregar nuevos y modificar o eliminar los existentes.

**MENÚ NOTIFIACIONES - PERFIL ADMINISTRADOR**

**MetroGAS**

Aun no desarrollado.

**MetroENERGÍA**

Aun no desarrollado.

Se deberá generar en el portal una sección de Notificaciones accesible para los usuarios con perfil de Administrador, desde donde se puedan enviar notificaciones a múltiples Contactos. Las mismas serán enviadas vía mail desde el sitio.

El formulario de envío debe tener los siguientes campos:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Campo** | **Descripción** | **Validación** |  |
| Usuarios destinatarios | Usuarios del sitio con perfil de Cliente que recibirán la notificación. Debe contar con un buscador para que se puedan seleccionar múltiples usuarios por Nombre y apellido, Razón Social o CUIT.  Debe contarse con una opción especial “Todos”, que permitirá realizar el envío a todos los Usuarios. | Debe seleccionarse al menos un usuario o la opción “Todos”. | Campo Opcional |
| Área Destino | Esta información será tomada de las áreas predefinidas (Técnica, Administrativa, Comercial). Se podrán seleccionar múltiples áreas para un envío.  Debe contarse con una opción especial “Todas”, que permita realizar el envío a todos los Contactos del Usuarios. Esta será la opción seleccionada en forma predeterminada. | Debe seleccionarse al menos un área o la opción “Todas”. | Campo Obligatorio |
| Clase Cliente | Identifica la clase de cliente (Dato de CC&B) | Debe tomarse del maestro de datos | Campo Opcional |
| Municipio del Suministro | Identifica el municipio del suministro (Dato de CC&B) | Debe tomarse del maestro de datos | Campo Opcional |
| Ciclo Facturación | Identifica el ciclo de facturación (Dato de CC&B) | Debe tomarse del maestro de datos | Campo Opcional |
| Partido/Municipio | Corresponde a la partida/municipio del cliente | Debe tomarse del maestro de datos DATO MUNICIPIO | Campo Opcional |
| Tarifa | Corresponde a la tarifa del cliente | Debe tomarse del maestro de datos | Campo Opcional |
| Asunto | Texto del mail | 250 caracteres | Campo Obligatorio |
| Adjuntos | Podrán adjuntarse múltiples archivos | Extensiones:  doc; docx; xls; xlsx; ppt; jpg; png; gif; PDF  tamaño máximo para todos los archivos 10Mb | Campo Opcional |
| Texto del mensaje | Cuerpo del mail | Campo de texto libre de hasta 1500 caracteres. | Campo Obligatorio |

* Las notificaciones serán enviadas a la dirección de mail de los usuarios del sitio seleccionados en “Usuarios destinatarios”.
* Adicionalmente recibirán la notificación los contactos asociados al usuario que correspondan a las áreas seleccionadas en el campo “Área” o a todos los contactos asociados en caso de que en dicho campo se seleccione la opción “Todas”.
* Las notificaciones serán enviadas por el sitio desde una dirección especial ([noresponder@metrogas.com.ar](mailto:noresponder@metrogas.com.ar)) que no admitirá respuesta.
* En el perfil del CLIENTE, deberá aparecer una notificación en la sección superior derecha (Estilo Facebook) Avisando que se envió una notificación a los contactos cargados.

**VISUALIZACIÓN DE CONTACTOS - PERFIL ADMINISTRADOR**

**MetroGAS**

Aun no desarrollado.

**MetroENERGÍA**

Aun no desarrollado.

El usuario con perfil de administrador podrá consultar y descargar un listado de los contactos creados por los usuarios con perfil de Cliente. El mismo deberá tener toda la información del contacto y los siguientes campos correspondientes al Usuario con el que están asociados:

* Nombre usuario
* Apellido usuario
* Razón Social
* CUIT
* Teléfono
* Email

**REGISTRO DE NOTIFICACIONES ENVIADAS - PERFIL ADMINISTRADOR**

**MetroGAS**

Aun no desarrollado.

**MetroENERGÍA**

Aun no desarrollado.

La aplicación debe guardar un historial al menos del último año de las notificaciones enviadas, que podrá ser consultado por los usuarios con perfil de Administrador. La información que deberá mostrar el registro es:

* Fecha y hora del envío de la notificación.
* Remitente: nombre, apellido y mail del usuario con perfil de administrador que realizó la notificación.
* Direcciones de mail de los destinatarios, separadas por carácter especial a definir (primeros 250 caracteres)
* Asunto: texto del asunto
* Mensaje: texto del mensaje (primeros 250 caracteres)
* Adjuntos: nombre de los archivos adjuntos, separados por carácter especial a definir (primeros 250 caracteres)

**GESTIÓN DE ERRORES EN NOTIFICACIONES**

**MetroGAS**

Aun no desarrollado.

**MetroENERGÍA**

Aun no desarrollado.

La aplicación deberá devolver vía mail, a la dirección de correo electrónico del usuario administrador que envió las notificaciones, los errores SMTP producidos en el envío, como por ejemplo los que fueran a causa de direcciones inexistentes o casillas de destino llenas. Teniendo en cuenta que los mails correctos serán enviados de igual manera.

## Visualizar Copia de Comprobante de Liquidación de Servicio Públicos para MetroGAS y Copia de Comprobantes de Facturación para Metroenergía

**MetroGAS**

Desarrollado

**MetroENERGÍA**

Aun no desarrollado.

## Objetivo

Mediante esta funcionalidad, el usuario con perfil de Cliente podrá acceder a visualizar la copia de Comprobantes de Factura, Nota de Débito y/o Nota de Crédito de las cuentas de ME asociadas a su usuario del sitio Web y descargarlas en formato PDF.

Por otra parte a medida que las nuevas copias de comprobantes de facturación ME (Factura / Nota de Crédito / Nota de Débito), se encuentren disponibles en el sitio, el mismo informará vía mail al Cliente.

## Descripción Detallada

Al acceder a esta opción el aplicativo deberá mostrar los siguientes datos asociados a las liquidaciones disponibles en el sitio Web para las cuentas asociadas al usuario Cliente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Datos de Facturación | |  |
| **Nro.** | **Dato Requerido** | **Ejemplo** |
| 1 | Nro. Cuenta | 6452928375 |
| 2 | Nro. Comprobante | 0005-00003885 A |
| 3 | Fecha Emisión | 06/06/2014 |
| 4 | Fecha Vencimiento | 23/06/2014 |
| 5 | Importe | 987,99 |
| 6 | Tipo de Moneda | USD ó Pesos |
| 7 | Imprimir (link) |  |

Las copias de comprobantes de facturación de MetroENERGÍA serán transmitidas desde CC&B al sitio Web con una frecuencia diaria. Inicialmente dichas copias de comprobantes disponibles en el sitio serán las que se transmitan diariamente desde la fecha de implementación.

A medida que las nuevas copias de comprobantes de facturación de MetroENERGÍA se encuentren disponibles en el sitio, el mismo informará vía mail a los Clientes que se encuentren asociados a la cuenta para la que se publicó dicha copia de comprobante, utilizando el siguiente témplate:



## Parámetros

N/A

## Validaciones

N/A

## Layout

Ejemplo de Liquidación.



## Carga de Información

**MetroGAS**

Aun no desarrollado.

**MetroENERGÍA**

Aun no desarrollado.

## Objetivo

Mediante esta funcionalidad, el cliente podrá cargar todos los documentos que requiera informar a MG/ME para efectuar cualquier tipo de operación tanto desde el portal de MG como de ME.

## Descripción Detallada

El Cliente tendrá la posibilidad de cargar documentos, en los siguientes formatos:

* PDF
* JPG
* DOC
* DOCX
* XLS
* XLSX
* PPT
* PST
* PNG

Estos archivos se alojaran en un directorio cuyo nombre será el nombre del usuario. De esta forma se controlará que los archivos se correspondan con el usuario que los cargó.

El formulario de carga de información se compone de la siguiente manera:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Descripción** | **¿Obligatorio?** |
| Nombre del archivo | Nombre para identificar el adjunto.  Longitud máxima 50 caracteres | SI |
| Adjuntar Archivo | Permite subir un adjunto por vez  Máximo 20Mb en total. | SI |
| Descripción | Permite agregar una descripción si es deseable.  Longitud máxima 500 caracteres | NO |

En el portal de “Carga de Archivos” deberá permitirle al usuario con perfil “Cliente” visualizar un histórico del al menos el último año con todos los documentos de la información cargada con el siguiente formato

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre** | **Descripción** |
| Nombre del archivo | Nombre del adjunto. |
| Archivo Adjunto | Debe aparecer el Link del archivo |
| Descripción | Debe mostrar el detalle de la descripción con un máximo de 100 caracteres y ocultar el resto del texto en caso que existiera. |
| Enviado el | Debe contener un formato DD/MM/AAAA junto a HH:MM AM/PM |

**Portal de Administración**

Cuando un usuario con perfil Cliente realice una carga de información se tomará la siguiente configuración:

* Se deberá agregar un icono de notificaciones en la sección superior derecha.

En dicho icono se deberá mostrar: la cantidad de veces que el usuario con perfil Cliente ha cargado archivos (En número), y se actualice dinámicamente a medida que el usuario con perfil administrador abra los archivos informados. Al hacer clic sobre la notificación la aplicación deberá direccionar a la sección “Información Cargada por Clientes”.

La manera en que esta información será mostrada, constará en que exista en el menú una opción “Información Cargada por Clientes” y dentro de ella muestre un listado de todos los usuarios con perfil Clientes que hayan cargado archivos, en caso que alguno de estos usuarios cargue recientemente algún adjunto, deberá mostrar en una nueva columna (Adjunto) el mensaje “Adjunto Nuevo” en color verde, una vez visto el archivo, deberá desaparecer el estado “Adjunto Nuevo”

Al hacer clic en cualquier usuario se deberá mostrar el histórico (el cual no podrá ser borrado por el administrador) de información cargada con el siguiente formato:

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre** | **Descripción** |
| Nombre del archivo | Nombre del adjunto. |
| Archivo Adjunto | Debe aparecer el Link del archivo para su descarga. |
| Descripción | Debe mostrar el detalle de la descripción. |
| Fecha de Carga de información | Debe contener un formato DD/MM/AAAA junto a HH:MM AM/PM |

## Parámetros

N/A

## Validaciones

N/A

## Layout

Deberá existir una leyenda que aclaré que la permanencia de la información en los históricos será de un año desde el día que se cargó.

## Gestión de Consultas

**MetroGAS**

Aun no desarrollado.

**MetroENERGÍA**

Aun no desarrollado.

## Objetivo

Mediante esta funcionalidad, desde el menú de consultas los usuarios con perfil cliente podrán gestionar sus consultas.

Por otra parte, el usuario con Perfil Administrador, tendrá la posibilidad de responder a la consulta realizada por el usuario con Perfil Cliente y cambiar el estado de dicha consulta.

## Descripción Detallada

**Portal de Cliente**

El usuario con perfil cliente podrá dar de alta nuevas consultas, indicando la cuenta asociada a la misma y la descripción de la misma. Esta consulta estará en estado Pendiente hasta que sea contestada pasando a estado Cerrado. Será necesario que cuando el estado sea cerrado se debe notificar al interesado desde la web en un icono de mensajería (distinto al de Carga de archivos).

El formulario de alta de la consulta tendrá el siguiente formato:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nro.** | **Dato Requerido** | **Validación** | **Ejemplo** |
| 1 | Asunto | Máximo 50 Caracteres | Este es un asunto de pruebas |
| 2 | Mensaje | Máximo 200 caracteres | 6452928375 |
| 3 | Adjunto | Máximo 20Mb, cantidad de adjuntos que se requieran. | 06/06/2014 |
| 4 | Estado | No será visto por el usuario, por default el estado es pendiente. | Pendiente| Cerrado |
| 5 | Nro Consulta (Auto) | Invisible para el usuario, será utilizado para fines estadísticos. | 0001 |

Una vez que se hace clic en enviar consulta, deberá aparecer el siguiente mensaje:

“Su mensaje ha sido enviado correctamente, en breves algún operador se estará comunicando con Usted.

Muchas gracias!

🡨 Logo de la empresa correspondiente al portal MG | ME 🡪 (tamaño 200px X 100px)”

Se deberá mostrar el historial de consultas realizadas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Datos de Consulta | |  |
| **Nro.** | **Dato Requerido** | **Ejemplo** |
| 1 | Nro. Consulta (Auto) | 325 |
| 2 | Fecha de consulta | 06/06/2014 |
| 3 | Asunto | Liquidación xxx LIBRE |
| 4 | Mensaje | Se necesita soporte para… LIBRE |
| 5 | Adjunto | HTTP://www.linkadjunto.com |
| 6 | Estado | Pendiente| Cerrado |

**Portal de Administración**

Desde el portal de Administración se deberá poder visualizar las consultas realizadas por los usuarios con perfil cliente, permitiendo que el estado de dicha consulta pueda ser cambiado. Se deberá contar con un icono de mensajería (distinto al de Carga de archivos), al hacer clic sobre la notificación de un nuevo mensaje, el sitio debe dirigir al usuario con perfil administrador a la sección “Resolución de Consultas”.

En el portal de Administración deberá aparecer una opción en el menú con la etiqueta “Resolución de Consultas” al hacer clic allí deberá verse la siguiente información ordenando la **fecha y hora** de mayor a menor:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nro.** | **Dato Requerido** | **Descripción** |
| 1 | Usuario | Usuario del Cliente |
|  | Razón Social | Razón Social del Cliente |
| 3 | CUIT | CUIT del Cliente |
| 4 | Asunto | Asunto de la consulta emitida por el usuario con perfil Cliente |
| 5 | Mensaje | Mensaje de la consulta emitida por el usuario con perfil Cliente, mostrar primeros 30 caracteres |
| 6 | Adjunto | Adjunto de la consulta emitida por el usuario con perfil Cliente (En caso que existiera) |
| 7 | Fecha y hora | Fecha y hora en que se emitió el mensaje |
| 8 | Estado | El estado debe ser cambiado por el usuario con perfil administrador, para que el usuario con perfil cliente, esté al tanto de la respuesta emitida. |

La aplicación deberá permitir responder la consulta que el usuario con perfil cliente realizó. O bien poder cambiar el estado manualmente, teniendo que completar sin excepciones el campo de resolución si es que la consulta se respondió via otro canal, de ser así, el usuario con perfil administrador tendrá la obligación de agregar sobre que vía se ha contestado. Sin necesidad de indicar

Al responder la consulta se visualizará el siguiente formulario:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nro.** | **Dato Requerido** | **Descripción** |
| 1 | A: | Deberá precargarse el usuario con perfil cliente que realizó la consulta. |
|  | Asunto | Deberá precargarse el asunto que cargó el usuario con perfil cliente que realizó la consulta. |
| 3 | Mensaje | Campo de máximo 1000 caracteres, que permite desarrollar la redacción de la respuesta.  CAMPO OBLIGATORIO |
| 4 | Adjunto | Permite cargar archivos de extensión:   * PDF * JPG * DOC * DOCX * XLS * XLSX * PPT * PST * PNG   Tamaño máximo de 20Mb  CAMPO OPCIONAL |

## Validaciones

## Debe Validarse que ante el cambio de estado de la consulta (Pasar de estado Pendiente a Cerrado) el campo mensaje tenga contenido.

En caso que el perfil Cliente necesite realizar otra consulta, deberá generar una nueva.

## Layout

N/A

# PROCESAMIENTO DE DATOS

* 1. **Tipo de Procesamiento**

|  |
| --- |
| * Batch * On line * Ambos |

* 1. **Volumen Estimado (sobre el recupero principal de datos)**
  2. **Frecuencia**

|  |  |
| --- | --- |
| * A pedido * Diario * Semanal * Quincenal * Mensual | * Bimestral * Trimestral * Semestral * Anual * Otros [Especificar el caso] |

* 1. **Tiempo Estimado de Proceso**

1. **REQUERIMIENTOS DE PRUEBA**
2. **REQUERIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN**
3. **REQUERIMIENTO POST-IMPLEMENTACIÓN**
4. **COMENTARIOS** 
   1. **TECNOLOGIA INFORMÁTICA**
   2. **OBSERVACIONES ÁREA USUARIA**

Consideraciones Generales para el desarrollo del aplicativo

* El aplicativo incluirá un tutorial.
* El cliente podrá recuperar su clave desde el aplicativo. Olvidaste tu contraseña?
* Se permitirá cargar varias direcciones de mail por cuenta. Para los casos en los cuales se hayan cargado dos o más direcciones de correo electrónico para un contrato, se enviarán mails a todas las direcciones registradas.

El cliente, al darse de alta.

1. **ANEXOS**

Etapa 1

1. **RESPONSABILIDADES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ÁREA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA | | | | | ÁREA USUARIO | | | |
| Preparado por | Pablo Soñez | | Fecha | 29/09/2014 | Aprobado por |  | Fecha |  |
| Aprobado por |  | | Fecha |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | Firma Usuario Responsable | | | |

1. **HISTORIA DE VERSIONES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Autor | Descripción |
| V1.0 | 30/09/2014 | Pablo Soñez | Versión inicial del documento. |
| V2.0 | 03/10/2014 | Darío Peirano | Modificación documento. |
| V3.2 | 11/11/2014 | Pablo Soñez | Modificación de documento. |
| V7.6 | 30/03/2015 | Pablo Soñez | Documento inicial Etapa II |
| V7.7 | 07/04/2015 | Gustavo Viola | Revisión Documento |