



PORTAL DE AUTOGESTIÓN OPEN SMARTFLEX

Este documento contiene información confidencial de Open que no puede ser presentada ni distribuida a terceros sin autorización expresa de Open.

Copyright © 2017 All Rights Reserved

Contenido

1	GLOSARIO	3
2	PROPÓSITO DE ESTE DOCUMENTO	4
3	ALCANCE PROYECTADO	4
4	IDIOMA	6

1 Glosario

- **Roadmap de producto:** Equipo de Open, encargado de analizar las tendencias del negocio de empresas de servicios públicos, con el objetivo de incluir nuevas funcionalidades a la solución.
- **Portal de Autogestión:** Módulo de Open Smartflex, que permite a los clientes de una empresa de servicios públicos, autogestionar procesos comerciales.
- **Open Smartflex:** Solución de industria que permite a los operadores de servicios públicos soportar procesos comerciales y operativos de su compañía.
- **PIN:** Combinación numérica que permite la identificación de una cuenta
- **Frames:** Marcos de estilo que agrupan información.
- **Look and Feel:** (Con el significado de "aspecto y tacto") es una metáfora utilizada dentro del entorno de marketing para poder dar una imagen única a los productos, incluyendo áreas como el diseño exterior.
- **Hoja de estilo:** Conjuntos de instrucciones, a veces en forma de archivo anexo, que se asocian a los archivos de texto y se ocupan de los aspectos de formato y de presentación de los contenidos: tipo, fuente y tamaño de letras, alineación y posicionamiento del texto, colores y fondos, etc.
- **Planes de acuerdo de pago:** Planes de financiación de deuda que establece condiciones.
- **Chat:** Canal de comunicación directa entre clientes y asesor comercial.
- **Estado de cuenta:** Documento legal generado (Facturas).

2 Propósito de este documento

El propósito de este documento es presentar algunas características funcionales del portal de autogestión que se están analizando para ser incluidas dentro del programa de roadmap de producto.

3 Alcance proyectado

Open es una compañía que busca constantemente acompañar a sus clientes en los desafíos que presenta la revolución tecnológica, en este sentido y como parte de nuestro roadmap de producto, estamos evaluando las últimas tendencias del negocio para ser incluidas en nuestra solución Open Smartflex. En particular para nuestro módulo de Portal de Autogestión hemos considerado las siguientes funcionalidades:

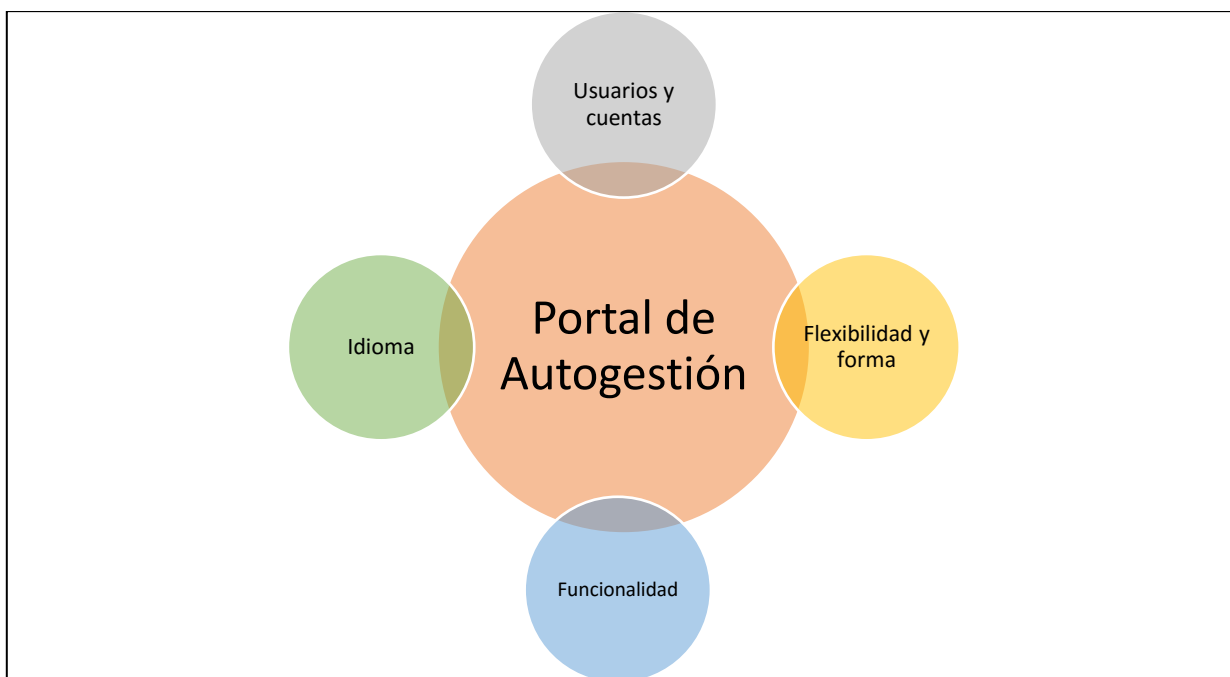


Figura 1. Alcance proyectado del Portal de Autogestión.

3.1 Manejo de usuarios o cuentas

- Creación de perfiles, incluyendo nombre de usuario y contraseña.
- Control de acceso haciendo uso de mecanismo de autenticación.
- Cambio de contraseña o PIN usando una pregunta de seguridad.
- Notificaciones tipo mail, para la recuperación de usuario o contraseña.
- Relación de múltiples cuentas a un cliente.
- Actualización en línea de información del cliente.

3.2 Flexibilidad / Forma

- Ajuste de apariencia de componentes mediante una hoja de estilo.
 - Adecuar el “look and feel” del portal de autogestión como la página web de la compañía.
 - Manejo de fuentes, colores y fondos de pantalla.
 - Uso de marca, logos y encabezados.
 - Visualización del contenido. Por ejemplo: listas, frames, menús desplegables, barras laterales, tablas HTML.
- Eliminación de elementos visuales no necesarios (Ej: pestañas, características y funcionalidades).

3.3 Funcionalidad

- **Inclusión de mecanismo de pago electrónico**
 - Pagos con tarjeta de crédito, cuenta corriente o cuentas de ahorros.
 - Inscripción de cuentas de ahorro y/o corrientes en línea (ACH).
 - Inscripción de tarjetas de crédito/debito para realizar los pagos de manera recurrente en línea.
 - Modificación de información de pago electrónico registrado en el sistema.
 - Notificar al cliente cuando el vencimiento de tarjetas de crédito/debito registrada se acerca a una fecha de caducidad.
 - Visualización restringida de información de pago. (Por ejemplo: Visualización de exclusivamente de los últimos cuatro números de tarjeta de crédito).
 - Visualización de facturas, pagos, monto mínimos, historial, entre otros.
- **Procesos o solicitudes**
 - Manejo de restricciones o impedimentos de registros de solicitudes por parte del cliente.
 - Solicitud de servicios o productos.
 - Historial de solicitudes sobre el cliente.
 - Consultas de órdenes de servicios.
 - Programación en línea de visitas (Fechas de disponibilidad).
 - Chat en línea entre asesores y clientes.
- **Gestión de cobro**
 - Visualización de historial de acuerdos de pago, llevados a cabo entre la empresa y el cliente. Acuerdos vigentes, acuerdos pendientes, acuerdos incumplidos.
 - Despliegue de planes de acuerdo de pago según segmentación comercial.
- **Lecturas y consumo**
 - Historial de consumo y lecturas por periodo de facturación y consumo.
 - Comparación de consumo entre suministros del mismo titular.

- Comparación de consumos y de lecturas de periodos específicos con años anteriores.
- Consulta de lecturas por medidor.
- Exportar en archivos Excel historial de consumos y facturación.
- **Cuentas**
 - Presentación del estado actual de la cuenta, como saldo vencido, fecha de vencimiento, saldo a favor, deuda total.
 - Impresión en línea de la factura.
 - Visualización de consumo facturado.

4 Idioma

- Manejo de múltiples idiomas (Inglés / Español), según las preferencias del cliente.