

## Prueba de acceso XpertGroup

### 1. PUNTOS A EVALUAR

- Desarrollar el problema propuesto con un Frontend (Web-SPA) y un Backend definido.
- Estructura de la solución N-Capas
- Programación orientada a objetos
- Punto principal que se valora es la Mantenibilidad del código desarrollado (código claro y sencillo)
- Versionamiento en controlador de versiones.
- Buenas prácticas
  - Nomenclatura – Buenas convenciones
  - Gestión de errores
  - Aplicación de principios SOLID, KISS y DRY
- Puntos de valor agregado:
  - Pruebas unitarias y/o integración
  - Documentación.

### 2. ENUNCIADO DEL EJERCICIO

**CallCenter** reconocido en el mercado requiere calificar el servicio que la empresa brinda a sus clientes por medio del historial de las conversaciones.

Adjunto se encuentra un archivo con el formato propuesto.

**Lista de palabras:** Gracias, Buena Atención, Muchas Gracias

Reglas de negocio:

- El puntaje aplicará si hay coincidencia en los criterios aplicados a continuación:
  - Obtener el número de mensajes enviados en la conversación, se identifican por un salto de línea [enter], los puntos se redistribuyen de la siguiente manera:
    - Si es menor o igual a 5 (**20 puntos**).
    - Si es mayor que 5 (**10 puntos**).
  - Número de coincidencias de la palabra URGENTE por registro:
    - Si es menor o igual que 2 (- **5 puntos**).
    - Si es mayor que 2 (-**10 puntos**).
  - Lista de palabras que exclaman el buen servicio en la conversación:
    - Si coincide la palabra EXCELENTE SERVICIO (**100 puntos**) y no continúa con la calificación del servicio.
    - Si existe alguna coincidencia en la lista de palabras (**10 puntos**).
  - Cuánto tiempo duró la conversación expresada en minutos y segundos:
    - Si es menor de 1 minuto (**50 puntos**).
    - Si es mayor o igual a 1 minuto (**25 puntos**).
  - Se categoriza una conversación como abandonada cuando sólo tiene 1 línea de conversación debido a que el asesor nunca dio respuesta alguna (-**100 puntos**).
- Calificación del servicio expresada en 5 estrellas, el puntaje es el siguiente:
  - < 0 puntos (sin estrellas)
  - < 25 puntos (1 estrella: \*)
  - 25 > 50 puntos (2 estrellas: \*\*)
  - 50 > 75 puntos (3 estrellas: \*\*\*)
  - 75 > 90 puntos (4 estrellas: \*\*\*\*)
  - > 90 puntos (5 estrellas: \*\*\*\*\*)