

CASO PRACTICO

MODULO DE COMUNICACIONES Y SEGUIMIENTO COMERCIAL

¡IMPORTANTE!

Para los efectos de este ejercicio práctico la fecha actual es **23/01/2023**. Por favor manter la conexión y compartida la pantalla completa (todas las ventanas) del computador en la video llamada. Gracias.

SITUACION ACTUAL

Prestanza necesita enviar comunicaciones comerciales incitando a completar la solicitud de préstamo a todos aquellos clientes que no terminaron el proceso de on-bording de la solicitud de **crédito hipotecario**.

El proceso de on-boarding y de solicitud de un crédito hipotecario consta de los siguientes pasos/etapas:

- a. Registro en la plataforma web en https://prestanza.com/simulador_hipoteca.php
- b. Datos del Inmueble {*tipo de propiedad, uso, dirección, valor comercial, área*}
- c. Datos personales {*nombre, correo, celular*}
- d. Solicitud de Préstamo {*tiempo, cuotas, valor solicitado*}
2. *Creación de cuenta (asignación de usuario y clave)*
3. *Confirmación del email*
4. *selfie*
5. *Formulario personal {cedula, fecha expedición, nacionalidad, fecha nacimiento, }*
6. *Formulario laboral {actividad económica, fecha ingreso, salario, ... }*
7. *Carga de fotos del inmueble (6 fotos)*
8. *Carga de documentos {cedula, certificado tradición y libertad, predial}*
9. **Solicitud completada**

Cada solicitud de crédito hipotecario tiene asociado un [IdSimulacionHipotecas](#) el cual está registrado en la tabla [simulación_hipotecas](#) en conjunto con los demás datos de la solicitud (*nombres, correo, teléfono, tipo de propiedad, uso, direccion, area, etc*).

Con el fin de aumentar el número de solicitudes de crédito que terminan todo el proceso de forma autónoma, Prestanza envía diferentes comunicaciones que se encuentran parametrizadas en nuestra tabla de comunicaciones [sys_comunicaciones](#) y que utilizan los siguientes canales de transmisión:

1. email
2. whatsapp
3. sms

Las comunicaciones que deberán enviarse a los clientes que no terminaron el proceso de solicitud de hipoteca, se encuentran dadas por el siguiente query de consulta:

```
SELECT Idcom FROM sys_comunicaciones WHERE Tipo=3 AND TipoComunicacion='Comercial'
```

Como dato adicional, les presentamos parte de la estructura de la tabla de [sys_comunicaciones](#) es la siguiente:

IdCom	Tipo	TipoComunicacion	Canal	Identificador	Ref1
91	3	Comercial	EMAIL	SolicitudPendiente_email	¿Aun te interesa el prestamo? estas a pocos minutos
209	3	Comercial	EMAIL	ofrecemos_mejortasa_email	Te ofrecemos mejores tasas
210	3	Comercial	EMAIL	solicitudes_promedio_email	Recibe hasta 3 ofertas en las primeras 4 horas
211	3	Comercial	EMAIL	Tranquilo_email	¿Te enredaste con el certificado?
352	3	Comercial	EMAIL	EnviaDocumento_Email	Envianos los documentos
341	3	Comercial	SMS	SolicitudPendiente_sms	¿Aun te interesa el prestamo?
342	3	Comercial	SMS	QuedasteAMedioCamino_sms	Te quedaste a medio camino
343	3	Comercial	SMS	Liquidez_Reportado_sms	Necesitas liquidez y estas reportado
344	3	Comercial	SMS	NecesitaPrestamo_sms	¿Necesitas un prestamo ultra-rapido?
345	3	Comercial	SMS	PagaporDia_sms	Pagas solo por los dias que utilizas nuestro servicio
88	3	Comercial	WS	SolicitudPendiente_ws	No pierdes nada...
89	3	Comercial	WS	TerminaPerfil_ws	Nos hacen falta unos datos...
385	3	Comercial	WS	video_ws	Video Explicativo

Actualmente existen **X** número de comunicaciones parametrizadas en la tabla [sys_comunicaciones](#), pero estas podrán irse incrementando o disminuyendo en el tiempo.

Estadísticamente creemos que el acercamiento comercial se debe realizar de manera intensa durante los primeros 5 días de haberse iniciado la solicitud, pues la probabilidad de que la persona termine después de esto disminuye. Así pues, durante los 5 días posteriores al día de haber comenzado la solicitud de préstamo sobre hipoteca, se deben enviar comunicaciones de **forma diaria** (1 mensaje diario), y después de la 5 comunicación se pueden enviar mensajes con una diferencia entre cada uno de 3 - 6 días para no cansar a los clientes.

El proceso de la gestión comercial enfocado a que el cliente termine el proceso por si solo **termina después de enviar todas las comunicaciones comerciales registradas en la tabla.**

Para enviar una comunicación a los clientes utilizando nuestro sistema, es necesario realizar un registro en la tabla [sys_comunicaciones_registros](#) tabla que funciona muy parecido a una *bandeja de salida* de un *programa de correo electrónico*. Esta tabla contiene todos los mensajes *enviados y pendientes* por enviar de nuestro sistema. La tabla mencionada tiene la siguiente estructura:

id	tipo	identificador	idusuario	id simulacion	condicion	enlace	enlace_encryptado	observacione
371059	3	Publicidad_inmuebles	0	0	0	1 /gestion-comunicaciones/controller/controller-s L2dlc3Rpb24tY29tdW5pY2FjaW9uZXNmYy29udl Campa? a hipo		
371062	9	RegistroInversionista_email	8609	0	0	1 /gestion-comunicaciones/controller/controller-s L2dlc3Rpb24tY29tdW5pY2FjaW9uZXNmYy29udl Verificacion ir		
371063	3	solicitud_registrada_ws	10516	72903	0	1 /gestion-comunicaciones/controller/controller-s L2dlc3Rpb24tY29tdW5pY2FjaW9uZXNmYy29udl Tu solicitud fu		
371064	3	H_Registro_sms	10516	72903	0	1 /gestion-comunicaciones/controller/controller-s L2dlc3Rpb24tY29tdW5pY2FjaW9uZXNmYy29udl Tu solicitud fu		
371065	3	ExtractoHipoteca_email	4363	62666	0	1 /gestion-comunicaciones/controller/controller-s L2dlc3Rpb24tY29tdW5pY2FjaW9uZXNmYy29udl Envio de extra		
371066	9	ExtractoInversionista_email	2	62666	0	1 /gestion-comunicaciones/controller/controller-s L2dlc3Rpb24tY29tdW5pY2FjaW9uZXNmYy29udl Envio de extra		
371067	3	PagoRegistrado_email	5066	64236	0	1 /gestion-comunicaciones/controller/controller-s L2dlc3Rpb24tY29tdW5pY2FjaW9uZXNmYy29udl Deudor Pago i		
371068	9	Inversionistas_Validar_Pago_ws	2715	64236	0	1 /gestion-comunicaciones/controller/controller-s L2dlc3Rpb24tY29tdW5pY2FjaW9uZXNmYy29udl Registro de pa		
371069	3	PagoRegistrado_email	5066	64236	0	1 /gestion-comunicaciones/controller/controller-s L2dlc3Rpb24tY29tdW5pY2FjaW9uZXNmYy29udl Deudor Pago i		
371070	3	agenda_ws	6353	72411	0	1 /Comunicaciones/Email.php?id=6353&cell=5731 L0NvbXVuaWNhY2l2bmVzL0VtYWIsLnBocD9pZ Envio de comi		
371071	3	agenda_email	6353	72411	0	1 /Comunicaciones/Email.php?id=6353&Tipo=Age L0NvbXVuaWNhY2l2bmVzL0VtYWIsLnBocD9pZ Envio de comi		

Debe realizar un registro en la tabla [sys_comunicaciones_registros](#), con condición='0' (sin enviar) y el sistema lo procesara para envió.

Parámetros para construcción del enlace {enlace} para el envío se especifican a continuación:

- \$Destinatarios= array "Email,telefono" viene de la [simulación_hipotecas_o](#) de la tabla de [usuario](#)
- \$IdCom= viene de la tabla [sys_comunicaciones](#)
- \$idusuario= viene de la tabla de [usuario](#). Si no tiene usuario poner 0
- \$Identificador= viene de la tabla [sys_comunicaciones](#)

- \$Tipo=3
- \$Tipo2=3
- \$canal= viene de la tabla *sys_comunicaciones*
- \$condicion= '0'
- \$IdSimulacion= viene de la *simulación_hipotecas*
- \$Observaciones="";
- \$TipoComunicacion= viene de la tabla *sys_comunicaciones*
- \$IdOp="";
- \$IdM="";

El enlace tiene la siguiente estructura.

\$ParametroEnlace="/gestion-comunicaciones/controller/controller-sys-comunicaciones-envios.php?id=".*\$IdSimulacion*."&Identificador=".*\$Identificador*."&Tip=".*\$Tipo*."&Canal=".*\$canal*."&Tipo=".*\$Tipo2*."&Destinatario=".*\$Destinatarios*."&TipoComunicacion=".*\$TipoComunicacion*."&IdCom=".*\$IdCom*."&IdMovi=".*\$IdM*."&IdOp=".*\$IdOp*."&IdUser=".*\$idusuario*

Nuestro sistema revisa esta tabla y envía automáticamente todos los registros que se encuentran en estado '0'. Después del envío, el sistema actualiza de forma automática la tabla de *sys_comunicaciones_log* donde queda la información del de la *fecha* y *hora del envío* de la comunicación (*IdCom*) que fue enviada al cliente. Parte de la estructura de *sys_comunicaciones_log* se presenta a continuación:

IdComLog	IdCom	IdSimulacion	Ref1	Fecha	Hora
182409	69	3936	Se ha registrado una solicitud de credito.	30/09/2021	14:31:10
182410	54	4646	Firma Contrato	30/09/2021	14:43:52
182411	160	62243	Estamos melos...	30/09/2021	15:13:55
182412	160	61370	Estamos melos...	30/09/2021	15:14:03
182413	254	4607	Â¿CrÃ©dito pagado!	30/09/2021	15:14:17
182414	254	4556	Â¿CrÃ©dito pagado!	30/09/2021	15:14:25
182415	135	411	Se ha registrado una nuevo Inversionista	30/09/2021	15:47:05
182416	386	0	Se ha registrado una nuevo Inversionista	30/09/2021	15:47:05
182417	136	411	Â¿Termina de configurar tu cuenta!	30/09/2021	15:47:06
182418	72	3978	Â¿Estamos casi listos!	30/09/2021	15:50:48
182419	69	3978	Se ha registrado una solicitud de credito.	30/09/2021	15:50:48
182420	69	3936	Se ha registrado una solicitud de credito.	30/09/2021	15:57:37
182421	189	61203	Llamada de cobranza por asesor.	30/09/2021	16:22:43
182422	49	3980	Â¿Tienes otro vehiculo?	30/09/2021	16:23:21
182423	189	61903	Llamada de cobranza por asesor.	30/09/2021	16:23:55
182427	208	62649	Te han realizado un pago	30/09/2021	17:08:39
182430	214	62649	Validar pagos pendientes	30/09/2021	17:22:06
182431	72	3983	Â¿Estamos casi listos!	30/09/2021	17:23:26
182432	69	3983	Se ha registrado una solicitud de credito.	30/09/2021	17:23:26

PROBLEMA

Actualmente existe una persona que realiza el envío masivo de los mensajes de forma manual y esto le quita tiempo para estar realizando otras actividades que tienen mayor valor.

REQUERIMIENTO

Queremos realizar un código de envío automático de comunicaciones comerciales que revise cuales solicitudes tienen comunicaciones pendientes por envío, y las envíe siguiendo las reglas que se enuncian en las reglas y condiciones.

Reglas y condiciones :

1. Recuerde que por cliente (**la llave es el email**) se van a enviar las comunicaciones sobre la última simulación registrada. Un cliente podría tener varias simulaciones, y no queremos bombardearlo con mensajes para cada una de las solicitudes. Solo enviaremos los mensajes sobre la última registrada.
2. El '**tipo=3**' para las operaciones de hipoteca.
3. Solo se van a enviar comunicaciones sobre las simulaciones que no hayan terminado el proceso. La condición será `estado = 0 and condicion = 0 and garantias <> 1` en la tabla `simulación_hipotecas`
4. Solo se van a enviar comunicaciones a las solicitudes que tengan menos de **3 meses** de antigüedad (`Fecha_simulacion` en la tabla `simulación_hipotecas`)
5. Se debe revisar cuales comunicaciones ya fueron enviadas por el sistema, no se pueden enviar mas de 2 veces la misma comunicación. **Es decir no se puede repetir** el mismo mensaje (`Idcom`).
6. Solo se puede enviar 1 comunicación por **cliente al día**.
7. **No se pueden** enviar mensajes los domingos.
8. El **primer mensaje** que se debe enviar al cliente debe ser siempre el `Idcom` 91
9. Las horas de envío deben ser aleatorias durante el día.
10. Solo se pueden enviar mensajes entre **las 8:00 am – 9:00 pm**.
11. Se deben enviar las comunicaciones de **forma aleatoria**, nunca en el mismo orden.
12. Los primeros **5 mensajes se deben enviar con separación de 1 día** (*sin incumplir la regla 7*)
13. Los mensajes posteriores a la quinta (5) comunicación, debe tener una separación aleatoria entre 3 – 6 días.
14. El proceso de la gestión comercial termina cuando se hayan enviado **todas las comunicaciones** comerciales de la tabla `sys_comunicaciones` o cuando el cliente complete la solicitud.

Escriba un código, que se conecte a la base de datos y registre en la tabla `sys_comunicaciones_registros` las *comunicaciones comerciales* pendientes de las solicitudes que aún no han terminado el proceso de onboarding con el fin de que los clientes carguen la información faltante y completen toda la solicitud.

Recuerde: La base de datos esta a un corte del 23/01/2023 , por lo que la fecha actual para desarrollar el ejercicio debe ser **23/01/2023**.

Puede utilizar cualquier recurso que necesite, internet, código ya desarrollado, etc.

CREDIANCIALES Y ACCESOS:

Servidor: *entregado en documento aparte*

Nombre de la base de datos MySQL: *entregado en documento aparte*

Nombre de usuario MySQL: *entregado en documento aparte*

Contraseña: *entregado en documento aparte*

phpMyAdmin: *entregado en documento aparte*

Puede utilizar cualquier recurso que necesite.

