DESCRIPCIÓN DE CASO DE USO

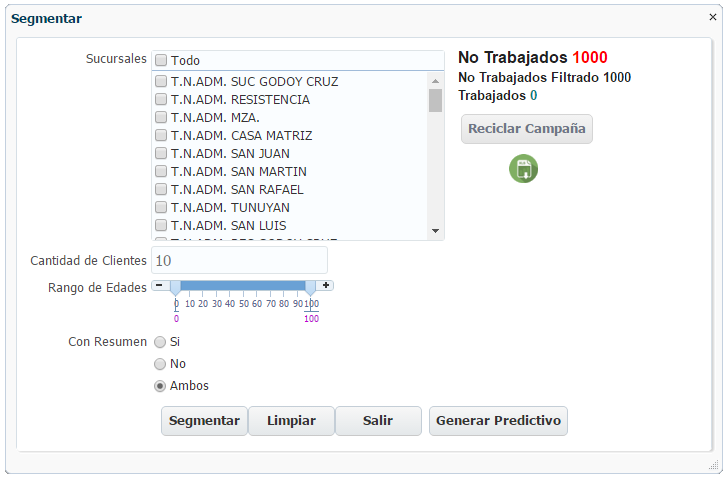
009 - SEGMENTAR CAMPAÑA

TELEMARKETING O PROMOCION

# 

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **HISTORIA DE CAMBIOS** | | | | | | |
| **Nro.** | **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** | **Solicitante** | **Aprobó** | **Tipo** |
| *XXXX* | *14/07/2016* | *1.0.0* | *Emisión* | *Carolina Ruival* | *Ariel Guillén* | *Matías García* | *Nuevo* |
| *XXXX* | *15/09/2016* | *1.0.1* | *Se agrega en precondiciones y punto 3 el ID del Tipo de campaña.*  *Se agrega en el prototipo, punto 3 la funcionalidad Generar Predictivo.*  *Se agrega el punto 7 y 8 con la funcionalidad Generar Predictivo.*  *Se actualiza el diagrama de casos de uso relacionados.* | *Carolina Ruival* | *Ariel Guillén* | *Matías García* | *Nuevo* |

1. **Prototipo**



1. **Diagrama de Actividades**



1. **Descripción de casos de uso**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Use Case**: Segmentar Campaña Telemarketing ó Promocion | | | | **Nº Caso Uso**: 009 |
| **Actor Principal**: Administrador Call Center | | **Actor Secundario**: No Aplica. | | |
| **Tipo de Caso de Uso**:  **Concreto**   **Abstracto** | | | | |
| **Objetivo**: Segmentar una campaña de tipo Telemarketing ó Promoción. | | | | |
| **Precondiciones** | Recibe por parámetro:   * **ID de la campaña** * **ID del Tipo de campaña** | | | |
| **Post- Condiciones** | **Éxito:** Se segmentó una campaña de tipo Telemarketing ó Promoción | | | |
| **Fracaso:**   * No se recibió ningún parámetro. * No se pudo segmentar la campaña de tipo Telemarketing ó Promoción. | | | |
| **Curso Normal** | | | **Alternativas** | |
| 1. El usuario inicia UC. | | |  | |
| 1. El sistema recibe el siguiente parámetro:  * **ID de la campaña** * **ID del Tipo de campaña** | | | 2.A El sistema no recibe ningún parámetro.  2.A.1 El sistema despliega el siguiente mensaje informando “No se recibió ningún parámetro”.  2.A.2 Fin UC. | |
| 1. El sistema despliega los siguientes atributos:   **Segmentar Campaña**   * **TRABAJADOS** 🡪 muestra la cantidad de clientes de la campaña trabajados en el último barrido de la campaña. * **NO TRABAJADOS** 🡪 muestra la cantidad de clientes de la campaña no trabajados en el último barrido de la campaña y no tengan marca de Gestión. * **FILTRO NO TRABAJADOS** 🡪 muestra la cantidad de clientes de la campaña NO TRABAJADOS. * la funcionalidad **Reciclar Campaña** 🡪 se muestra habilitada si la cantidad de clientes TRABAJADOS es mayor a 1. * **Sucursales** * **Todas** 🡪 se muestra seleccionado * **Cantidad de Clientes** 🡪 muestra la cantidad de clientes NO TRABAJADOS * **Se incluirán N clientes agendados** 🡪 se muestra si existen clientes agendados para rellamar para el día de la fecha. * **Edad de Clientes** * **Desde** 🡪 se muestra el valor 0 * **Hasta** 🡪 se muestra el valor 100 * **Con Resumen** * **Si** * **No** * **Ambos** 🡪 se muestra seleccionado * las funcionalidades **Segmentar**, **Limpiar** y **Salir** habilitadas. * la funcionalidad **Generar Predictivo**.   **Obs.1** | | |  | |
| 1. El usuario selecciona si lo desea los siguientes atributos:  * Sucursales * Cantidad de Clientes * Edad de Clientes * Con Resumen   y selecciona la funcionalidad **Segmentar**. | | | 4.A El usuario selecciona la funcionalidad **Limpiar**.  4.A.1 El sistema limpia todos los atributos. ↑4  4.B El usuario selecciona la funcionalidad **Salir**.  4.B.1 Fin UC.  4.C El usuario selecciona la funcionalidad **Reciclar Campaña**.  4.C.1 El sistema:   * modifica el valor que muestran los atributos de la siguiente forma: * **TRABAJADOS** 🡪 0 * **NO TRABAJADOS** 🡪 * verificar las Tipificaciones de los mensajes de las llamadas realizadas a los clientes de la campaña y si corresponde colocar una marca de Gestión. * calcular la cantidad de clientes de la campaña sin los que tienen marca de Gestión.   **Obs.2**   * **FILTRO NO TRABAJADOS** 🡪 muestra la cantidad de clientes de la campaña NO TRABAJADOS. * deshabilita la funcionalidad **Reciclar Campaña.** ↑4 * limpia todos los atributos ↑4 | |
| 1. El sistema valida si el usuario ingresa:  * Cantidad de Clientes menor o igual a   NO TRABAJADOS   * Cantidad de Clientes mayor a 0 * *Todas* las Sucursales * Edad de Clientes en el rango Desde 0 y Hasta 100 * *Ambos* en Con Resumen | | | 5.A El usuario ingresa una Cantidad de Clientes mayor al atributo NO TRABAJADOS.  5.A.1 El sistema despliega el siguiente mensaje informando “Se debe ingresar una Cantidad de Clientes menor o igual a NO TRABAJADOS”. ↑4  5.B El usuario ingresa una Cantidad de Clientes igual al filtro NO TRABAJADOS.  5.B.1 El sistema despliega el siguiente mensaje de confirmación **“¿Desea segmentar por el total de los clientes NO TRABAJADOS?**” y las funcionalidades **Aceptar** y **Cancelar** habilitadas.  5.B.2 El usuario selecciona la funcionalidad **Aceptar**. ↓6  5.C El usuario ingresa una Cantidad de Clientes igual o menor a cero.  5.C.1 El sistema despliega el siguiente mensaje informando “Se debe ingresar una Cantidad de Clientes mayor a 0 o igual a NO TRABAJADOS”. ↑4  5.D El usuario ingresa una o varias Sucursales.  5.D.1 El sistema filtra los clientes NO TRABAJADOS de acuerdo a esta condición y muestra los datos resultantes en el atributo FILTROS NO TRABAJADOS y Cantidad de Clientes.  **Obs.3**  5.E El usuario ingresa un rango de Edad de Clientes distinto.  5.E.1 El sistema filtra los clientes que se encuentran en el rango ingresado y muestra los datos resultantes en el atributo FILTROS NO TRABAJADOS y Cantidad de Clientes.  **Obs.4**  5.F El usuario selecciona *Si*.  5.F.1 El sistema filtra los clientes que tienen resumen para el próximo período y muestra los datos resultantes en el atributo FILTROS NO TRABAJADOS y Cantidad de Clientes.  **Obs.5**  5.F El usuario selecciona *No*.  5.F.1 El sistema filtra los clientes que NO tienen resumen para el próximo período y muestra los datos resultantes en el atributo FILTROS NO TRABAJADOS y Cantidad de Clientes.  **Obs.5** | |
| 1. El sistema:  * arma el Segmento con la Cantidad de Clientes ingresados según las condiciones seleccionadas. * verifica si existen clientes Agendados entonces el sistema los debe incluir en la Cantidad de Clientes del Segmento.   **Obs.6**   * guarda los datos del Segmento. * verifica si el usuario seleccionó la funcionalidad **Reciclar Campaña**, entonces el sistema debe agregar (Nro. del último Barrido + 1) a los segmentos del barrido anterior.   **Obs.7**   * genera un archivo Excel para descargar con los números de Documentos de los clientes del Segmento.   **Obs.8** | | | 6.A El sistema no puede consultar o grabar en alguna de las entidades.  6.A.1 El sistema debe hacer rollback y desplegar el siguiente mensaje informando “No se pudo segmentar la campaña”.  6.A.2 Fin UC. | |
| 1. El sistema habilita la funcionalidad **Generar** **Predictivo**. | | |  | |
| 1. El usuario no selecciona la funcionalidad **Generar** **Predictivo.** | | | 8.A El usuario selecciona la funcionalidad **Generar** **Predictivo**.  8.A.1 El sistema hace extensión al **UC-CALL-010-GenerarBasePredictivo**, pasando como parámetro el ID del segmento y ID del Tipo de campaña recibido por parámetro. | |
| 1. Fin UC. | | |  | |

|  |
| --- |
| **Observaciones**  **Obs.1**  El sistema despliega los siguientes atributos como se detallan a continuación:   * **TRABAJADOS:** TextBox. Atributo deshabilitado para el ingreso de datos.   Valor por defecto: muestra la cantidad de clientes de la campaña trabajados en el último barrido de la campaña.  El sistema debe buscar los segmentos del último barrido de la campaña y calcular la cantidad de clientes trabajados como se detalla a continuación:   * buscar todos los campos CASE\_ID en la entidad CAMPANIAS\_SEGMENTACION donde el campo CASE\_BARRIDO = NULL y   CASE\_CAMP = ID de la Campaña recibida por parámetro.   * para cada uno de los segmentos encontrados, obtener la cantidad de registros que posee en la entidad CAMPANIAS\_SEGMENTACION\_BASE donde   CASEB\_CASE\_ID = CASE\_ID en la entidad CAMPANIAS\_SEGMENTACION.   * **NO TRABAJADOS:** TextBox. Atributo deshabilitado para el ingreso de datos.   Valor por defecto: muestra la cantidad de clientes de la campaña no trabajados en el último barrido de la campaña y que no tengan marca de Gestión.  El sistema debe buscar los clientes de la campaña que no han sido incluidos en los segmentos del último barrido y no tengan marca de Gestión como se detalla a continuación:   * buscar todos los campos BASE\_IDENTIFICACION en la entidad CAMPANIAS\_BASE donde BASE\_CAMP\_ID = ID de la campaña recibida por parámetro y   no tengan marca de Gestión en el campo BASE\_GESTION = NULL y  no estén incluidos en la entidad CAMPANIAS\_SEGMENTACION\_BASE donde CASEB\_BASE\_ID = BASE\_ID.     * **FILTROS NO TRABAJADOS:** TextBox. Atributo deshabilitado para el ingreso de datos.   Valor por defecto: el valor del atributo NO TRABAJADOS.   * **Sucursales:** ListBox. Atributo habilitado para la selección de datos. Valor por defecto: Seleccionar.   El atributo se completa con los nombres de las sucursales. El sistema debe buscar SUC\_DENOMINACION en la entidad SUCURSALES donde SUC\_ACTIVA = S.   * El atributo se deshabilita cuando el usuario selecciona el atributo **Todas**. * **Todas:** CheckBox. Atributo habilitado para el ingreso de datos. Valor por defecto: Seleccionado.   + El atributo se deshabilita cuando el usuario selecciona el atributo **Sucursales**. * **Cantidad de Clientes:** TextBox. Atributo habilitado para el ingreso de datos. Valor por defecto: el valor del atributo NO TRABAJADOS. * El sistemamuestra la leyenda “**Se incluirán N clientes agendados”** si existen clientes Agendados para rellamar para el día de la fecha y no tengan marca de Gestión.   Para buscar la cantidad de clientes agendados, el sistema debe buscar  ME01\_FEC\_COM = SYSDATE de la entidad MENP001M donde  ME01\_NRO\_REF = REL\_ME01\_NRO\_REF de la entidad RELACION\_MENSAJE\_CAMPANIA donde  REL\_CAMP\_ID = ID de la Campaña recibida por parámetro y  REL\_CAMP\_ID = BASE\_CAMP\_ID de la entidad CAMPANIAS\_BASE donde  REL\_ME01\_NRO\_DOC = BASE\_IDENTIFICACION y BASE\_GESTION = NULL   * **Edad de Clientes**: TextBox. Atributo habilitado para el ingreso de datos.   El atributo se completa con el rango **Desde** y **Hasta**.  Valor por defecto: se muestran en Desde el valor 0 y en Hasta el valor 100.   * **Con Resumen:** RadioButton. Atributo habilitado para seleccionar opciones.   El atributo se completa con las opciones **Si**, **No** y **Ambos**.  Valor por defecto: se muestra seleccionada la opción **Ambos**.  **Obs.2**  Para mostrar la cantidad de clientes NO TRABAJADOS cuando el usuario selecciona la funcionalidad Reciclar Campaña el sistema debe:   * verificar las Tipificaciones de los mensajes de las llamadas realizadas a los clientes de la campaña y si corresponde colocar una marca de Gestión.   El sistema verifica si el campo ME01\_TIP\_MEN IN (**96, 97, 99, 100, 101**)  en la entidad MENP001M donde ME01\_NRO\_REF = REL\_ME01\_NRO\_REF de la entidad RELACION\_MENSAJE\_CAMPANIA donde REL\_CAMP\_ID = ID de la Campaña recibida por parámetro y modifica los registros de la entidad **CAMPANIAS\_BASE** como se detalla a continuación:  BASE\_ID 🡪 se conserva el valor del registro  BASE\_CAMP\_ID 🡪 se conserva el valor del registro  BASE\_IDENTIFICACION 🡪 se conserva el valor del registro  BASE\_NOMBRE 🡪 se conserva el valor del registro  BASE\_GESTION 🡪 G  BASE\_FECHA\_GESTION 🡪 se conserva el valor del registro  BASE\_USUARIO\_GESTION 🡪 se conserva el valor del registro  BASE\_VIA\_INGRESO 🡪 se conserva el valor del registro  BASE\_ACTIVADO 🡪 se conserva el valor del registro  BASE\_FECHA\_CARGA 🡪 se conserva el valor del registro  BASE\_CARTERA 🡪 se conserva el valor del registro  BASE\_PERIODO 🡪 se conserva el valor del registro  BASE\_DATOS 🡪 se conserva el valor del registro   * calcular la cantidad de clientes de la campaña sin los que tienen marca de Gestión. * Tipificación del mensaje. Para ello buscar en la entidad CONSULTAS donde   CONS\_TIPO = CAMPANIAS y CONS\_SECTOR = 7  **Obs.3**  Para filtrar los clientes NO TRABAJADOS por ***una o varias sucursales*** en el atributo **Sucursales**, el sistema debe buscar los registros en la entidad MTARJE donde  TAR\_DOCUMENTO = BASE\_IDENTIFICACION de la entidad CAMPANIAS\_BASE donde BASE\_CAMP\_ID = ID de la campaña recibida por parámetro y  TAR\_SUCURSAL = SUC\_NUMERO de la entidad SUCURSALES y  SUC\_DENOMINACION = Sucursal/es seleccionada/s por el usuario.  **Obs.4**  Para filtrar los clientes que se encuentran en el rango de Edades ingresado por el usuario, el sistema debe:   * buscar la fecha de nacimiento del cliente TAR\_FEC\_NAC en la entidad MTARJE donde   TAR\_DOCUMENTO = BASE\_IDENTIFICACIÓN de la entidad CAMPANIAS\_BASE y BASE\_CAMP\_ID = ID de la campaña recibido por parámetro.   * calcular la diferencia entre la fecha actual y la fecha de nacimiento del cliente   **Obs.5**  Para filtrar los clientes por Resumen, el sistema debe buscar en la entidad MCUPON donde  CUP\_FECHA\_VTO > BA\_FECHA\_VENCIMIENTO\_1 de la entidad MBASE y BA\_NUMERO = 0 y CUP\_SALDO <> 0 y CUP\_TITULAR = BASE\_IDENTIFICACIÓN de la entidad CAMPANIAS\_BASE y BASE\_CAMP\_ID = ID de la campaña recibido por parámetro.   * Si el sistema encuentra uno o más registros en la entidad MCUPON, entonces el cliente tiene resumen para el próximo período. * Si el sistema no encuentra registros en la entidad MCUPON, entonces el cliente no tiene resumen para el próximo período.   **Obs.6**  Para armar el Segmento con los datos resultantes, el sistema debe buscar verificar si existen clientes Agendados, entonces:   * los debe incluir en la Cantidad de Clientes del Segmento. * actualizar el campo ME01\_FEC\_COM = 0 en la entidad **MENP001M** para cada uno de los Agendados.   **Obs.7**  Para guardar los datos del Segmento, el sistema debe:   * verificar si el usuario seleccionó la funcionalidad **Reciclar Campaña** y agregar (Nro. del último Barrido + 1) a los segmentos del barrido anterior.   El sistema debe modificar los registros en donde CASE\_BARRIDO = NULL en la entidad **CAMPANIAS\_SEGMENTACION** como se detalla a continuación:  CASE\_ID 🡪 se conserva el valor del registro  CASE\_CAMP\_ID 🡪 se conserva el valor del registro  CASE\_NOMBRE\_SEGMENTO🡪 se conserva el valor del registro  CASE\_FECHA 🡪 se conserva el valor del registro  CASE\_USUARIO 🡪 se conserva el valor del registro  CASE\_FILTROS 🡪 se conserva el valor del registro  CASE\_BARRIDO 🡪 (Nro. del último Barrido + 1)   * insertar un registro en la entidad **CAMPANIAS\_SEGMENTACION** como se detalla a continuación:   CASE\_ID 🡪 secuencia autonumérica asignada por trigger desde la BD  CASE\_CAMP\_ID 🡪 ID de la Campaña recibida por parámetro  CASE\_NOMBRE\_SEGMENTO🡪[*nombre de la campaña*]\_SEGMENTO\_[*nro. último segmento+1*]  CASE\_FECHA 🡪 SYSDATE  CASE\_USUARIO 🡪 legajo del usuario conectado por LDAP  CASE\_FILTROS 🡪 {"Cantidad": *valor ingresado en el atributo Cantidad de Clientes*,  "Rango de Edad": *valor ingresado en el rango “Desde – Hasta”*,  “Con Resumen: *opción seleccionada en el atributo Con Resumen*  “S” ó “N” ó A", "Sucursales": “*nombres de las sucursales*  *seleccionadas en el atributo Sucursales”*] ó "Todas"}  CASE\_BARRIDO 🡪 NULL   * insertar un registro en la entidad **CAMPANIAS\_SEGMENTACION\_BASE** por cada cliente que forma parte del Segmento como se detalla a continuación:   CASEB\_CASE\_ID 🡪 ID del Segmento  CASEB\_BASE\_ID 🡪 valor del campo BASE\_ID de la entidad CAMPANIAS\_BASE donde  BASE\_IDENTIFICACION = Nro. de documento del Cliente y  BASE\_CAMP\_ID = ID de la Campaña recibida por parámetro.  CASEB\_ORDEN 🡪 secuencia autonumérica que siempre inicia en 1  **Obs.8**  Para generar un informe en Excel con los números de Documentos de los clientes que tienen el Producto recibido por parámetro de la Base de Clientes recibida por parámetro, el sistema debe:   * colocar en la *primera línea* del informe la palabra **Documentos**. * colocar los números de Documentos que tienen el Segmento. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Alternativas libre**  El usuario selecciona Cerrar, la aplicación se cierra sin grabar los datos. | |
| **Asociaciones de Extensión** | UC-CALL-001-GestionarCampañas |
| **Asociaciones de Inclusión** | No Aplica |
| **Caso de Uso al que extiende** | UC-CALL-010-GenerarBasePredictivo |
| **Caso de Uso donde se incluye** | No Aplica |
| **Caso de Uso de Generalización** | No Aplica |
| **Base de datos** | Oracle |
| **Lenguaje de Programación** | Java (Framework ADF 12) |

1. **Diagrama de Casos de Uso relacionados**

