

***SISTEMA GESTIONAR CAMPAÑA***

MEMORIA DESCRIPTIVA

**Autor:** Cecilia Gisbert.

**Sector:** Desarrollo de Sistemas.

**Fecha:** 01/09/2017

Contenido

[II. Histórico de Cambios 3](#_Toc487616618)

[III. Siglas 3](#_Toc487616619)

[IV. Objetivo 3](#_Toc487616620)

[V. Alcance 3](#_Toc487616621)

[VI. Límites 3](#_Toc487616622)

[VII. Descripción Lógica del Sistema. 3](#_Toc487616623)

[VIII. Requerimientos No Funcionales 7](#_Toc487616624)

[IX. Requerimientos Funcionales 7](#_Toc487616625)

[X. Descripción Física del Sistema 8](#_Toc487616626)

[Arquitectura 8](#_Toc487616627)

[Modelo Entidad Relación 8](#_Toc487616628)

[Entidades 9](#_Toc487616629)

[Listado De Casos De Uso 9](#_Toc487616630)

# Histórico de Cambios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Descripción** |
| 0 | 04/07/2017 | Revisión inicial |
|  |  |  |

# Siglas

|  |  |
| --- | --- |
| **SIGLA** | **SIGNIFICADO** |
| ADMCAP | Sistema Administración de Campaña |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Objetivo

Ver Memoria Conceptual.

# Alcance

Ver Memoria Conceptual.

# Límites

Ver Memoria Conceptual.

# Descripción Lógica del Sistema.

1. [Agregar campaña.](#agregar)
   1. [Filtrar campaña telemarketing.](#filtrarTelemarketing)
   2. [Filtrar campaña No Socios.](#filtrarNosocios)
2. [Modificar Campaña.](#modificar)
3. [Eliminar Campaña.](#eliminar)
4. [Segmentar campaña.](#seg)

4.1 [Segmentar campaña Telemarketing.](#segTelemarketing)

4.2 [Segmentar campaña No Socios.](#segNoSocios)

4.3 [Segmentar campaña Mora.](#segMora)

4.4. [Generar Predictivo](#Generar).

1. **Agregar Campaña**

Cuando desde el **Contact center** se requiere crear una campaña nueva el **Administrador** de Contact Center ingresa una descripción para la misma, así como también selecciona el tipo de campaña:

* Mora
* No Socios
* Telemarketing
* Promoción

Si la campaña es de tipo ***Mora*** entonces solo puede estar orientada a clientes según su estado listin en:

* Vencimiento.
* Amarilla.
* Capital.
* Capital2.
* Capital3.

En las Base de datos la entidad que tiene esta parametrización es **PARAMETROS** en la columna **PAR\_DESCRIPCION** donde **PAR\_CODIGO = 'RENGLON\_CAMPANIA'**.

De lo contrario si la campaña es de tipo ***Telemarketing*** se habilitara el combo de ***Productos***. En este caso los productos que podemos seleccionar son:

* Visa.
* Seguros galicia.
* Red asistencia.
* Servicios SMS.
* Prestamos Galicia.

Esta parametrización se encuentra en la tabla **CONSULTA** en la columna **CONS\_NOMBRE** en donde **CONS\_TIPO = 'CAMPANIAS'** y **CONS\_DESCRIP='2'**.

Si es de tipo ***Promoción*** la campaña, entonces se deberá elegir entre los siguientes productos:

* Inactivos.
* Web.
* Plásticos.

En la Base de datos esta parametrización se obtiene de la columna **CONS\_NOMBRE** de la entidad **CONSULTA** en donde **CONS\_TIPO = 'CAMPANIAS'** y **CONS\_DESCRIP='3'**.

Si es de tipos ***No Socios***, también se habilitara el combo **Productos** con las opciones:

No Socios.

También debe seleccionarse el periodo de validez de la campaña, ingresando **Fecha Desde** y **Fecha Hasta**.

Las reglas a tener en cuenta, al momento de validar las fechas:

* **Fecha Desde**>=25 del mes actual y la **Fecha Hasta** <= 24 del mes siguiente.
* **Fecha Desde** >= 1 y la **Fecha Hasta** <= 24 del mes.
* **Fecha Desde <= Fecha Hasta.**

También seleccionamos el archivo Excel con la **Base Clientes**.

Una vez ingresado estos datos el usuario puede crear la campaña, seleccionando el botón **Procesar**.

Si la campaña es de tipo ***Telemarketing***, se filtra la Base de Clientes siguiendo el siguiente proceso de filtrado: [Filtrar campaña telemarketing](#filtrarTelemarketing)*.*

Si la campaña por el contrario es **No Socios** entonces la Base de Clientes se procesa:[**Filtrar campaña No Socios**](#filtrarNosocios)**.**

Los datos de la campaña impactan en las tablas **CAMPANIA** y **CAMPANIA\_BASE**.



* 1. **Filtrar campaña telemarketing**

Cuando el usuario agrega una campaña de tipo ***Telemarketing***, se filtra la Base Clientes de la siguiente forma:

1. El sistema valida que dentro del archivo Excel de Base Clientes, recibida por parámetro no exista ningún empleado.

*El sistema debe buscar en la entidad MVENDTN donde VEND\_DOCUMENTO = DNI de la Base de Clientes recibida por parámetro.*

1. Se valida que algún cliente de la Base no se encuentra en estado moroso.

*Para verificar que se cumple en la entidad MTARJE la columna TAR\_ESTADO\_LISTIN debe estar ‘SO’ o en ‘ ’ para TAR\_DOCUMENTO= DNI.*

1. Se valida que el cliente no tiene Fecha de Baja.

*El sistema debe buscar en la entidad MTARJE donde TAR\_FECHA\_BAJA <> 0 y*

*TAR\_DOCUMENTO = DNI de la Base de Clientes recibida por parámetro.*

1. Se valida que no sea cliente de Nevada.

*La entidad MTARJE y no existe TAR\_DOCUMENTO = Documento de la Base de Clientes recibida por parámetro.*

1. En caso de que existan clientes que ya posean el Producto, se muestra opción de descargar: archivo Excel y opción incluir: incluir estos clientes en la Base de Clientes. Por defecto no se incluyen estos clientes en la Base Clientes.
2. Si existen clientes que se encuentra en otras campañas vigentes, se muestra la opción de descargar: como archivo Excel y/o incluir: incluir en la Base Clientes. Por defecto no se incluyen estos clientes en la Base Clientes.

En caso de que no se cumpla alguna de estas reglas se elimina el DNI del Cliente de la Base de Clientes.

Finalmente el sistema devuelve la Base de Clientes que cumplen con las condiciones detallada en el punto 1-6.



* 1. **Filtrar campaña No Socios**

Cuando el usuario agrega una campaña de tipo ***No Socios***, se filtra la Base Clientes de la siguiente forma:

1. El sistema valida que las 2da., 3era. y 4ta.columnas no sean nulas.
2. Se valida que no sea cliente de Nevada.

*La entidad MTARJE y no existe TAR\_DOCUMENTO = Documento de la Base de Clientes recibida por parámetro.*

1. En caso de que existan clientes que ya posean el Producto, se muestra opción de descargar: archivo Excel y opción incluir: incluir estos clientes en la Base de Clientes. Por defecto no se incluyen estos clientes en la Base Clientes.
2. Si existen clientes que se encuentra en otras campañas vigentes, se muestra la opción de descargar: como archivo Excel y/o incluir: incluir en la Base Clientes. Por defecto no se incluyen estos clientes en la Base Clientes.

En caso de que no se cumpla alguna de estas reglas se elimina el DNI del Cliente de la Base de Clientes.

Finalmente el sistema devuelve la Base de Clientes que cumplen con las condiciones detallada en el punto 1-6.

1. **Modificar Campaña**

Cuando se requiera modificar una campaña el **Administrador** de Contact Center, ingresa cualquier combinación de estos filtros:

* Fecha Desde.
* Fecha Hasta.
* Descripción: nombre de la campaña.
* Tipo de campaña: Mora, Telemarketing, No Socios o Promoción.

Luego de hacer clic sobre el botón **Buscar**, se muestran las campañas que cumplen con los filtros ingresados.

Si el usuario selecciona el registro de la campaña a editar, posteriormente tiene la opción de editar solamente:

* Fecha Desde.
* Fecha Hasta.

El usuario no puede modificar la descripción, tipo de producto, ni modificar el archivo Base de Clientes.

Una vez modificado el periodo de validez se modificara la campaña al hacer clic sobre el botón **Procesar**.

En este caso se modificara **CAMP\_FECHA\_VIGENCIA\_HASTA** y/o **CAMP\_FECHA\_VIGENCIA\_DESDE** de la entidad **CAMPANIAS** para CAMP\_ID = **ID** de la campaña.



1. **Eliminar Campaña**

Cuando se requiera eliminar una campaña el **Administrador** de Contact Center, ingresa cualquier combinación de estos filtros:

* Fecha Desde.
* Fecha Hasta.
* Descripción: nombre de la campaña.
* Tipo de campaña: Mora, Telemarketing, No Socios o Promoción.

Luego de hacer clic sobre el botón **Buscar**, se muestran las campañas que cumplen con los filtros ingresados.

Si el usuario selecciona el registro de la campaña a eliminar, y hace clic sobre el botón **Eliminar** se mostrara el mensaje: **¿Confirma la eliminación del registro?** Con las opciones de **Procesar** y **Cancelar.**

Si el usuario hace clic sobre el botón **Procesar**, se elimina la campaña de la entidad **CAMPANIAS** para CAMP\_ID = **ID** de la campaña, también se elimina de **CAMPANIAS\_SEGMENTACION\_BASE** y **CAMPANIAS\_SEGMENTACION.**



1. **Segmentar Campaña**

**4.1.** **Segmentar Campaña Telemarketing/Promoción.**

Cuando se requiera segmentar una campaña de tipo ***Telemarketing*** el **Administrador** de **Contact Center**, ingresa cualquier combinación de estos filtros:

* Fecha Desde.
* Fecha Hasta.
* Descripción: nombre de la campaña.
* Tipo de campaña: Mora, Telemarketing, No Socios o Promoción.

Luego de hacer clic sobre el botón **Buscar**, se muestran las campañas que cumplen con los filtros ingresados.

Si el usuario selecciona el registro de la campaña a segmentar entonces el sistema recibe :

* Id campaña.
* Id tipo campaña.

En caso de que la campaña no esté vigente (Fecha Hasta <= sysdate.) se mostrara mensaje de error**: ‘La campaña está fuera de vigencia’.**

El sistema muestra los siguientes atributos:

* **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.
* **Filtros No Trabajados:** muestra la cantidad de clientes de la campaña no trabajados.

Posteriormente el usuario selecciona Sucursal, rango de edad de los clientes, selecciona si se requiere resumen:

* Si.
* No.
* Ambos.

Así como también ingresa la cantidad de clientes del segmento, las condiciones a cumplir son:

* La cantidad de clientes <= No Trabajados.
* La cantidad de clientes > 0.

Con los datos ingresados se arma el segmento y se genera el Excel del segmento.

Finalmente cuando el usuario seleccionar el botón **Segmentar**, se realiza la segmentación impactando en la tabla CAMPANIAS\_SEGMENTACION\_BASE, para generarla se consultan las tablas CAMPANIAS y CAMPANIAS\_BASE.



**4.2.** **Segmentar Campaña No Socios**

Cuando se requiera segmentar una campaña de tipo ***No Socios*** el **Administrador** de **Contact Center**, ingresa cualquier combinación de estos filtros:

* Fecha Desde.
* Fecha Hasta.
* Descripción: nombre de la campaña.
* Tipo de campaña: Mora, Telemarketing, No Socios o Promoción.

Luego de hacer clic sobre el botón **Buscar**, se muestran las campañas que cumplen con los filtros ingresados.

Si el usuario selecciona el registro de la campaña a segmentar entonces el sistema recibe:

* Id campaña.

En caso de que la campaña no esté vigente (Fecha Hasta <= sysdate.) se mostrara mensaje de error**: ‘La campaña está fuera de vigencia’.**

El sistema muestra los siguientes atributos:

* **Trabajados:** muestra la cantidad de no socios 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 no socios trabajados como se detalla a continuación con la siguiente query:*

*select COUNT(CASEB\_BASE\_ID)*

*FROM CAMPANIAS\_SEGMENTACION\_BASE,*

*(select CASE\_ID from CAMPANIAS\_SEGMENTACION where CASE\_BARRIDO is NULL AND CASE\_CAMP\_ID =1490*

*) A*

*WHERE CASEB\_CASE\_ID=A.CASE\_ID*

* **No Trabajados:** muestra la cantidad de no socios de la campaña no trabajados en el último barrido de la campaña y que no tengan marca de Gestión.

El sistema debe buscar los no socios 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:

*SELECT BASE\_ID FROM CAMPANIAS\_BASE C*

*WHERE BASE\_CAMP\_ID = 1490 AND BASE\_GESTION IS NULL*

*AND NOT EXISTS (SELECT 1 FROM CAMPANIAS\_SEGMENTACION\_BASE B WHERE B.CASEB\_BASE\_ID=C.BASE\_CAMP\_ID)*

* **Filtros No Trabajados:** muestra la cantidad de no socios de la campaña no trabajados. El valor por defecto es el valor del atributo NO TRABAJADOS
* **Cantidad de No Socios:** muestra la cantidad de no socios NO TRABAJADOS.
* **Reciclar Campaña**: se muestra habilitada si la cantidad de no socios trabajados es mayor a 1.

El usuario puede modificar la cantidad de no socios del segmento, las condiciones a cumplir son:

* La cantidad de No Socios <= No Trabajados.
* La cantidad de No socios > 0.

Si el usuario selecciona la opción **Reciclar campaña**:

* **No Trabajados:** muestra la cantidad de No Socios de la campaña que no tengan marca de Gestión.
* verificar las Tipificaciones de los mensajes de las llamadas realizadas a los no socios de la campaña y si corresponde colocar una marca de Gestión.
* calcular la cantidad de no socios de la campaña sin los que tienen marca de Gestión.

Con los datos ingresados se arma el segmento y se genera el Excel del segmento.

Finalmente cuando el usuario selecciona el botón **Segmentar**, se realiza la segmentación impactando en la tabla CAMPANIAS\_SEGMENTACION\_BASE y CAMPANIAS\_SEGMENTACION para generarla se consultan las tablas CAMPANIAS y CAMPANIAS\_BASE.



* 1. **Segmentar Campaña Mora**

Cuando se requiera segmentar una campaña de tipo ***Mora*** el **Administrador** de **Contact Center**, ingresa cualquier combinación de estos filtros:

* Fecha Desde.
* Fecha Hasta.
* Descripción: nombre de la campaña.
* Tipo de campaña: Mora, Telemarketing, No Socios o Promoción.

Luego de hacer clic sobre el botón **Buscar**, se muestran las campañas que cumplen con los filtros ingresados.

Si el usuario selecciona el registro de la campaña a segmentar entonces el sistema recibe:

* Id campaña.
* Id tipo de campaña

En caso de que la campaña no esté vigente (Fecha Hasta <= sysdate.) se mostrara mensaje de error**: ‘La campaña está fuera de vigencia’.**

El sistema muestra los siguientes atributos:

* **Trabajados:** muestra la cantidad de clientes 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 no socios trabajados como se detalla a continuación con la siguiente query:*

*select COUNT(CASEB\_BASE\_ID)*

*FROM CAMPANIAS\_SEGMENTACION\_BASE,*

*(select CASE\_ID from CAMPANIAS\_SEGMENTACION where CASE\_BARRIDO is NULL AND CASE\_CAMP\_ID =1490*

*) A*

*WHERE CASEB\_CASE\_ID=A.CASE\_ID*

* **No Trabajados:** cruza con Perfil Moroso dependiendo del Renglón de Campaña y muestra la cantidad de clientes no trabajados en el último barrido de la campaña.

El sistema debe buscar los no socios 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:*

* 1. *buscar todos los campos BASE\_IDENTIFICACION en la entidad CAMPANIAS\_BASE donde BASE\_CAMP\_ID = ID de la campaña recibida por parámetro y no estén incluidos en la entidad CAMPANIAS\_SEGMENTACION\_BASE donde CASEB\_BASE\_ID = BASE\_ID.*
  2. *calcula la cantidad de clientes no trabajados cruzando todos los registros obtenidos anteriormente con la entidad MORA\_PERFIL\_TEMP donde DNI = BASE\_IDENTIFICACIÓN de la entidad CAMPANIAS\_BASE y FECHA\_MORA = CAMP\_CARTERA de la entidad CAMPANIAS donde CAMP\_ID = ID de la campaña recibida por parámetro*
* **Filtros No Trabajados:** muestra la cantidad de clientes no trabajados.
* **Cantidad de No Socios:** muestra la cantidad de no socios NO TRABAJADOS.
* **Reciclar Campaña**: se muestra habilitada si la cantidad de no socios trabajados es mayor a 1.

El usuario puede modificar la cantidad de no socios del segmento, las condiciones a cumplir son:

* La cantidad de No Socios <= No Trabajados.
* La cantidad de No socios > 0.

Si el usuario selecciona la opción **Reciclar campaña**:

* **No Trabajados:** cruza con Perfil Moroso dependiendo del Renglón de Campaña y muestra la cantidad de clientes de la campaña.
* **Trabajados:** 0.
* **Filtros No Trabajados:** muestra la cantidad de clientes no trabajados.

Con los datos ingresados se arma el segmento y se genera el Excel del segmento.

Finalmente cuando el usuario selecciona el botón **Segmentar**, se realiza la segmentación impactando en la tabla CAMPANIAS\_SEGMENTACION\_BASE para generarla se consultan las tablas CAMPANIAS y CAMPANIAS\_BASE.



* 1. **Generar Predictivo**

Cuando el usuario desea generar predictivo para un segmento dado, el sistema recibe los parámetros: ID del segmento e ID del Tipo de campaña.

El sistema despliega los siguientes atributos para cualquier tipo de campaña excepto que sea de Tipo ***No Socios:***

* Generar Base Predictivo.
* Tipo de Teléfonos Disponibles.
* Tipo de Teléfonos Seleccionados (\*).
* la funcionalidad Mover y Mover Todo, Eliminar y Eliminar Todo habilitadas, Generar Base deshabilitada y Volver habilitada.

La query que utiliza es:

select PA11\_DES\_COD

from PARP011M

where PA11\_FEC\_BAJ = 0 and

PA11\_EST\_COD = 'H'

Una vez que el usuario mueve el /los tipos de teléfono/s y selecciona la funcionalidad ***Generar Base Predictivo***, el sistema arma un Listado de clientes o no socios del segmento recibido por parámetro que tienen los Tipos de Teléfonos seleccionados.

Si el tipo de campaña no es de tipo ***Mora*** se valida que en la lista no existen teléfonos de la ***Ley No Llame***, también valida que en la lista no existen teléfonos de la ***Lista Negra de Teléfonos*** con menos de 60 días corridos desde la fecha de registro.

Por último se genera para todos los tipos de campaña un archivo **txt** con los tipos de teléfonos seleccionados para los clientes/ No Socios.



1. **Mensaje.**
   1. **Agregar Mensaje**

El usuario tiene la posibilidad de agregar mensajes a las campañas, especificando estos datos:

* Campaña.
* Tipificaciones.

El combo de tipificaciones muestra los valores que retorna esta query:

**SELECT TIPDET\_DESCRIPCION, BASE\_ID, C.CAMP\_DESCRIPCION**

**FROM TIPIFICACIONES\_MEN\_DETALLE ,**

**RELACION\_TIPIFICACION\_ACCIONES,**

**CAMPANIAS C,**

**CAMPANIAS\_BASE**

**WHERE TIPDET\_ESTADO\_TIPDET = 'H'**

**AND TIPDET\_ID = ID\_TIPIFICACION**

**AND ID\_TIPO\_CAMP = CAMP\_TIPOCAMP\_ID**

**AND C.CAMP\_ID = BASE\_CAMP\_ID**

**AND BASE\_ID = 4295665**

**ORDER BY BASE\_ID DESC**

* Carga: Predictivo/manual.
* Mensaje.
* Opción de incluir en la lista negra el cliente o no.

Se inserta en las tablas MENP001, MENP002, RELACION\_MENSAJE\_CAMPANIA y LISTA\_NEGRA\_TELEFONOS.

* 1. **Consultar Mensajes**

También se puede consultar los mensajes seleccionando los siguientes filtros:

* Fecha desde.
* Fecha hasta.
* Tipo origen.
* Tipificación.
* Tipo de campaña.
* Productos.
* Campaña.

# Requerimientos No Funcionales

No Aplica, el sistema ya está implementado.

# Requerimientos Funcionales

Se listan los siguientes requerimientos funcionales:

1. Agregar campaña de cualquier tipo: mora, telemarketing, promoción, Call Center –in y no socios.
   1. Definir periodo de validez de campaña.
   2. Permitir crear campañas de telemarketing especificando el tipo de producto: visa, seguro, préstamo galicia, etc.
   3. Permitir crear campañas de Promoción según productos: Inactivos, web, plásticos.
   4. Permitir crear campañas para clientes en mora según estado listin: Vencimiento, amarilla, capital, capital2, capital3.
   5. Filtrar campaña No Socios.
   6. Filtrar campaña Telemarketing.
2. Modificar campaña

2.1 Modificar periodo de validez de campaña.

1. Eliminar campaña.
2. Segmentar campaña mora.

4.1 Segmentar por sucursal y por si posee o no plan de pago.

1. Segmentar campaña telemarketing.

5.1 Segmentar por sucursal, por rango de edades y por si el cliente posee o no resumen.

1. Segmentar campaña no socios.
   1. Segmentar por cantidad de no socios.

Reglas:

* La campaña debe estar vigente al momento de segmentarla. Por lo que Fecha Hasta <= sysdate.

1. Agregar mensajes para cualquier tipo de campaña excepto campaña NO SOCIOS.
2. Incluir clientes en lista negra, siempre y cuando no sea una campaña de MORA.
3. Consultar Mensajes por campaña.
4. Consultar aprobados.
5. Generar Predictivo para los segmentos definidos.

# Descripción Física del Sistema

## Arquitectura

La arquitectura elegida para el desarrollo es la siguiente:

## Modelo Entidad Relación



## Entidades

* **CAMPANIA\_BASE:** Base Clientes de la campaña**.**
* **CAMPANIAS:** Maestro de Campañas.
* **CAMPANIAS\_SEGMENTACION:** Segmentación de campañas**.**
* **CAMPANIAS\_SEGMENTACION\_BASE:** Base de Clientes segmentado.
* **LISTA\_NEGRA\_TELEFONOS**: Maestro de Lista Negra de Teléfonos.
* **TELEFONOS\_NO\_LLAME:** Maestro de teléfonos no llame.
* **RELACION\_MENSAJE\_CAMPANIA:** Relación mensaje y campaña.
* **MENP001M:** Cabecera de Mensajes.
* **MENP002M:** Detalle de Mensajes.

## Entidades Complementarias:

* **PARAMETROS:** Parámetros de sistemas.
* **CONSULTA:** Registra las consultas de búsqueda de los datos.
* **MVENDTN:** Maestros de colaboradores de la organización.
* **MTARJE:** Maestro de clientes titulares.
* **PARP011M:** Maestro de tipos de teléfonos.

## Listado De Casos De Uso

Ver memoria conceptual.