

***SISTEMA DE ADMINISTRACION DE CAMPAÑA***

MEMORIA CONCEPTUAL

**Autor:** Cecilia Gisbert

**Sector:** Desarrollo de Sistemas.

**Fecha:** 28/08/2017

Contenido

[II. Histórico de Cambios 3](#_Toc485109512)

[III. Siglas 3](#_Toc485109513)

[IV. Integrantes del Proyecto 3](#_Toc485109514)

[V. Objetivo 3](#_Toc485109515)

[VI. Justificación 3](#_Toc485109516)

[VII. Descripción del Proceso Existente 4](#_Toc485109517)

[VIII. Alcance 8](#_Toc485109518)

[IX. Límites 8](#_Toc485109519)

[X. Requerimientos Funcionales 8](#_Toc485109520)

[XI. Documentos Complementarios 8](#_Toc485109521)

# Histórico de Cambios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Descripción** |
| 0 | 28/08/2017 | Revisión inicial |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Siglas

|  |  |
| --- | --- |
| **SIGLA** | **SIGNIFICADO** |
|  |
|  |  |
|  |  |

# Integrantes del Proyecto

**Sponsor**:

Comercial

**Dueño del Producto**: Contact Center

**Equipo de Desarrollo:**

Pablo Lucero, Carolina Ruival.

# Objetivo

Proporcionarles a los operadores de Contact center una forma sencilla de gestionar campañas, segmentando la misma y brindándole información ágil y efectiva sobre campañas y productos del cliente.

# Justificación

No Aplica. El sistema está desarrollado e implementado.

# Descripción del Proceso de Negocio Existente

1. **Agregar campaña**

Para agregar una campaña el usuario **Administrador** de **Contact Center** selecciona el

* **Tipo de campaña:** Mora, Telemarketing, No Socios o Promoción
* **Fecha Desde.**
* **Fecha Hasta.**
* **Base de Clientes.**

En este punto se validan para campaña tipo **Mora/Telemarketing/Promoción** que el cliente: no sea empleado, no sea moroso, no tenga Fecha de Baja y que no sea cliente de Nevada.

Para campaña **No Socios** se valida que: 2da., 3era. y 4ta.columnas no sean nulas y no sea cliente de Nevada.

En caso de que no pase la validación se eliminan los documentos de la base.

Finalmente se devuelve esta Base de Clientes y se crea la campaña.



1. **Modificar Campaña.**

El usuario también podría modificar el periodo de validez de cualquier tipo de campaña.

No se puede modificar la descripción, solamente Fecha Desde y Fecha Hasta.

1. **Eliminar Campaña.**

Se puede eliminar cualquier campaña, seleccionando la misma con la función Buscar.

1. **Segmentar Campaña.**

Al momento de seleccionar una campaña para segmentar el sistema muestra los siguientes atributos:

* **Trabajados.**
* **No Trabajados.**
* **Filtros No Trabajados.**
* **Cantidad de No Socios.**
* **Reciclar Campaña.**

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

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

También puede seleccionar para campaña de tipo **Telemarketing/Promoción** los siguientes filtros para segmentar: sucursal, edad, con resumen/sin resumen/ambos y cantidad de clientes. La campaña de tipo **Mora** puede segmentarse por sucursal, plan y cantidad de clientes. Si es campaña de tipo **No socios** solo se podrá segmentar por cantidad de no socios.

Con los filtros ingresados se arma el segmento y se genera el Excel del segmento, junto con la habilitación de la funcionalidad **Generar Predictivo**.

Si el usuario seleccionar la funcionalidad generar predictivo y no es una campaña de tipo No Socio se mostraran todos los tipos de teléfonos que se pueden seleccionar y en base a esto se arma un Listado de ***Clientes*** / **No Socios** en formato **txt.**



# Alcance

Pueden hacer uso de esta aplicación exclusivamente los operadores de Call center.

# Límites

El sistema estará limitado al personal del Call Center, para administrar campañas. No puede ser usado en Sucursal o vía web.

# Requerimientos Funcionales

1. Agregar campaña de cualquier tipo: mora, telemarketing, promoción, Call y no socios.
2. Modificar campaña.
3. Eliminar campaña.
4. Segmentar campaña mora.
5. Segmentar campaña telemarketing.
6. Segmentar campaña no socios.
7. Agregar mensajes para cualquier tipo de campaña excepto campaña NO SOCIOS.
8. Incluir clientes en lista negra, siempre y cuando no sea una campaña de MORA.
9. Consultar Mensajes por campaña.
10. Consultar aprobados.

# Documentos Complementarios

Lista de archivos donde se encuentra documentación adicional como diagramas, datos sobre tablas, lista de casos de uso, etc.

|  |  |
| --- | --- |
| **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** |
| UC-CALL-001-GestionarCampañas | Administrar campañas: agregar, eliminar, modificar campaña,etc. |
| UC-CALL-002-AgregarCampaña | Agregar campaña |
| UC-CALL-003-ModificarCampaña | Modificar Campaña |
| UC-CALL-004-EliminarCampaña | Eliminar Campañas |
| UC-CALL-005-AgregarMensaje | Agregar campaña |
| UC-CALL-006-SegmentarCampañaMora | Segmentar campaña de tipo mora |
| UC-CALL-007-ConsultarSegmentos | Consultar segmentos |
| UC-CALL-008-FiltrarCampañaTelemarketing | Filtrar campaña de tipo telemarketing |
| UC-CALL-009-SegmentarCampañaTelemarketingPromocion | Segmentar campaña de tipo telemarketing |
| UC-CALL-010-GenerarBasePredictivo | Generar Predictivo |
| UC-CALL-011-SegmentarCampañaNoSocios | Segmentar campaña de tipo No Socios |
| UC-CALL-012-FiltrarCampañaNoSocios | Filtrar campaña No Socios |
| UC-CALL-013-ConsultarMensajes | Consultar Mensajes |
| UC-CALL-014-ConsultarAprobados | Consultar Aprobados |
|  |  |