

XpertGroup

Manual Técnico y Evidencias De Desarrollo

Requerimiento: Archivo Conversaciones CallCenter

Miguel Garcia
miguel.garcia729@gmail.com
Ingeniero de desarrollo

CONSIDERACIONES:

Proyecto con las siguientes características:

- 1: Web Application (Model-View-Controller) - .NET CORE
- 2: N-Capas
- 3: Versionamiento (Git)
- 4: Pruebas Unitarias
- 5: Control de errores (Log4net)

LÓGICA DE NEGOCIO

La aplicación permite cargar archivos que contengan las conversaciones entre los asesores y clientes del callcenter. Cuando el archivo es cargado, la aplicación valida que las conversaciones estén bien formadas de acuerdo a la siguiente estructura:

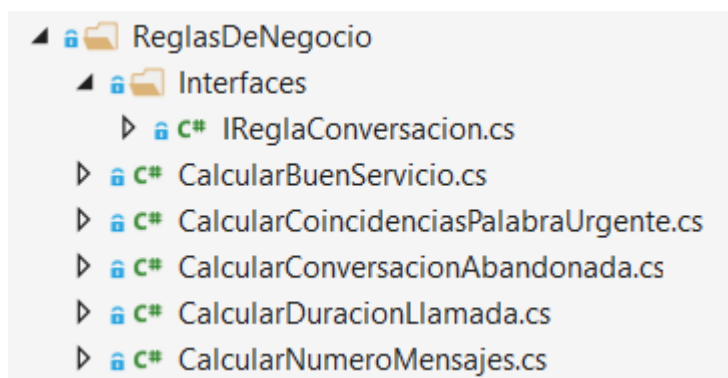
CONVERSACION {numero}

{horas}:{minutos}:{segundos} CLIENTE/ASESOR{numero}: {mensaje}

Si alguna de las conversaciones no cumple con la estructura anterior, no es evaluada y se deja un registro en log del caso.

REGLAS DE NEGOCIO

Para la codificación de las reglas de negocio que permiten calcular los puntos de una conversación, se implementó el principio OPEN/CLOSE de SOLID



```

List<IReglaConversacion> reglasDeNegocio = new List<IReglaConversacion>()
{
    new CalcularConversacionAbandonada(),
    new CalcularBuenServicio(),
    new CalcularCoincidenciasPalabraUrgente(),
    new CalcularNumeroMensajes(),
    new CalcularDuracionLlamada()
};

CallCenter _callCenterDominio = new CallCenter(reglasDeNegocio);

```

Por lo tanto, si en algún momento se necesita ajustar/eliminar una de las reglas o adicionar más reglas, se puede extender la funcionalidad

PRUEBAS UNITARIAS

Se crearon y ejecutaron las pruebas unitarias de la lógica y reglas de negocio

▲ ✓ XpertGroup.PruebasUnitarias (8)	57 ms
▲ ✓ XpertGroup.PruebasUnitarias (8)	57 ms
▲ ✓ CallcenterPruebaUnitaria (8)	57 ms
✓ CalcularCalificacionConversacion_OK	4 ms
✓ CalcularPuntosConversacion_OK	1 ms
✓ CargarLineaConversacion_ErrorFormato	51 ms
✓ CargarLineaConversacion_OK	< 1 ms
✓ ObtenerConversaciones_TotalConErrorFormato	1 ms
✓ ObtenerConversaciones_TotalCorrectas	< 1 ms
✓ ValidarNombreEncabezadoConversacion_ErrorFormato	< 1 ms
✓ ValidarNombreEncabezadoConversacion_OK	< 1 ms

EVIDENCIAS DE DESARROLLO

Nombre de la funcionalidad: Cargar archivo con 4 conversaciones correctas

Evidencias:

CONVERSACION 1
11:51:00 CLIENTE1: Hola
11:51:05 ASESOR1: Hola CLIENTE1, bienvenido al centro de servicio.
11:51:10 CLIENTE1: Buenas tardes, tengo un inconveniente URGENTE, URGENTE, muy URGENTE.
11:51:15 ASESOR1: Con mucho gusto lo atenderemos.
11:51:25 CLIENTE1: Gracias. EXCELENTE SERVICIO.

CONVERSACION 2
11:55:00 CLIENTE2: Hola
11:55:05 ASESOR2: Hola CLIENTE2, bienvenido al centro de servicio.
11:55:06 CLIENTE2: Sólo para felicitarlos por el EXCELENTE SERVICIO
11:57:16 ASESOR2: Muchas gracias, tomaremos nota de su felicitación.
11:57:18 CLIENTE2: Ustedes tienen muy buena atención hacia los clientes.
11:58:26 ASESOR2: Muchas gracias.
11:57:30 CLIENTE2: Hasta luego.
11:58:34 ASESOR2: Hasta luego.

CONVERSACION 3
11:58:30 CLIENTE3: Hola
11:58:35 ASESOR3: Hola CLIENTE3, bienvenido al centro de servicio
11:58:40 CLIENTE3: Buenas tardes, tengo un inconveniente URGENTE y de verdad necesito resolverlo de manera URGENTE
11:58:45 ASESOR3: Con mucho gusto lo atenderemos.
11:58:55 CLIENTE3: Por favor, deben atenderlo de manera URGENTE.
11:58:59 ASESOR3: Con gusto, atenderemos su solicitud.

CONVERSACION 4
10:34:30 CLIENTE4: Buenos días, necesito ayuda URGENTE.

Aplicación:

XpertGroup APP Call Center

Archivo de conversaciones:

Choose FileNo file chosen

Cargar

CONVERSACION 1

★★★★★

11:51:0 CLIENTE1: Hola
11:51:5 ASESOR1: Hola CLIENTE1, bienvenido al centro de servicio.
11:51:10 CLIENTE1: Buenas tardes, tengo un inconveniente URGENTE, URGENTE, muy URGENTE.
11:51:15 ASESOR1: Con mucho gusto lo atenderemos.
11:51:25 CLIENTE1: Gracias. EXCELENTE SERVICIO.

CONVERSACION 2

★★★★★

CONVERSACION 3

★★★★☆

CONVERSACION 4

☆☆☆☆☆

Nombre de la funcionalidad: Cargar archivo con 1 conversación correcta y dos incorrectas en formato

- por mal formato en el nombre de la conversación
- por mal formato en el mensaje

Evidencias:

```
CONVERSACION1 4
10:34:30 CLIENTE4: Buenos días, necesito ayuda URGENTE.

CONVERSACION 3
11:58:30 CLIENTE3: Hola
11:58:35 ASESOR3: Hola CLIENTE3, bienvenido al centro de servicio
11:58:40 CLIENTE3: Buenas tardes, tengo un inconveniente URGENTE y de verdad necesito resolverlo de manera URGENTE
11:58:45 ASESOR3: Con mucho gusto lo atenderemos.
11:58:55 CLIENTE3: Por favor, deben atenderlo de manera URGENTE.
11:58:59 ASESOR3: Con gusto, atenderemos su solicitud.

CONVERSACION 1
11:51:00 CLIENTE1: Hola
11:51:05 ASESOR1: Hola CLIENTE1, bienvenido al centro de servicio.
11:51:10 CLIENTE1: Buenas tardes, tengo un inconveniente URGENTE, URGENTE, muy URGENTE.
11:51:15 ASESOR1: Con mucho gusto lo atenderemos.
11:51:25 CLIENTE1: Gracias. EXCELENTE SERVICIO.
```

Aplicación

Archivo de conversaciones:

Choose File No file chosen

Cargar

CONVERSACION 1



```
11:51:0 CLIENTE1: Hola
11:51:5 ASESOR1: Hola CLIENTE1, bienvenido al centro de servicio.
11:51:10 CLIENTE1: Buenas tardes, tengo un inconveniente URGENTE, URGENTE, muy URGENTE.
11:51:15 ASESOR1: Con mucho gusto lo atenderemos.
11:51:25 CLIENTE1: Gracias. EXCELENTE SERVICIO.
```

Se evidencia que la aplicación dejó el log correspondiente de las dos conversaciones que no fueron cargadas

```
CallCenter.log - Notepad
File Edit Format View Help
2020-08-26 14:22:05,585 [4] ERROR XpertGroup Web - Error validando el encabezado de la conversacion: CONVERSACION1 4
2020-08-26 14:22:05,596 [4] ERROR XpertGroup Web - Error validando el formato del mensaje: '11:58:45 ASESOR3: Con mucho gusto lo atenderemos,' de la conversacion: CONVERSACION 3
```