

ARQUITECTURA DE SOFTWARE DE CRM-BP

1. Descripción

El CRM del Banco BP es una instancia de un proveedor internacional de CRM Saas. Esta instancia tendrá un módulo de ventas y un módulo de servicio al cliente que será utilizado por ejecutivos de venta, tanto en una interfaz web, como en una móvil.

2. Alcance

El CRM del Banco BP contará con una interfaz web y una móvil: Las cuales nos permitirán realizar las siguientes funciones:

- Visualización de información de Clientes: Se obtendrá la información de los clientes a partir de 2 Sistemas. Por un lado, una plataforma Core que nos brindará información básica de los mismos, sus movimientos y productos adquiridos. Por otro lado, un Sistema independiente que ayudará a complementar la información según sea necesario.
- Gestión de Oportunidades: Se obtendrá la información de las oportunidades a partir de cargas hechas en la herramienta CRM en función de campañas vigentes. Además de visualizar las oportunidades y su campaña relacionada, podrán gestionar la oportunidad (crear tareas) con la finalidad de convertir al contacto en un cliente potencial y finalmente en una conversión.
- Gestión de Tickets de Soporte: Los tickets de soporte/reclamo serán generados por los ejecutivos a solicitud del cliente y podrán ser gestionados en la plataforma CRM. Para algunos asuntos, el CRM se integrará con el sistema Core con la finalidad de modificar datos, ejecutar transacciones o reversarlas.

3. Casos de Uso

Usuario	ID	Descripción
Ejecutivos	CU01	Gestión de Clientes
	CU02	Gestión de Oportunidades
	CU03	Gestión de Campañas
	CU04	Gestión de Tareas
	CU05	Gestión de Casos

4. Requerimientos funcionales

Módulo	ID	Descripción	Prioridad
Clientes	RF01	El sistema les permitirá a los ejecutivos visualizar la información general de los clientes	Muy Alta
	RF02	El sistema les permitirá a los ejecutivos visualizar la información detallada de los clientes	Alta
	RF03	El sistema les permitirá a los ejecutivos visualizar la información de los movimientos de los clientes	Muy Alta
	RF04	El sistema les permitirá a los ejecutivos visualizar la información de los conversiones(productos adquiridos) de los clientes	Muy Alta
	RF05	El sistema les permitirá a los ejecutivos visualizar la información de las tareas que se llevaron a cabo alrededor del cliente.	Alta
	RF06	El sistema les permitirá a los ejecutivos filtrar a los clientes según sus variables.	Muy Alta

	RF07	El sistema le permitirá al ejecutivo líder poder eliminar clientes de nuestra plataforma. Esto con la finalidad de cumplir con la normativa de privacidad de datos.	
Oportunidades	RF08	El sistema les permitirá a los ejecutivos realizar cargas de oportunidades al sistema	Muy Alta
	RF09	El sistema les permitirá a los ejecutivos asignar oportunidades a una campaña en específico	Muy Alta
	RF10	El sistema les permitirá a los ejecutivos visualizar las oportunidades cargadas al sistema	Muy Alta
	RF11	El sistema les permitirá a los ejecutivos visualizar las oportunidades según cliente	Muy Alta
	RF12	El sistema les permitirá a los ejecutivos filtrar las oportunidades según sus variables.	Muy Alta
	RF13	El sistema les permitirá a los ejecutivos pre aprobar las oportunidades	Muy Alta
	RF14	El sistema les permitirá a los ejecutivos pre calificar las oportunidades	Muy Alta
	RF15	El sistema les permitirá a los ejecutivos calificar las oportunidades	Muy Alta
Campañas	RF16	El sistema les permitirá a los ejecutivos visualizar información de las campañas	Muy Alta
	RF17	El sistema les permitirá a los ejecutivos crear campañas	Muy Alta
	RF18	El sistema les permitirá a los ejecutivos filtrar las campañas según sus variables.	Muy Alta
	RF19	El sistema les permitirá a los ejecutivos visualizar los clientes involucrados en una campaña.	Muy Alta
	RF20	El sistema les permitirá a los ejecutivos visualizar las oportunidades involucrados en una campaña.	Muy Alta
Tareas	RF21	El sistema les permitirá a los ejecutivos visualizar información de las tareas	Muy Alta
	RF22	El sistema permitirá a los ejecutivos visualizar las tareas relacionadas a una Oportunidad	Muy Alta

	RF23	El sistema permitirá a los ejecutivos visualizar las tareas relacionadas a un caso de Post Venta	Muy Alta
	RF24	El sistema permitirá a los ejecutivos crear tareas relacionadas a una Oportunidad	Muy Alta
	RF25	El sistema permitirá a los ejecutivos crear tareas relacionadas a un caso de Post Venta	Muy Alta
	RF26	El sistema permitirá a los ejecutivos completar tareas relacionadas a una Oportunidad	Muy Alta
	RF27	El sistema permitirá a los ejecutivos completar tareas relacionadas a un caso de Post Venta	Muy Alta
	RF28	El sistema permitirá a los ejecutivos cancelar tareas relacionadas a un caso de Post Venta	Muy Alta
	RF29	El sistema permitirá a los ejecutivos cancelar tareas relacionadas a un caso de Post Venta	Muy Alta
	RF30	El sistema les permitirá a los ejecutivos filtrar las tareas según sus variables.	Muy Alta
Casos	RF32	El sistema permitirá a los ejecutivos visualizar los casos de postventa	Muy Alta
	RF33	El sistema permitirá a los ejecutivos crear casos de postventa	Muy Alta
	RF34	El sistema permitirá a los ejecutivos visualizar casos según cliente.	Muy Alta
	RF35	El sistema les permitirá a los ejecutivos filtrar los casos según sus variables.	Muy Alta

5. Requerimientos no funcionales

ID	Descripción	Prioridad
RNF01	Se utilizará los REST API para la conexión del sistema	Muy Alta
RNF02	La respuesta del sistema a la consulta de Clientes no debe de ser mayor a 5 segundos.	Muy Alta
RNF03	La interfaz web y móvil debe de tener un diseño responsive	Muy Alta

RNF04	El sistema deberá guardar la información en 2 servidores de bases de datos para poder tener una de respaldo ante fallas.	Muy Alta
-------	--	----------

6. Decisiones de Diseño

6.1. Allocation of responsibilities

Usuario	Responsabilidad
Ejecutivo	Iniciar sesión por medio de usuario y contraseña
	Obtener información de los clientes
	Segmentar a clientes
	Eliminar cliente para cumplir ley de privacidad
	Cargar oportunidades
	Obtener información de las oportunidades
	Crear campañas
	Obtener información de las campañas
	Asignar oportunidades a una campaña
	Prea aprobar oportunidades
	Pre calificar oportunidades
	Calificar oportunidades
	Crear tareas relacionadas a una oportunidad
	Obtener información de las tareas relacionadas a una oportunidad
	Completar las tareas relacionadas a una oportunidad

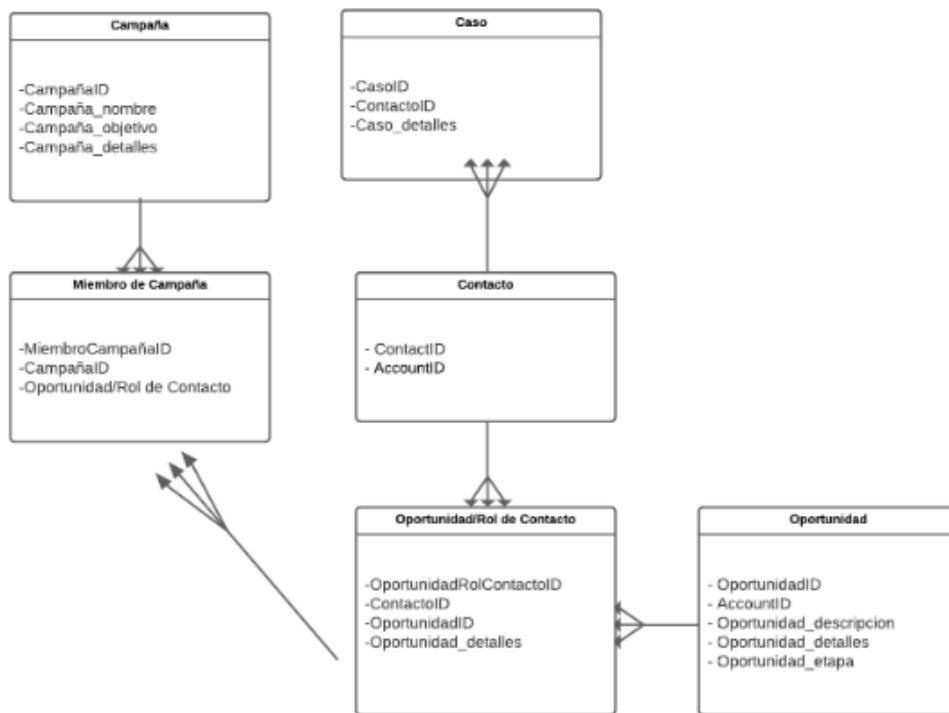
	Cancelar las tareas relacionadas a una oportunidad
	Crear Casos
	Obtener información de los casos
	Crear tareas relacionadas a un caso
	Obtener información de las tareas relacionadas a un caso
	Completar las tareas relacionadas a un caso
	Cancelar las tareas relacionadas a un caso

6.2. Coordination Model



El módulo de Ventas(Oportunidades-Campañas) y el módulo de casos deben estar en plena sincronización, debido a que se pretende tener un historial de las actividades y puntos de contacto con la organización. De esta forma, con la información en tiempo real, podremos atender y anticipar de una mejor manera las necesidades del cliente.

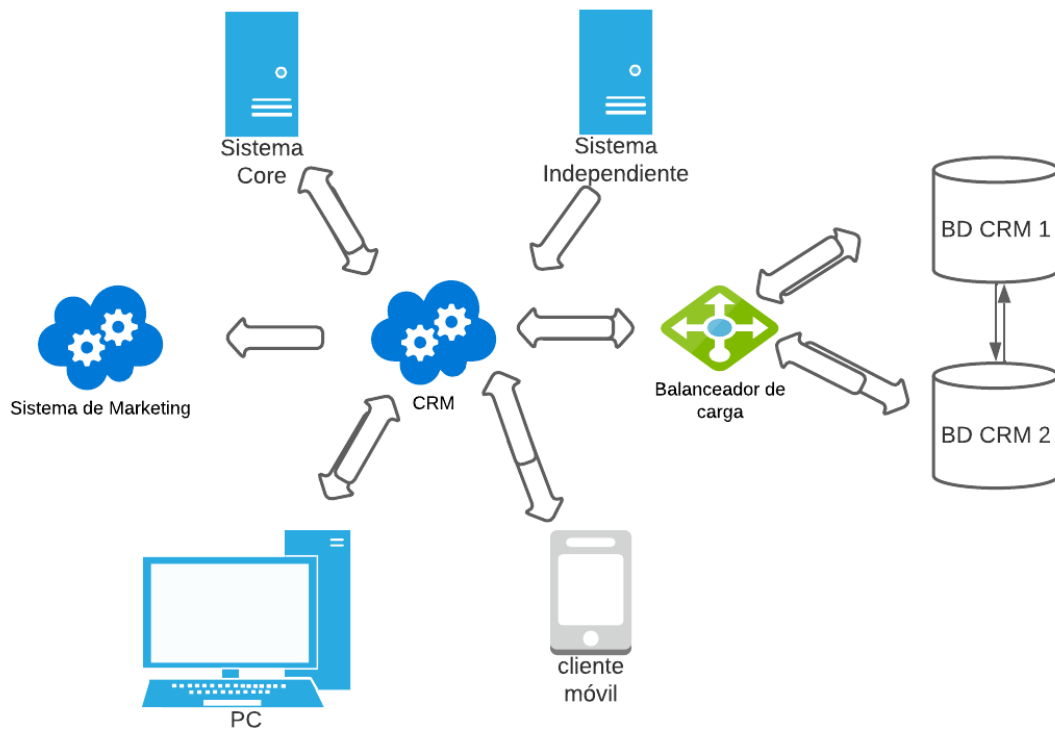
6.3. Data Model



Se utilizará una base de datos relacional que es un estándar de la **e**mpresa que nos proveerá el servicio de CRM. A esta le añadiremos cambios que la adapten a las necesidades del negocio. La base de datos recibirá consultas de la plataforma, como de fuentes externas.

7. Estilos arquitectónicos

7.1. Boceto de arquitectura



7.2. Descripción de funcionamiento

En primer lugar, los ejecutivos deberán loggarse dentro del CRM SaaS y al ingresar, podrán visualizar información que es obtenida desde el Sistema Core y el Sistema Independiente. Esta información podrá visualizarse desde una aplicación web y móvil. Por un lado, al trabajar con el módulo de ventas, la información además de guardarse en el CRM, alimenta un sistema de mkt externo. Por otro lado, al trabajar con el módulo de casos, según sea conveniente, se dispara funciones encapsuladas en servicios web que ejecutará acciones en el Sistema Core.

7.3. Beneficios de utilizar el estilo arquitectónico

Dentro de nuestro boceto de arquitectura, nos enfocamos en los siguientes estilos arquitectónicos:

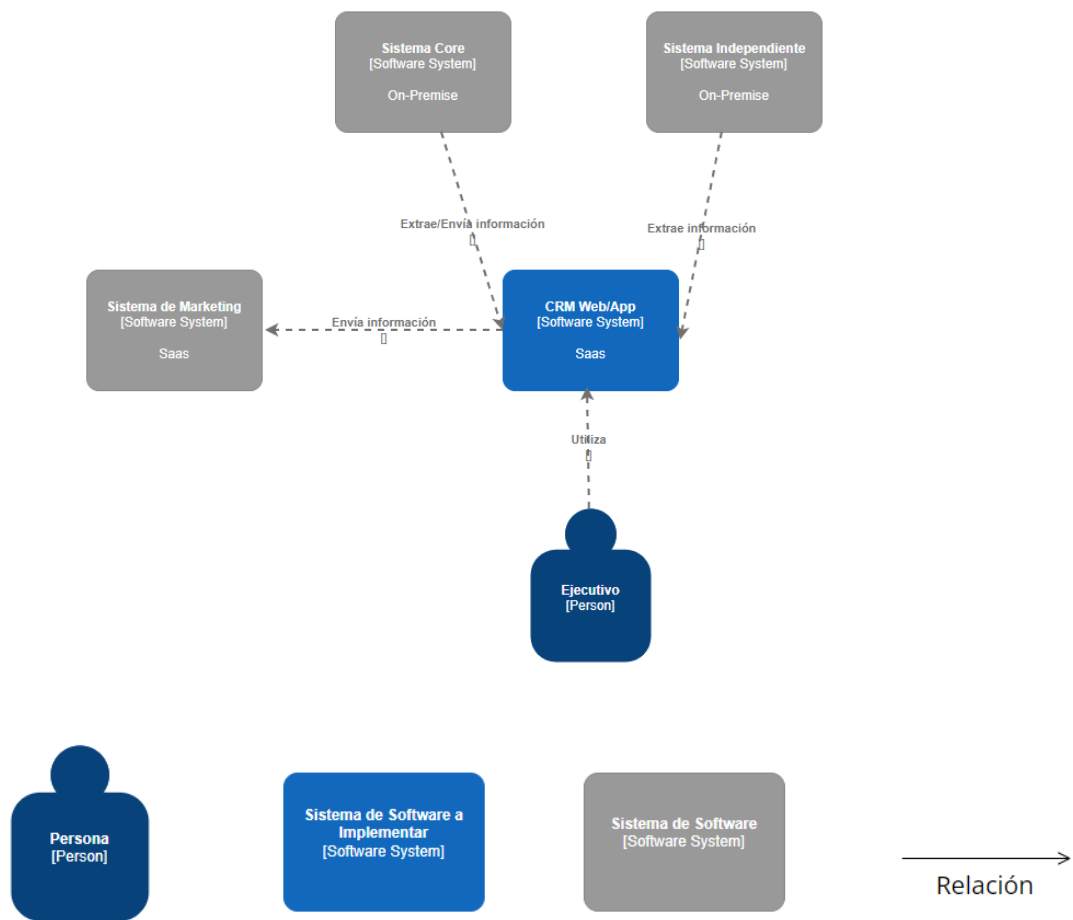
1. **Cliente-Servidor**: Este estilo es usado por nuestra plataforma, debido a que el modelo que se tiene es que el cliente le hace una solicitud o request HTTP al servidor web y

este le responde a manera de responder. Los beneficios que tiene este estilo es que se obtiene mayor seguridad y sincronización (verificación de envío y recibo de solicitud). Esto nos apoyará con el cumplimiento de la ley de protección de datos personales.

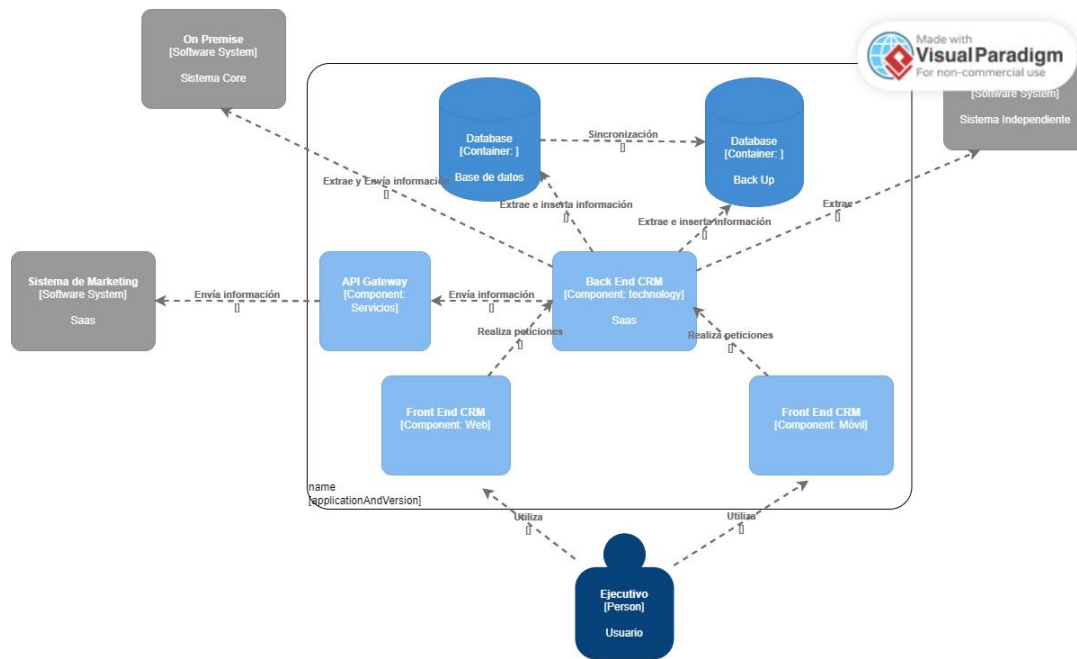
2. Arquitectura por capas: Este estilo es usado por nuestra plataforma, debido a que estableceremos separación de funcionalidades a nivel lógico. Los beneficios que tiene este estilo arquitectónico es la alta cohesión y el bajo acoplamiento.
3. Microservicios: Dicho estilo es usado por nuestra plataforma, debido a que nos otorga beneficios tales como: Escalabilidad, funcionalidades modulares que otorgan bajo acoplamiento, módulos dependientes que ofrecen alta cohesión y el uso de contenedores permitiendo un desarrollo y despliegue rápido.

8. Modelo C4

8.1. Diagrama de Contexto



8.2. Diagrama de Contenedor



8.3. Diagrama de Componentes

