

Diccionario de Datos - SmartCare v2.0

Ciente

Atributo	Descripción	Formato	Rango / Observaciones
cliente_id	Identificador único del cliente.	Alfanumérico(36)	UUID. Obligatorio.
nombre	Nombre del cliente.	Alfanumérico(50)	Obligatorio.
apellido	Apellido del cliente.	Alfanumérico(50)	Obligatorio.
correo	Correo electrónico del cliente.	Alfanumérico(100)	Formato válido requerido.
telefono	Número de teléfono del cliente.	Alfanumérico(15)	-
registrado	Indica si el cliente está registrado.	Booleano	SI / NO

Reclamo

Atributo	Descripción	Formato	Rango / Observaciones
ticket_id	Identificador único del reclamo.	Alfanumérico(36)	UUID. Obligatorio.
cliente_id	Cliente asociado al reclamo.	Alfanumérico(36)	FK Cliente.
fecha_reclamo	Fecha y hora del reclamo.	Datetime	Obligatorio.
motivo	Motivo del reclamo.	Alfanumérico(100)	Obligatorio.
categoria	Clasificación del reclamo.	Alfanumérico(50)	Valores internos.
prioridad	Nivel de urgencia del reclamo.	Alfanumérico(10)	BAJA MEDIA ALTA
descripcion	Descripción	Texto(2000)	-

	detallada del reclamo.		
estado	Estado del reclamo.	Alfanumérico(20)	ABIERTO EN_PROGRESO ESCALADO RESUELTO CERRADO
agente_id	Agente asignado al reclamo.	Alfanumérico(36)	FK Agente.
fecha_cierre	Fecha de cierre del reclamo.	Datetime	Opcional.
solucion	Solución aplicada al reclamo.	Texto(2000)	Requerido para cierre.
adjuntos	Archivos o evidencias asociadas.	Archivo	Opcional.

Mensaje

Atributo	Descripción	Formato	Rango / Observaciones
mensaje_id	Identificador del mensaje.	Alfanumérico(36)	UUID.
sesion_chat_id	Identificador de la sesión de chat.	Alfanumérico(36)	FK Chat.
emisor_id	Usuario que envía el mensaje.	Alfanumérico(36)	Agente o Cliente.
contenido	Texto del mensaje.	Texto(2000)	-
fecha_envio	Fecha y hora del mensaje.	Datetime	Obligatorio.
adjunto	Archivo adjunto si existe.	Archivo	Opcional.

Sesión de Chat

Atributo	Descripción	Formato	Rango / Observaciones
sesion_chat_id	Identificador único de la sesión de chat.	Alfanumérico(36)	UUID.
cliente_id	Cliente involucrado en la conversación.	Alfanumérico(36)	FK Cliente.
agente_asignado_id	Agente que toma la conversación.	Alfanumérico(36)	FK Agente.
estado_chat	Estado de la conversación.	Alfanumérico(20)	ACTIVO CERRADO TRANSFERIDO
creado_en	Fecha de inicio de la conversación.	Datetime	-

Agente

Atributo	Descripción	Formato	Rango / Observaciones
agente_id	Identificador único del agente.	Alfanumérico(36)	UUID.
nombre	Nombre del agente.	Alfanumérico(50)	-
apellido	Apellido del agente.	Alfanumérico(50)	-
correo	Correo institucional.	Alfanumérico(100)	Formato válido.
rol	Rol dentro del sistema.	Alfanumérico(30)	AGENTE COORDINADOR
estado	Estado operativo.	Alfanumérico(15)	ACTIVO INACTIVO

Auditoría

Atributo	Descripción	Formato	Rango / Observaciones
auditoria_id	Identificador del evento de auditoría.	Alfanumérico(36)	UUID.
entidad	Entidad afectada.	Alfanumérico(50)	-

accion	Acción realizada.	Alfanumérico(100)	-
usuario_id	Usuario responsable de la acción.	Alfanumérico(36)	-
fecha_hora	Fecha y hora del evento.	Datetime	-
detalles	Detalle adicional del evento.	Texto(2000)	-