

Anexo 1

Problema

Los departamentos de Marketing y ventas y la gerencia de una aerolínea están consolidando la información relacionada con los tiquetes comprados por parte de sus clientes con el fin de regalar un 20% de descuento para su próxima compra a los 3 clientes que más han volado con ellos. Al revisar la información de clientes, el departamento de marketing y ventas tienen para algunos clientes diferentes direcciones, correos electrónicos y teléfonos, esta información proviene del sistema de ventas y del sistema de marketing donde se almacena la información de los clientes y los beneficios que se han otorgado en las diferentes campañas publicitarias donde se generan descuentos. Para otorgar el beneficio del 20% de descuento, los clientes deben acumular millas, esta información de millas se almacenan en un Excel, por lo tanto, se debe cruzar la información de los clientes que más han comprado tiquetes con el archivo Excel; al generar el reporte de millas, en el sistema aparecen números de identificación duplicados para diferentes clientes.

Ante esta situación, la empresa lo ha contactado a usted para que les ayude a implementar una estrategia que les permita solucionar esos problemas de datos.