**KAMILION COMUNICACIONES MOVILES**

**CRISTIAN DAVID RUIZ RODRIGUEZ**

**TECNOLOGO ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION**

**DICCIONARIO DE DATOS**

**BOGOTÁ D.C. 13 ENERO 2013**

**Diccionario de Datos**

**dbo\_Bandeja:** Esta tabla se utiliza para almacenar todos los casos provenientes de claro y controlar el estado actual del caso.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **dbo\_Bandeja** |  |  |  |
| **Nombre** | **Tipo** | **Descripción** | **PK** | **FK** | **Null** |
| cas\_id | Bigint  (Decimal) | Número del caso. | x | x | x |
| cas\_fecha\_registro | Datetime | Fecha y hora en la que se registró el caso. |  |  | x |
| cas\_fecha\_cierre | Datetime | Fecha y hora de cierre del caso. |  |  |  |
| cas\_estado | Varchar(50) | En el campo siempre se registra una A. |  |  | x |
| usuario\_registra | Varchar(50) | Código del usuario que creo el caso. |  |  | x |
| usuario\_asignado | Varchar(50) | Es el usuario encargado de cerrar el caso ya asignado de la bandeja. |  |  | x |
| cas\_observaciones | Memo | Problema que presenta el usuario. |  |  | x |
| cas\_respuesta | Memo | Observación con la que se cierra el caso. |  |  |  |
| min\_ac | Bigint  (Decimal) | Número telefónico del cliente. |  |  | x |
| custcode\_ac | Varchar(50) | Numero o código mediante el cual se puede verificar los datos del usuario en el AC |  |  |  |
| nom\_cliente | Varchar(255) | Nombre del cliente. |  |  | x |
| no\_documento | Varchar(50) | Documento de identidad del cliente. |  |  | x |
| plan\_acual\_ac | Varchar(100) | Tipo de plan, que posee el usuario. |  |  | x |
| equipo\_ac | Varchar(100) | Referencia del celular. |  |  | x |
| telefono\_contac | Varchar(50) | Número telefónico alterno al cual se puede contactar. |  |  | x |
| barrio | Varchar(100) | Lugar de residencia del usuario. |  |  |  |
| nombre | Varchar(100) | Nombre de quién reporta la falla. |  |  | x |
| otro\_cual | Varchar(100) | Otra ciudad, dirección más específica, es opcional para saber dónde se encuentra el cliente. |  |  |  |
| departamento\_falla | Varchar(100) | Departamento donde se presenta la falla. |  |  |  |
| correo\_electronico | Varchar(100) | ¿Campo en blanco nunca se utiliza? |  |  |  |
| otro\_telefono | Varchar(100) | Si el cliente posee otro número telefónico, de contacto. |  |  |  |
| zona\_falla\_calidad | Varchar(100) | ¿Campo en blanco nunca se utiliza? |  |  |  |
| ciudad | Varchar(100) | Ciudad donde presento la falla. |  |  |  |
| st\_bb\_call | Varchar(100) | ¿Campo en blanco nunca se utiliza? |  |  |  |
| falla\_desde\_cuando | Varchar(255) | Desde cuando se presenta la falla. |  |  |  |
| tegnologia\_II | Varchar(50) | Tipo de tecnología, capacidad de internet. |  |  |  |
| ubicacion\_III | Varchar(100) | Donde fue recibido el caso ejemplo: Call Center, CPS, CAV |  |  | x |
| estado | Varchar(50) | Estado final que se le da al caso ejemplo: cerrado, no disponible, ilocalizable,etc. |  |  | x |
| aplicacion | Varchar(255) | Tipo de la aplicación que maneja el celular ejemplo: Nokia Messaging, iPhone, Android, Windows Mobile, Blackberry. |  |  |  |
| tipo\_asunto | Varchar(255) | Falla detectada por el cliente, que gestionada por el agente. |  |  |  |
| lapso | Varchar(10) | Tiempo en minutos, en que se esperó para atender la llamada ejemplo: <15 |  |  |  |
| Fecha1raatencion | Datetime | Fecha y hora del primer intento de contacto con el cliente. |  |  |  |
| equipook | Varchar(50) | Verificación de la referencia del equipo, realizada por el agente, este con el fin de estandarizar el nombre del equipo. |  |  |  |
| fc\_corta | Varchar(10) | Fecha en la que se registró el caso, en formato día, mes, año. |  |  | x |
| ciudadok | Varchar(200) | Verificación de la ciudad, realizada por el agente, esta con el fin de estandarizar el nombre de las ciudades. |  |  |  |
| fcingn3 | Varchar(10) | Fecha en la que se identificó que el caso debería ser tratado por un agente de nivel tres. |  |  |  |
| pqr | Varchar(5) | Se identifica si el caso es para pqr de nivel tres. |  |  |  |
| ingremite | Varchar(255) | Nombre del ingeniero de claro que solicita la atención del caso. |  |  |  |
| estadon3 | Varchar(50) | Es el estado que da el agente de nivel tres más detallado. |  |  |  |
| Remitecav | Varchar(2) | Se utiliza para llevar el control si el agente remitió al cliente a un CAV(Centro de Atención y Ventas), puesto que este no sería el procedimiento adecuado |  |  |  |
| coincideeq | Varchar(2) | Campo sin uso. |  |  |  |
| pqrcamp | Varchar(2) | Campo sin uso. |  |  |  |
| direccion | Varchar(255) | Campo sin uso. |  |  |  |
| tipofalla | Varchar(20) | Campo sin uso. |  |  |  |
| areafalla | Varchar(20) | Campo sin uso. |  |  |  |
| otraarea | Varchar(20) | Campo sin uso. |  |  |  |
| digitado | Varchar(2) | Se verifica si el caso ya fue digitado o no. |  |  |  |
| iddigitador | Varchar(50) | Corresponde al código del digitador al que se le asignaron los casos. |  |  |  |
| fcasignado | Datetime | Fecha en la que se le asignaron los casos al digitador. |  |  |  |
| idusuarioasigna | Varchar(50) | Usuario que asigna los casos a los digitadores. |  |  |  |
| fcdigitado | Datetime | Fecha en la que se digito el caso. |  |  |  |
| tipocierre | Bigint  (Entero largo) | Tipo de cierre que asigno el digitador. |  |  |  |

**dbo\_CRMDetalle:** Esta tabla es utilizada para llevar el registro, tanto de los procesos que ha realizado el agente ejemplo: estado del caso, como de las veces que fue contactado el cliente.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **dbo\_CRMDetalle** |  |  |  |
| **Nombre** | **Tipo** | **Descripción** | **PK** | **FK** | **Null** |
| idcrm | Bigint  (Decimal) | Número del caso CRM, auto numérico. | x | x | x |
| idcaso | Bigint  (Decimal) | Código, número o consecutivo del caso. |  |  | x |
| fcreg | Datetime | Fecha de gestión del caso. |  |  | x |
| idusuario | Varchar(50) | Usuario o agente que atendió al caso. |  |  | x |
| obs | Memo | Observación sobre el proceso realizado al caso. |  |  | x |
| tipo\_soporte | Varchar(255) | Se especifica el tipo de soporte que se le brindo al cliente. |  |  | x |
| tipificacion | Varchar(255) | Estado en el que se encuentra el caso o como quedo el caso, ejemplo programado, cerrado, ilocalizado, escalado, etc. |  |  | x |
| preg1 | Varchar(255) | Pregunta que se le realiza al cliente respecto a la atención brindad por el servicio del \*611 |  |  | x |
| preg2 | Varchar(255) | ¿Campo en blanco nunca se utiliza? |  |  |  |
| Preg3 | Varchar(255) | ¿Campo en blanco nunca se utiliza? |  |  |  |
| numalt | Varchar(100) | Numero alterno que solicita el agente, para brindar el respectivo soporte al cliente, pocas veces se utiliza el campo. |  |  |  |
| fallared | Varchar(2) | Son los casos que corresponden a falla de red. |  |  |  |

**dbo\_Call:** Con esta tabla se lleva el proceso de registro de las llamadas, como la duración del agente que la atiende, fecha, número de la lista de casos, etc.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **dbo\_Call** |  |  |  |
| **Nombre** | **Tipo** | **Descripción** | **PK** | **FK** | **Null** |
| estado | Varchar(50) | Estado en el que queda la llamada realizada, ejemplo: Shortcall, Failure, Shortcall, Success. |  |  | x |
| agente | Varchar(100) | Código del agente (Void Red) que respondió a la llamada. |  |  |  |
| duracion | Bigint  (Decimal) | Duración en segundos de la llamada realizada. |  |  |  |
| contrato | Bigint  (Decimal) | Número del caso atendido durante la llamada, proveniente de la bandeja al cual fue asignado el cliente. |  |  | x |
| lista | Bigint  (Decimal) | Número de la lista asignada al marcador. |  |  | x |
| idcall | Bigint  (Decimal) | Registro auto numérico y llave primaria. | x | x | x |
| fcregistro | Datetime | Registro de la llamada realizada (fecha y hora). |  |  |  |