## MÓDULO GESTIÓN CRM

## DICCIONARIO DE DATOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| OVENTA | CODIGO\_OVENTA | Codigo de la Oportunidad de Venta |
| NOMBRE | Nombre de la Oportunidad de Venta |
| DNI | Documento de identidad de la Oportunidad de Venta |
| TIPO | Tipo de Oportunidad de Venta: Contacto (C), Prospecto (R) y Cliente Potencial (P) |
| RAZON\_SOCIAL | Nombre de la empresa de la Oportunidad de Venta |
| RUC | Numero de RUC de la empresa de la Oportunidad de Venta |
| CATEGORIA | Categorización de la Oportunidad de Venta |
| RUBRO | Rubro al que pertenece la Oportunidad de Venta |
| CARGO | Cargo en el que se desempeña la Oportunidad de Venta dentro de la empresa |
| TELEFONO | Número de teléfono de la Oportunidad de Venta |
| EMAIL | Correo electrónico de la Oportunidad de Venta |
| INTERESES | Intereses de la Oportunidad de Venta |
| OBSERVACIONES | Anotaciones de la Oportunidad de Venta |
| DIRECCION | Domicilio de la Oportunidad de Venta |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| OVENTA\_LISTA\_MARKETING | CODIGO\_OVENTA | Código de la Oportunidad de Venta |
| CODIGO\_LM | Código de Lista de Marketing |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| LISTA\_DE\_MARKETING | CODIGO\_LM | Código de la lista de marketing |
| NOMBRE | Nombre de la lista de marketing |
| CODIGO\_CAMPANA\_CAPTACION | Código de la campaña de captación |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| CAMPANA\_CAPTACION | CODIGO\_CAMPANA\_CAPTACION | Código de la campaña de captación |
| NOMBRE | Nombre de la campaña de captación |
| FECHA\_CREACION | Fecha en que se creo la campaña |
| FECHA\_INICIO | Fecha en que se dio inicio a la campaña |
| FECHA\_FIN | Fecha en que culminó la campaña |
| PRESUPUESTO\_PLANIFICADO | Presupuesto con el que se planifico al momento de hacer proyecciones |
| PRESUPUESTO\_REAL | Presupuesto realmente consumido |
| OBJETIVOS | Listado de los objetivos de la campaña |
| OBSERVACIONES | Anotaciones de la campaña |
| ESTADO | Estado puede ser: Creada, Ejecución o Cerrada |
| CODIGO\_USUARIO\_ASESOR | Código del usuario Asesor de Ventas |
| CODIGO\_USUARIO\_AUTORIZA | Código del usuario Asesor de Ventas |
| FECHA\_AUTORIZACION | Fecha de Autorización de la campaña de captación |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| SEGUIMIENTO | TIPO\_DE\_SEGUIMIENTO | Especifica el tipo de seguimiento que se está haciendo |
| CANAL | Puede ser via telefónica, correo, visita, etc |
| COSTO\_PLANIFICADO | Precio planificado en hacer el seguimiento, pudo ser un taxi y un almuerzo |
| COSTO\_REAL | Precio real de hacer el seguimiento, pudo ser un taxi y un almuerzo |
| FECHA\_DE\_CONTACTO | Fecha en que se llevó a cabo la comunicación con el cliente |
| ESTADO | Estado en que |
| OBSERVACIONES | Detalles de la reunión |
| CODIGO\_SEGUIMIENTO | Código de seguimiento |
| CODIGO\_CLIENTE | Código del Cliente |
| CODIGO\_CAMPANA\_FIDELIZACION | Código de campaña de fidelización |
| CODIGO\_CAMPANA\_CAPTACION | Código de campaña de captación |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| ENCUESTA | CODIGO\_ENCUESTA | Código de encuesta |
| NOMBRE | Nombre asignado a la encuesta |
| DESCRIPCION | Descripción de la encuesta |
| OBJETIVO | Listado del logros planificados de la encuesta |
| TIPO | Tipo de encuesta, puede ser para medir la satisfacción del cliente o medir el estado de la empresa |
| FECHA\_DE\_ENCUESTA | fecha en que se realizó la encuesta |
| RESULTADO | Resultado de le encuesta, montos y estadísticas que se obtuvieron |
| CODIGO\_CAMPANA\_FIDELIZACION | Código de campaña de fidelización |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| CAMPANA\_FIDELIZACION | CODIGO\_CAMPANA\_FIDELIZACION | Código de campaña de fidelización |
| NOMBRE | Nombre de la campaña de fidelizacion |
| FECHA\_CREACION | Fecha en que se creó la camapaña de fidelizacion |
| FECHA\_INICIO | Fecha en que se inició la campaña |
| FECHA\_FIN | Fecha en que culminó la campaña |
| PRESUPUESTO\_PLANIFICADO | Presupuesto planificado para la campaña |
| PRESUPUESTO\_REAL | Presupuesto realmente invertido para la campaña |
| ESTADO | Estado puede ser: Creada, Ejecución o Cerrada |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| PREGUNTA | CODIGO\_PREGUNTA | Código de Pregunta |
| TIPO | Tipo de pregunta que se tomara en la encuesta |
| TEMA | Tema que se tocara en la encuesta, puede ser nivel de satifaccion o que tanto conocen la empresa |
| PREGUNTA | Pregunta directa que se hace en la encuesta |
| CODIGO\_ENCUESTA | Código de encuesta |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| OPCION | CODIGO\_OPCION | Código de opción |
| OPCION | Opción elegida como respuesta a una pregunta de la encuesta |
| RESPUESTA | Respuesta elegida a una pregunta de la encuesta |
| CODIGO\_PREGUNTA | Código de pregunta |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| RECLAMO | CODIGO\_RECLAMO | Código de reclamo |
| DESCRIPCION | Descripción del reclamo que se hizo sobre un producto |
| FECHA\_RECLAMO | Fecha que se realizó el reclamo |
| OBSERVACIONES | Observaciones que se tienen sobre el reclamo |
| OPERADOR | Operador que realizó el reclamo |
| CODIGO\_CLIENTE | Código del cliente |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| SEGMENTO | CODIGO\_SEGMENTO | Código de segmento |
| DENOMINACION | Nombre asignado al segmento |
| ESTRATEGIA\_DE\_SEGMENTACION | Descripción de la estrategia que se aplicará al segmento |
| CODIGO\_SEGMENTACION | Código de segmentación |
| CODIGO\_CLIENTE | Código de cliente |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| CLIENTE | CODIGO\_CLIENTE | Código del Cliente |
| TIPO\_CLIENTE | Tipo del Cliente (Público, Privado) |
| RAZON\_SOCIAL | Razón social del cliente |
| RUC | Número d RUC del cliente |
| DIRECCION | Dirección del cliente |
| TELEFONO | Número de teléfono del cliente |
| CORREO | Correo del cliente |
| FAX | Número de Fax del cliente |
| CONTACTO | Nombres del contacto del lado del cliente |
| ESTADO | Estado del cliente, activo o inactivo |
| FECHA\_INGRESO | fecha en que se registró al cliente |
| CODIGO\_SEGMENTACION | Codigo de segmentación |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| SEGMENTACION | CODIGO\_SEGMENTACION | Código de segmentación |
| FECHA\_DE\_SEGMENTACION | Fecha en que se hizo la segmentación |
| ESTADO | Estado de la segmentacion |
| PUNTAJE\_CLV | Puntaje CLV (ciclo de vida del cliente) |
| PUNTAJE\_FRM | Puntaje (Frecuencia de compras del cliente) |
| RESPONSABLE | Analista responsable |
| FECHA\_DE\_APROBACION | Fecha en que se hizo la aprobación |
| NOMBRE\_APROBADOR | Nombres y apellidos del ejecutivo que aprobó la segmentación |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| FACTURA | CODIGO\_FACTURA | Código de la factura |
| NUMERO | Número de factura |
| FECHA | Fecha de la factura |
| MONTO\_TOTAL | Monto de la factura |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| OFERTA | CODIGO\_OFERTA | Código de oferta |
| NUMERO | Número de oferta |
| FECHA\_OFERTA | Fecha de la oferta |
| CANTIDAD | Cantidad de la oferta |
| PRECIO\_UNITARIO | Precio unitario de la oferta |
| FECHA\_VIGENCIA | Vigencia de la oferta |
| CODIGO\_PEDIDO | Código de pedido |
| CODIGO\_OVENTA | Código de la Oportunidad de Venta |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| PRODUCTO\_SERVICIO\_OFERTA | CODIGO\_PRODUCTO\_SERVICIO | Código del Producto y/o servicio |
| CODIGO\_OFERTA | Código de la oferta |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| PEDIDO | CODIGO\_PEDIDO | Código del pedido |
| NUMERO | Número del pedido |
| FECHA | Fecha en que se realizó el pedido |
| CANTIDAD | Cantidad de pedidos hechos en una fecha |
| PRECIO\_UNITARIO | Precio unitario de cada pedido |
| MONTO\_TOTAL | Monto total del pedido |
| CODIGO\_FACTURA | Código de la factura |
| CODIGO\_CLIENTE | Código del cliente |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| PRODUCTO\_SERVICIO\_RECLAMO | CODIGO\_PRODUCTO\_SERVICIO | Código del Producto y/o servicio |
| CODIGO\_RECLAMO | Código del reclamo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabla** | **Atributo** | **Descripción** |
| PRODUCTO\_SERVICIO | CODIGO\_PRODUCTO\_SERVICIO | Código del producto y/o servicio |
| CODIGO | Código del producto |
| DESCRIPCION | Descripción del producto con un servicio |
| CODIGO\_PEDIDO | Código del pedido |