

**MANUAL DE CAMPOS CRM NEGOCIOS.**

**International Business Partner S.A.S**

**CLARO COMUNICACIONES S.A**

**Bogotá D.C.**

**2019**



## TABLA DE CONTENIDO.

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>I. CATALOGO CUENTAS.....</b>	<b>5</b>
<b>II. CATALOGO OPORTUNIDADES.....</b>	<b>9</b>
<b>III. CATALOGO PQR's.....</b>	<b>11</b>
<b>IV. CATALOGO EMPLEADOS.....</b>	<b>12</b>
<b>V. MODULO LLAMADAS.....</b>	<b>17</b>
<b>VI. MODULO REUNIONES.....</b>	<b>19</b>
<b>VII. MODULO TAREAS.....</b>	<b>20</b>
<b>VIII. MODULO NOTAS.....</b>	<b>21</b>

## TABLAS.

Tabla 1 - Catálogo Cuentas. ....	9
Tabla 2 - Catálogo Oportunidades. ....	10
Tabla 3 - Catálogo PQR's. ....	12
Tabla 4 - Catálogo Empleados. ....	17
Tabla 5 - Módulo Llamadas. ....	18
Tabla 6 - Módulo Reuniones. ....	20
Tabla 7 - Módulo Tareas. ....	21
Tabla 8 - Módulo Notas. ....	21

## INTRODUCCIÓN.

El siguiente documento tiene el objetivo de presentar de forma clara y detallada, los campos presentes en los formularios consignados por catálogos o módulos dentro del CRM Negocio. Sus indicaciones y condiciones permiten un correcto diligenciamiento de la información, lo cual permitirá tener un mejor desarrollo de las actividades internas de la empresa.

## I. CATALOGO CUENTAS.

Con ésta opción la empresa crea a sus clientes/prospectos dentro del CRM Negocios, con el objetivo de gestionar de forma efectiva su relación con ellos, registrando cada una de las actividades que se desarrollan. A continuación se presenta la descripción de los campos requeridos, para el registro de cuentas dentro del CRM Negocios.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Fuente</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Medio por el cual se origina el contacto con una persona natural o una empresa para iniciar la relación comercial. Ejemplo: Email, campaña, llamada en frío., etc.
<b>Activo</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Estado en que se encuentra la cuenta. Activa si es un prospecto o cliente o catalogada como no activa si ya culminó el proceso de gestión sobre esta cuenta y terminó la relación comercial.
<b>Tipo de Cliente</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Especificación sobre el tipo de prospecto relacionado con la cuenta ya sea persona o empresa.
<b>Tipo de Documento</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Clase de identificación que maneja la entidad o persona natural.
<b>Número de Identificación</b>	Alfanumérico	Si	60	Número único de identificación ya sea tributaria como RUT/NIT o personal como el número de cédula.
<b>Nombre</b>	Alfanumérico	Si	150	Denominación alfanumérica que identifica a una persona natural o jurídica.
<b>Teléfono Principal</b>	Numérico	Si	60	Secuencia de dígitos utilizada para identificar una línea telefónica directa. Es el número telefónico principal para contactar a nuestro prospecto.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Teléfono Alterno</b>	Numérico	No	60	Secuencia de dígitos utilizada para identificar una línea telefónica alterna u opcional. Es un segundo número de contacto en caso que no podamos comunicarnos al teléfono principal.
<b>Web</b>	Alfanumérico	No	255	Documento de tipo electrónico, el cual contiene información digital sobre la empresa relacionada a la cuenta.
<b>Correo Electrónico</b>	Correo	No	No Aplica	Servicio de red del contacto que permite enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica. Ejemplo: info@nombredelaempresa.com
<b>Dirección</b>	Alfanumérico	No	150	Nomenclatura o identificador alfanumérico único asignado al predio donde se encuentra ubicado el contacto o empresa.
<b>Ciudad</b>	Alfanumérico	No	100	Ubicación geográfica de la dirección del contacto dentro de un departamento.
<b>Departamento</b>	Alfanumérico	No	100	Ubicación geográfica de la dirección del contacto dentro de un país.
<b>País</b>	Alfanumérico	No	255	Ubicación geográfica de la dirección del contacto dentro a nivel mundial.
<b>Sector Económico</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Actividad económica que desarrolla la entidad.
<b>Información General</b>	Alfanumérico	No	2 <sup>16</sup> bytes	Detalles descriptivos de la cuenta y contactos relacionados con la cuenta de interés para el usuario.
<b>Asignado A</b>	Anuda	Si	No Aplica	Usuario del CRM Negocios al cual se asigna la cuenta.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Número de empleados</b>	Alfanumérico	No	10	Cantidad de empleados actual de la empresa
<b>Calle</b>	Alfanumérico	No	150	Nomenclatura o identificador alfanumérico único asignado al predio donde se encuentra ubicado el contacto o empresa.
<b>Ciudad</b>	Alfanumérico	No	100	Ubicación geográfica de la dirección del contacto dentro de un departamento.
<b>Departamento</b>	Alfanumérico	No	100	Ubicación geográfica de la dirección del contacto dentro de un país.
<b>País</b>	Alfanumérico	No	255	Ubicación geográfica de la dirección del contacto dentro a nivel mundial.
<b>Cupo de crédito</b>	Numérico	No	150	Cupo de crédito asignado al cliente para adquisición del producto o servicio comercializado por la empresa
<b>Plazo pago</b>	Desplegable	No	No Aplica	Tiempo legal otorgado para la cancelación del producto o servicio
<b>Descripción</b>	Alfanumérico	No	2 a la 16 bytes	Detalles importantes del cliente
<b>Modo de entrega</b>	Desplegable	No	No Aplica	Se utiliza para definir en el caso del cliente como desea recibir su producto o servicio.
<b>Fecha primer pedido</b>	Fecha	No	No Aplica	Fecha en la que el cliente gestionó su primero pedido del producto o servicio ofrecido

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Valor primer pedido</b>	Alfanumérico	No	255	Monto total de la primera venta generada para el cliente
<b>Tipo de régimen</b>	Desplegable	No	No Aplica	Manera en la que se cancelan los impuestos por parte del cliente.
<b>Responsable del IVA</b>	Desplegable	No	No Aplica	En este campo se confirma si el cliente es responsable del IVA
<b>Autoretenedor de Renta</b>	Desplegable	No	No Aplica	En este campo se confirma si el cliente es autoretenedor del renta
<b>Retenedor de IVA</b>	Desplegable	No	No Aplica	En este campo se confirma si el cliente es retenedor de IVA
<b>Responsable ICA</b>	Desplegable	No	No Aplica	En este campo se confirma si el cliente es responsable del ICA
<b>Autoretenedor ICA</b>	Desplegable	No	No Aplica	En este campo se confirma si el cliente es agente retenedor del ICA
<b>Actividad Económica</b>	Alfanumérico	No	150	La actividad económica es el proceso de creación e intercambio de productos, bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades de los consumidores.
<b>Resolución</b>	Alfanumérico	No	255	La resolución es un documento de acuerdo entre un Estado y el cliente donde se establecen condiciones especiales en los impuestos.



CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
Fecha de Resolución	Fecha	No	No Aplica	Fecha del documento de Resolución

Tabla 1 - Catálogo Cuentas.

## II. CATALOGO OPORTUNIDADES.

Este catálogo Facilita la creación y seguimiento de todas las oportunidades relacionadas con las cuentas. Luego de crear la cuenta, este módulo permite discriminar de forma detallada la relación con el cliente/prospecto y registrar todo la gestión que se desarrolla en la misma.

A continuación se presenta la descripción de los campos requeridos, para el registro de oportunidades dentro del CRM Negocios.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
Nombre Oportunidad	Alfanumérico	Si	50	Nombre utilizado para identificar la oportunidad de venta de un servicio o producto ofrecido al cliente
Nombre Cuenta	Anuda	Si	No Aplica	Denominación alfanumérica que identifica a una cuenta dentro del CRM Negocios, como nombre o Razón Social. Ejemplo: El Madrigal LTDA.
Moneda	Desplegable	No	No Aplica	Selección de tipo de moneda manejada para la oportunidad de negocio. Opciones: COP, USD, EU
Monto de la Oportunidad	Numérico	Si	30	Valor final del producto o servicio en el cual está interesado el prospecto

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Fecha de Cierre</b>	Fecha	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir la fecha límite de decisión por parte del cliente para la adquisición del producto o servicio
<b>Etapas de Ventas</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Estado en el que se encuentra la negociación de acuerdo a la gestión realizada. Ejemplo: Cerrada/ Ganada o Cerrada/Perdida.
<b>Toma de Contacto</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Medio por el cual se obtuvieron datos del cliente.
<b>Probabilidad</b>	Numérico	Si	8	Medición de las expectativas de la oportunidad frente del resultado obtenido, medido en términos de porcentajes. Ejemplo: 90% define altas posibilidades de cerrar una negociación o llegar a un acuerdo.
<b>Productos de Interés</b>	Alfanumérico	No	60	Denominación alfanumérica que identifica los productos o servicios en los cuales se encuentra interesado el prospecto
<b>Próximo Paso</b>	Alfanumérico	No	100	Próxima actividad que se va a desarrollar con el prospecto para continuar el seguimiento de la oportunidad.
<b>Descripción</b>	Alfanumérico	No	2 <sup>16</sup> bytes	Detalles importantes relacionados con la oportunidad.
<b>Asignado A</b>	Anuda	Si	No Aplica	Usuario del CRM Negocios al cual se asigna la oportunidad.

Tabla 2 - Catálogo Oportunidades.

### III. CATALOGO PQR's.

Este catálogo permite registrar, gestionar, administrar y hacer seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones, con el objetivo de brindar una respuesta ágil y efectiva a los clientes.

A continuación se presenta la descripción de los campos requeridos, para el registro de PQR's dentro del CRM Negocios.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Número</b>	Automático	Si	No Aplica	Número correlativo que tiene como objetivo identificar el orden y cantidad de PQR's que se crean en el CRM Negocios.
<b>Es cliente?</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Selección para identificar si la PQR tiene relación con un cliente actual de la compañía o no.
<b>Nombre contacto</b>	Alfanumérico	Si	50	Denominación alfanumérica que identifica a una persona dentro del CRM Negocios
<b>Teléfono contacto</b>	Numérico	No	No Aplica	Secuencia de dígitos utilizada para identificar una línea telefónica directa. Es el número telefónico principal para contactar a nuestro prospecto o cliente.
<b>Email contacto</b>	Correo	Si	No Aplica	Servicio de red del contacto que permite enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica. Ejemplo: <a href="mailto:info@nombredelaempresa.com">info@nombredelaempresa.com</a>
<b>Nombre de Cuenta</b>	Anuda	Si	No Aplica	Denominación alfanumérica que identifica a una cuenta dentro del CRM Negocios, como nombre o Razón Social. Ejemplo: El Madrigal LTDA.
<b>Estado</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Proceso en el que se encuentra determinada PQR. "Abierta" que se refiere a que aún se está trabajando en ella o "Cerrada" que ya se terminó el proceso y se dio respuesta al caso

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Prioridad</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Nivel de importancia para toma de acciones ante la PQR.
<b>Tipo</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Área de la empresa con la que se encuentra relacionada la PQR. Ejemplo: Financiero en caso que el cliente tenga alguna inquietud o hallazgo con facturación
<b>Categoría</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Especificación del tipo de PQR que se está gestionando. Ejemplo Queja, Reclamo.
<b>Asunto</b>	Alfanumérico	Si	255	Frase o Palabra que resume la PQR registrada.
<b>Descripción</b>	Alfanumérico	Si	2 <sup>16</sup> bytes	Explicación clara y detallada sobre la PQR.
<b>Resolución</b>	Alfanumérico	No	2 <sup>16</sup> bytes	Resumen de acciones tomadas, con el objetivo de dar respuesta o solución a la PQR
<b>Asignado A</b>	Anuda	Si	No Aplica	Usuario del CRM Negocios al cual se asigna la PQR.

Tabla 3 - Catálogo PQR's.

#### IV. CATALOGO EMPLEADOS.

Este Catálogo facilita el registro, control y administración de la información pertinente sobre los empleados que conforman empresa de forma actualizada.

A continuación se presenta la descripción de los campos requeridos, para el registro de empleados dentro del CRM Negocios.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre</b>	Alfanumérico	Si	30	Designación que identifica al empleado.
<b>Apellido</b>	Alfanumérico	Si	30	Designación que le sigue al nombre de pila del empleado.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Género</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Identidad sexual del empleado.
<b>Número Identificación</b>	Alfanumérico	Si	25	Número único de identificación personal asignado por la Registraduría Nacional Del Estado.
<b>Fecha Nacimiento</b>	Fecha	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir el día, mes y año en que el empleado nació.
<b>Teléfono Casa</b>	Numérico	Si	50	Secuencia de dígitos utilizada para identificar la línea telefónica fija del lugar de residencia del empleado.
<b>Celular</b>	Numérico	Si	50	Secuencia de dígitos utilizada para identificar la línea telefónica móvil del empleado.
<b>Dirección Casa</b>	Numérico	Si	255	Nomenclatura o identificador alfanumérico único asignado al predio donde reside el empleado.
<b>Correo Electrónico</b>	Correo	Si	No Aplica	Servicio de red del empleado que permite enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica. Ejemplo: Maria @hotmail.com
<b>Estado Civil</b>	Desplegable	No	No Aplica	Condición del empleado según el registro civil, en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto
<b>Número Hijos</b>	Numérico	Si	11	Cantidad de descendientes directos del empleado.
<b>Nombre Hijo 1</b>	Alfanumérico	No	254	Designación que identifica a un descendiente directo del empleado.
<b>Fecha Nacimiento Hijo 1</b>	Fecha	No	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir el día, mes y año en que nació el descendiente directo del empleado.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre Hijo 2</b>	Alfanumérico	No	254	Designación que identifica a un descendiente directo del empleado.
<b>Fecha Nacimiento Hijo 2</b>	Fecha	No	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir el día, mes y año en que nació el descendiente directo del empleado.
<b>Nombre Hijo 3</b>	Alfanumérico	No	254	Designación que identifica a un descendiente directo del empleado.
<b>Fecha Nacimiento Hijo 3</b>	Fecha	No	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir el día, mes y año en que nació el descendiente directo del empleado.
<b>Nombres Cónyuge</b>	Alfanumérico	No	120	Designación que identifica a la persona que está relacionada con el empleado a través del matrimonio.
<b>Apellidos Cónyuge</b>	Alfanumérico	No	120	Designación que le sigue al nombre de pila de la persona que está relacionada con el empleado a través del matrimonio.
<b>Teléfono Cónyuge</b>	Numérico	No	20	Secuencia de dígitos utilizada para identificar la línea telefónica fija del lugar de residencia del conyuge del empleado.
<b>Celular Cónyuge</b>	Numérico	No	20	Secuencia de dígitos utilizada para identificar la línea telefónica móvil del conyuge del empleado.
<b>Dirección Cónyuge</b>	Alfanumérico	No	255	Nomenclatura o identificador alfanumérico único asignado al predio donde reside el conyuge del empleado.
<b>Nombres Contacto</b>	Alfanumérico	Si	120	Designación que identifica a la persona que el empleado relaciona para ser contactada en caso de emergencia del mismo.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Apellidos Contacto</b>	Alfanumérico	Si	120	Designación que le sigue al nombre de pila de la persona que el empleado relaciona para ser contactada en caso de emergencia del mismo.
<b>Teléfono Contacto</b>	Numérico	Si	20	Secuencia de dígitos utilizada para identificar la línea telefónica fija del lugar de residencia de la persona que el empleado relaciona para ser contactada en caso de emergencia del mismo.
<b>Celular Contacto</b>	Numérico	Si	20	Secuencia de dígitos utilizada para identificar la línea telefónica móvil de la persona que el empleado relaciona para ser contactada en caso de emergencia del mismo.
<b>RH</b>	Alfanumérico	No	120	Grupo sanguíneo al que pertenece el empleado
<b>EPS</b>	Alfanumérico	No	120	Entidad prestadora de salud en la que se encuentra afiliado el empleado.
<b>Prepagada</b>	Alfanumérico	No	120	Entidad de salud privada a la que se encuentra afiliado el empleado.
<b>ARL</b>	Alfanumérico	No	120	Entidad administradora de riesgos laborales en la que se encuentra afiliado el empleado.
<b>Fondo de Pensiones</b>	Alfanumérico	No	120	Entidad administradora de fondo de pensiones en la que se encuentra afiliado el contacto
<b>Institución Bachillerato</b>	Alfanumérico	No	255	Institución educativa donde el empleado tuvo su formación secundaria.
<b>Fecha de Graduación</b>	Fecha	No	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir el día, mes y año en que el empleado logró la titulación de bachiller.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Institución Universitaria</b>	Alfanumérico	No	255	Institución de educación superior donde el empleado cursó su educación profesional
<b>Fecha de Graduación</b>	Fecha	No	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir el día, mes y año en que el empleado logró la titulación profesional.
<b>Título universitario</b>	Alfanumérico	No	255	Certificado de finalización de estudios universitarios.
<b>Estudios Adicionales</b>	Alfanumérico	No	255	Formación adicional certificada del empleado.
<b>Tipo de Contrato</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Clase de acuerdo laboral establecido entre el empleado y el empleador. Ejemplo: Fijo, indefinido.
<b>Fecha Inicio Contrato</b>	Fecha	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir el día, mes y año en que inicia formalmente la relación del empleado con el empleador.
<b>Cargo</b>	Alfanumérico	Si	255	Actividad laboral que desarrolla el empleado en la empresa.
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	Fecha	No	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir el día, mes y año en que finaliza formalmente la relación del empleado con el empleador.
<b>Motivo Retiro</b>	Alfanumérico	No	255	Causa o razón por la cual el empleado decide finalizar la relación laboral con el empleador.
<b>Activo</b>	Desplegable	No	No Aplica	Estado en el que se encuentra el empleado dentro de la empresa.



CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Descripción Cargo</b>	Alfanumérico	No	2 <sup>16</sup> bytes	Información básica sobre las actividades laborales que desarrolla el empleado dentro de la empresa.
<b>Valor Básico</b>	Numérico	No	255	Dinero que recibe el empleado por su trabajo sin considerar cantidades añadidas, como primas, variables, comisiones o bonificación.
<b>Valor Variable</b>	Numérico	No	255	Remuneración sujeta a la ejecución de determinada labor designada al empleado por el empleador.
<b>% Comisión Venta</b>	Numérico	No	255	Porcentaje de remuneración adicional al salario según condiciones establecidas previamente por el empleador, enfocado a los resultados obtenidos por el empleado en la generación de ventas
<b>% Comisión Gerencia Cuenta</b>	Numérico	No	255	Porcentaje de remuneración adicional al salario según condiciones establecidas previamente por el empleador, enfocado a los resultados obtenidos por empleado en la administración y dirección del equipo de ventas.

Tabla 4 - Catálogo Empleados.

## V. MODULO LLAMADAS.

Facilita el registro, visualización, programación, administración y seguimiento de la gestión telefónica que se desarrolle en la empresa.

A continuación se presenta la descripción de los campos requeridos, para el registro de llamadas dentro del CRM Negocios.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Asunto</b>	Alfanumérico	Si	50	Frase o Palabra que resume e identifica el tipo de gestión que se desarrolla en la llamada

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Estado</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Clasificación de la llamada de acuerdo a la forma en que se genera. Ejemplo: Entrante - Proceso en el que se encuentra la llamada. Ejemplo: Realizada, Planificada.
<b>Inicio</b>	Selección Fecha	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir el día, mes y año en que se realiza la gestión de la llamada.
<b>Hora</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir la hora exacta en que se realiza la gestión de la llamada.
<b>Minutos</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir los minutos de la hora exacta en que se realiza la gestión de la llamada.
<b>Relacionado Con</b>	Anuda	Si	No Aplica	Catálogo del CRM Negocios con el que se relaciona la gestión de llamada que se desarrolla.
<b>Duración Horas</b>	Número y Comas	Si	No Aplica	Periodo de tiempo en el que se desarrolla la llamada, indicado en horas.
<b>Duración Minutos</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Periodo de tiempo en el que se desarrolla la llamada, indicado en minutos.
<b>Descripción</b>	Alfanumérico	No	2 <sup>16</sup> bytes	Explicación clara y detallada sobre la actividad desarrollada en la llamada.
<b>Asignado A</b>	Anuda	Si	No Aplica	Usuario del CRM Negocios al cual se asigna la llamada.

Tabla 5 - Módulo Llamadas.

## VI. MODULO REUNIONES.

Facilita el registro, visualización, programación y administración de las reuniones que se requieran, para llevar a cabo la gestión establecida por la empresa.

A continuación se presenta la descripción de los campos requeridos, para el registro de reuniones dentro del CRM Negocios.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Asunto</b>	Alfanumérico	Si	50	Frase o palabra que resume e identifica el tipo de gestión que se desarrollará en la reunión
<b>Estado</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Proceso en el que se encuentra la reunión. Ejemplo: Realizada, Planificada.
<b>Fecha Inicio</b>	Calendario	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir el día, mes y año en que se da inicio a la reunión.
<b>Hora</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir la hora exacta en que se inicia la reunión.
<b>Minutos</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir los minutos de la hora exacta en que se inicia la reunión.
<b>Relacionado Con</b>	Anuda	Si	No Aplica	Catálogo del CRM Negocios con el que se relaciona la reunión.
<b>Fecha Fin</b>	Calendario	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir el día, mes y año en que se finaliza la reunión.
<b>Hora</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir la hora exacta en que se finaliza la reunión.
<b>Minutos</b>	Desplegable	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir los minutos de la hora exacta en que se finaliza la reunión.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
Lugar	Alfanumérico	No	50	Espacio geográfico en el que se llevará a cabo la reunión.
Duración	Desplegable	Si	No Aplica	Periodo de tiempo en el que se desarrolla reunión.
Descripción	Alfanumérico	No	2 <sup>16</sup> bytes	Explicación clara y detallada sobre las actividades desarrolladas durante la reunión.
Asignado A	Anuda	Si	No Aplica	Usuario del CRM Negocios al cual se asigna la reunión

Tabla 6 - Módulo Reuniones.

## VII. MODULO TAREAS.

Facilita el registro, visualización, programación y administración de las diferentes tareas que se requieran, para llevar a cabo la gestión establecida por la empresa.

A continuación se presenta la descripción de los campos requeridos, para el registro de tareas dentro del CRM Negocios.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
Asunto	Alfanumérico	Si	50	Frase o palabra que resume e identifica el tipo de gestión que se desarrollará.
Estado	Desplegable	Si	No Aplica	Proceso en el que se encuentra la tarea. Ejemplo: Realizada, Planificada.
Fecha Inicio	Calendario	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir el día, mes y año en que se da inicio la tarea.
Hora	Desplegable	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir la hora exacta en que se da inicio a la tarea.
Minutos	Desplegable	Si	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir los minutos de la hora exacta en que se realiza se inicia la tarea.
Relacionado Con	Anuda	Si	No Aplica	Catálogo del CRM Negocios con el que se relaciona la tarea.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Fecha de Vencimiento</b>	Calendario	No	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir el día, mes y año en que se finaliza la tarea.
<b>Hora</b>	Desplegable	No	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir la hora exacta en que se finaliza la tarea.
<b>Minutos</b>	Desplegable	No	No Aplica	Indicación de tiempo orientada a definir los minutos de la hora exacta en que se finaliza la tarea.
<b>Prioridad</b>	Desplegable	No	No Aplica	Nivel de importancia de la tarea.
<b>Descripción</b>	Alfanumérico	No	2 <sup>16</sup> bytes	Explicación clara y detallada sobre las actividades desarrolladas durante la tarea.
<b>Asignado A</b>	Anuda	Si	No Aplica	Usuario del CRM Negocios al cual se asigna la tarea.

Tabla 7 - Módulo Tareas.

## VIII. MODULO NOTAS.

Facilita el registro, visualización, programación, administración y seguimiento de las diferentes actividades que de la empresa, por medio de notas que especifican la actividad a desarrollar.

A continuación se presenta la descripción de los campos requeridos, para el registro de notas dentro del CRM Negocios.

CAMPO	TIPO DE CAMPO	REQUERIDO	CANT. CARACTERES	DESCRIPCIÓN
<b>Relacionado Con</b>	Anuda	Si	No Aplica	Catálogo del CRM Negocios con el que se relaciona la nota
<b>Asunto</b>	Alfanumérico	Si	255	Frase o palabra que resume e identifica el tipo de gestión que se desarrollará.
<b>Nota</b>	Alfanumérico	No	2 <sup>16</sup> bytes	Explicación clara y detallada sobre tema relacionado a la nota que se registra.
<b>Asignado A</b>	Anuda	Si	No Aplica	Usuario del CRM Negocios al cual se asigna la nota.

Tabla 8 - Módulo Notas.