

Evaluación de Calidad de Servicio

RDM

Versión 1.0

23/03/2013
Santo Domingo
República Dominicana

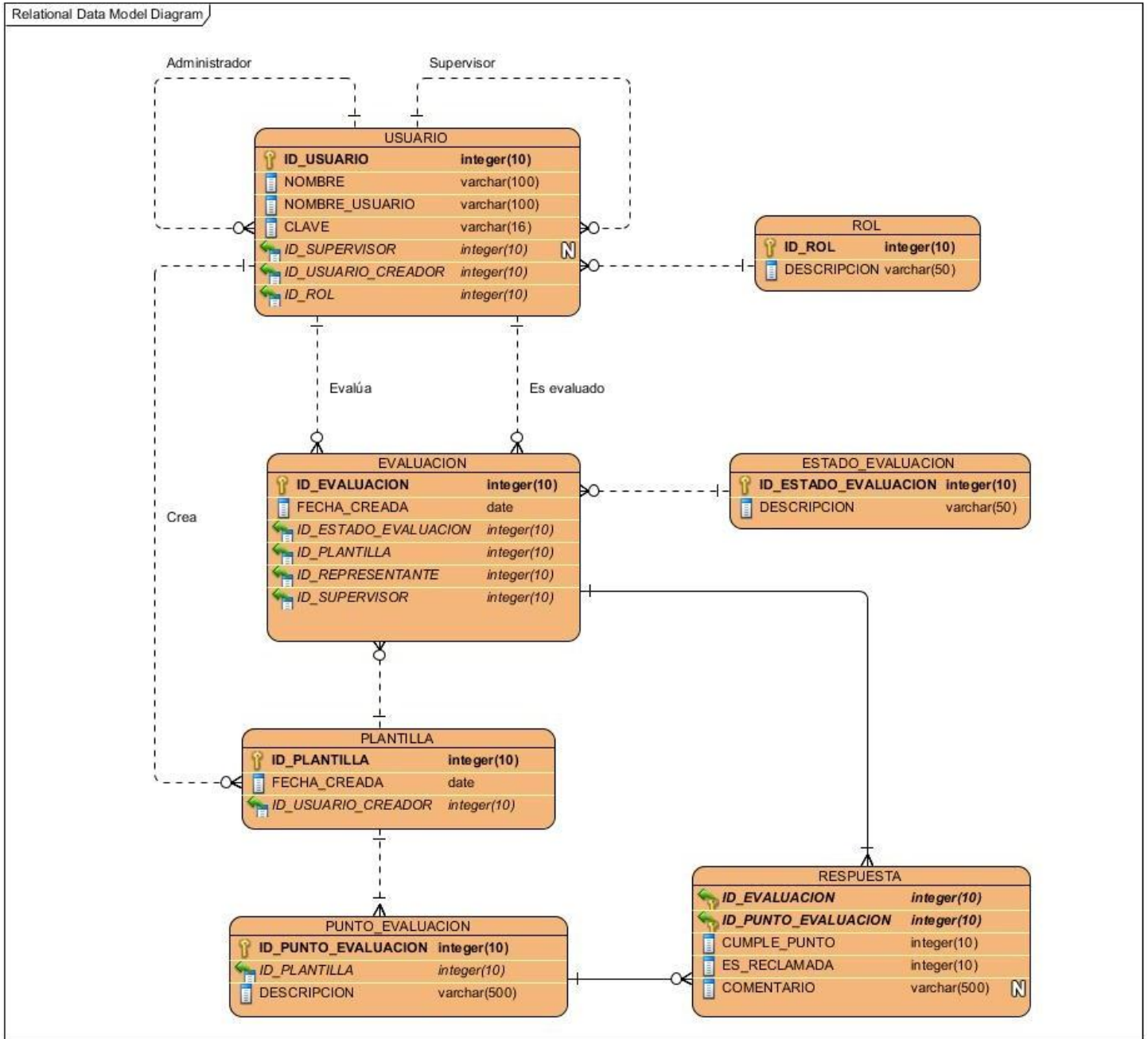
Historia del Documento		
Versión No.	Fecha, dd/mm/aaaa	Autor(es)
1.0	06/04/2013	Aneudy Labour

Responsables		
Nombre	Titulo	Medios para contacto
Felix Ferreira	Patrocinador	ferreiras54@yahoo.es; Móvil xxx-xxx-xxxx
Aneudy Labour	Autor	aneudylab@gmail.com; Móvil 829-441-8800

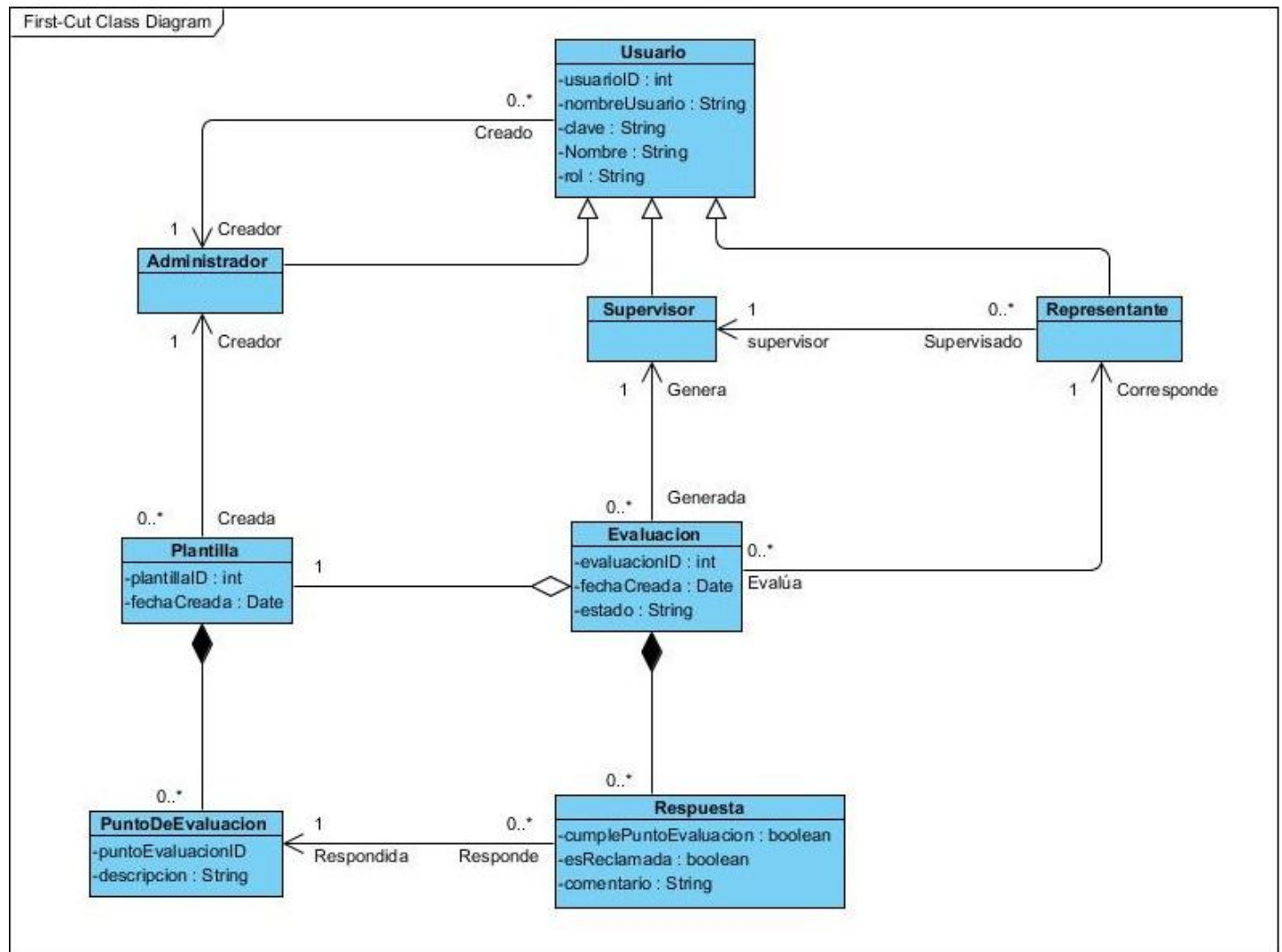
Contenido

1.	Relational Data Model Diagram	5
2.	First-Cut Class Diagram	6
3.	Tablas de Instancias	7
4.	Scripts.....	9
4.1.	Crear Tablas	9
4.2.	Insert	11
4.3.	Update.....	13
4.4.	Delete	13
4.5.	Select.....	13

1. Relational Data Model Diagram



2. First-Cut Class Diagram



3. Tablas de Instancias

USUARIO				
ID_USUARIO	ID_SUPERVISOR	ID_USUARIO_CREADOR	ID_ROL	...
100		100	1	...
200	400	100	3	...
300	400	800	3	...
400		100	2	...
500	600	800	3	...
600		100	2	...
700	600	800	3	...
800		100	1	...

ROL	
ID_ROL	DESCRIPCION
1	Administrador
2	Supervisor
3	Representante

PLANTILLA		
ID_PLANTILLA	ID_USUARIO_CREADOR	...
5	100	...

PUNTO_EVALUACION		
ID_PUNTO_EVALUACION	ID_PLANTILLA	...
2	5	...
4	5	...
6	5	...
8	5	...
10	5	...
12	5	...
14	5	...
16	5	...
18	5	...

EVALUACION					
ID_EVALUACION	ID_PLANTILLA	ID_ESTADO_EVALUACION	ID_REPRESENTANTE	ID_SUPERVISOR	...
10	5	1	200	400	...
20	5	2	300	400	...
30	5	1	300	400	...
40	5	1	200	400	...
50	5	3	300	400	...
60	5	2	500	600	...
70	5	2	200	400	...
80	5	3	500	600	...
90	5	1	700	600	...
100	5	1	500	600	...
110	5	2	500	600	...
120	5	3	700	600	...
130	5	3	700	600	...

ESTADO_EVALUACION	
ID_ESTADO_EVALUACION	DESCRIPCION
1	Pendiente
2	Reclamada
3	Finalizada

RESPUESTA		
ID_EVALUACION	ID_PUNTO_EVALUACION	...
10	2	...
10	4	...
10	6	...
10	8	...
10	10	...
10	12	...
10	14	...
10	16	...
10	18	...
20	2	...
20	4	...
20	6	...
20	8	...
20	10	...
20	12	...
20	14	...
20	16	...
20	18	...

4. Scripts

4.1. Crear Tablas

```
CREATE TABLE ROL
(
    ID_ROL INTEGER NOT NULL,
    DESCRIPCION VARCHAR(50) NOT NULL,

    PRIMARY KEY(ID_ROL)
);
```

```
CREATE TABLE USUARIO
(
    ID_USUARIO INTEGER NOT NULL,
    NOMBRE VARCHAR(100) NOT NULL,
    NOMBRE_USUARIO VARCHAR(100) NOT NULL,
    CLAVE VARCHAR(16) NOT NULL,
    ID_SUPERVISOR INTEGER,
    ID_USUARIO_CREADOR INTEGER NOT NULL,
    ID_ROL INTEGER NOT NULL,

    PRIMARY KEY(ID_USUARIO),
    FOREIGN KEY(ID_SUPERVISOR) REFERENCES USUARIO(ID_USUARIO),
    FOREIGN KEY(ID_USUARIO_CREADOR) REFERENCES USUARIO(ID_USUARIO),
    FOREIGN KEY(ID_ROL) REFERENCES ROL(ID_ROL)
);
```

```
CREATE TABLE PLANTILLA
(
    ID_PLANTILLA INTEGER NOT NULL,
    FECHA_CREADA DATE NOT NULL,
    ID_USUARIO_CREADOR INTEGER NOT NULL,

    PRIMARY KEY(ID_PLANTILLA),
    FOREIGN KEY(ID_USUARIO_CREADOR) REFERENCES USUARIO(ID_USUARIO)
);
```

```
CREATE TABLE PUNTO_EVALUACION
(
    ID_PUNTO_EVALUACION INTEGER NOT NULL,
    ID_PLANTILLA INTEGER NOT NULL,
    DESCRIPCION VARCHAR(500) NOT NULL,

    PRIMARY KEY(ID_PUNTO_EVALUACION),
    FOREIGN KEY(ID_PLANTILLA) REFERENCES PLANTILLA(ID_PLANTILLA)
);
```

```
CREATE TABLE ESTADO_EVALUACION
(
    ID_ESTADO_EVALUACION INTEGER NOT NULL,
    DESCRIPCION VARCHAR(50) NOT NULL,

    PRIMARY KEY (ID_ESTADO_EVALUACION)
);
```

```
CREATE TABLE EVALUACION
(
    ID_EVALUACION INTEGER NOT NULL,
    FECHA_CREADA DATE NOT NULL,
    ID_ESTADO_EVALUACION INTEGER NOT NULL,
    ID_PLANTILLA INTEGER NOT NULL,
    ID_REPRESENTANTE INTEGER NOT NULL,
    ID_SUPERVISOR INTEGER NOT NULL,

    PRIMARY KEY (ID_EVALUACION),
    FOREIGN KEY (ID_ESTADO_EVALUACION) REFERENCES
ESTADO_EVALUACION (ID_ESTADO_EVALUACION),
    FOREIGN KEY (ID_PLANTILLA) REFERENCES PLANTILLA (ID_PLANTILLA),
    FOREIGN KEY (ID_REPRESENTANTE) REFERENCES USUARIO (ID_USUARIO),
    FOREIGN KEY (ID_SUPERVISOR) REFERENCES USUARIO (ID_USUARIO)
);
```

```
CREATE TABLE RESPUESTA
(
    ID_EVALUACION INTEGER NOT NULL,
    ID_PUNTO_EVALUACION INTEGER NOT NULL,
    CUMPLE_PUNTO INTEGER NOT NULL,
    ES_RECLAMADA INTEGER NOT NULL,
    COMENTARIO VARCHAR(500),

    PRIMARY KEY (ID_EVALUACION, ID_PUNTO_EVALUACION),
    FOREIGN KEY (ID_EVALUACION) REFERENCES EVALUACION (ID_EVALUACION),
    FOREIGN KEY (ID_PUNTO_EVALUACION) REFERENCES
PUNTO_EVALUACION (ID_PUNTO_EVALUACION)
);
```

4.2. Insert

```
-- ROL
INSERT INTO ROL (ID_ROL, DESCRIPCION) VALUES (1, 'Administrador');
INSERT INTO ROL (ID_ROL, DESCRIPCION) VALUES (2, 'Supervisor');
INSERT INTO ROL (ID_ROL, DESCRIPCION) VALUES (3, 'Representante');
```

```
-- USUARIO
INSERT INTO USUARIO
  (ID_USUARIO, NOMBRE, NOMBRE_USUARIO, CLAVE, ID_USUARIO_CREADOR, ID_ROL)
VALUES
  (1, 'Aneudy Labour', 'alabour', '1234', 1, 1);

INSERT INTO USUARIO
  (ID_USUARIO, NOMBRE, NOMBRE_USUARIO, CLAVE, ID_USUARIO_CREADOR, ID_ROL)
VALUES
  (2, 'Pablo primero', 'pprimero', '1234', 1, 2);
```

```
INSERT INTO USUARIO
  (ID_USUARIO, NOMBRE, NOMBRE_USUARIO, CLAVE, ID_USUARIO_CREADOR, ID_ROL)
VALUES
  (3, 'Pablo segundo', 'psegundo', '1234', 1, 2);
```

```
INSERT INTO USUARIO
  (ID_USUARIO, NOMBRE, NOMBRE_USUARIO, CLAVE, ID_SUPERVISOR,
ID_USUARIO_CREADOR, ID_ROL)
VALUES
  (4, 'Pablo tercero', 'ptercero', '1234', 2, 1, 3);
```

```
INSERT INTO USUARIO
  (ID_USUARIO, NOMBRE, NOMBRE_USUARIO, CLAVE, ID_SUPERVISOR,
ID_USUARIO_CREADOR, ID_ROL)
VALUES
  (5, 'Pablo cuarto', 'pcuarto', '1234', 2, 1, 3);
```

```
INSERT INTO USUARIO
  (ID_USUARIO, NOMBRE, NOMBRE_USUARIO, CLAVE, ID_SUPERVISOR,
ID_USUARIO_CREADOR, ID_ROL)
VALUES
  (6, 'Pablo quinto', 'pquinto', '1234', 3, 1, 3);
```

```
-- ESTADO_EVALUACION
INSERT INTO ESTADO_EVALUACION (ID_ESTADO_EVALUACION, DESCRIPCION) VALUES (1,
'Pendiente');
INSERT INTO ESTADO_EVALUACION (ID_ESTADO_EVALUACION, DESCRIPCION) VALUES (2,
'Reclamada');
INSERT INTO ESTADO_EVALUACION (ID_ESTADO_EVALUACION, DESCRIPCION) VALUES (3,
'Finalizada');
```

```
-- PLANTILLA
INSERT INTO PLANTILLA (ID_PLANTILLA,FECHA_CREADA,ID_USUARIO_CREADOR) VALUES (1,
'2013-07-02', 1);
```

```
-- PUNTO EVALUACION
INSERT INTO PUNTO_EVALUACION (ID_PUNTO_EVALUACION, ID_PLANTILLA, DESCRIPCION)
VALUES (1,1, 'El representante utiliza protocolo de bienvenida');
INSERT INTO PUNTO_EVALUACION (ID_PUNTO_EVALUACION, ID_PLANTILLA, DESCRIPCION)
VALUES (2,1, 'El representante muestra empatía durante la conversación');
INSERT INTO PUNTO_EVALUACION (ID_PUNTO_EVALUACION, ID_PLANTILLA, DESCRIPCION)
VALUES (3,1, 'El representante identifica la necesidad del cliente');
```

```
-- EVALUACION
INSERT INTO EVALUACION
      (ID_EVALUACION, FECHA_CREADA, ID_ESTADO_EVALUACION, ID_PLANTILLA,
ID_REPRESENTANTE, ID_SUPERVISOR)
VALUES
      (1, '2013-04-07', 1, 1, 4, 2);
```

```
-- RESPUESTA
INSERT INTO RESPUESTA
      (ID_EVALUACION, ID_PUNTO_EVALUACION, CUMPLE_PUNTO, ES_RECLAMADA)
VALUES
      (1, 1, 1, 0);
```

```
INSERT INTO RESPUESTA
      (ID_EVALUACION, ID_PUNTO_EVALUACION, CUMPLE_PUNTO, ES_RECLAMADA)
VALUES
      (1, 2, 0, 0);
```

```
INSERT INTO RESPUESTA
      (ID_EVALUACION, ID_PUNTO_EVALUACION, CUMPLE_PUNTO, ES_RECLAMADA)
VALUES
      (1, 3, 1, 0);
```

4.3. Update

```
UPDATE RESPUESTA
    SET ES_RECLAMADA = 1, COMENTARIO = 'Considero que si soy empático en las
interacciones con los clientes'
WHERE
    ID_EVALUACION = 1 AND ID_PUNTO_EVALUACION = 2;
```

```
UPDATE EVALUACION
    SET ID_ESTADO_EVALUACION = 2
WHERE
    ID_EVALUACION = 1;
```

4.4. Delete

```
DELETE FROM USUARIO WHERE ID_USUARIO = 6;
```

4.5. Select

```
-- VER LOS REPRESENTANTES QUE SE REPORTAN AL SUPERVISOR ID = 2
SELECT ID_USUARIO, NOMBRE FROM USUARIO WHERE ID_SUPERVISOR = 2;
```

```
-- VER LOS DETALLES DE LA EVALUACION 1
SELECT PE.DESCRIPCION, CUMPLE PUNTO, ES_RECLAMADA FROM RESPUESTA RP,
PUNTO_EVALUACION PE WHERE ID_EVALUACION = 1 AND PE.ID_PUNTO_EVALUACION =
RP.ID_PUNTO_EVALUACION;
```