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 Ferreiras | 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](#_Toc353143066)

[2. First-Cut Class Diagram 6](#_Toc353143067)

[3. Tablas de Instancias 7](#_Toc353143068)

[4. Scripts 9](#_Toc353143069)

[4.1. Crear Tablas 9](#_Toc353143070)

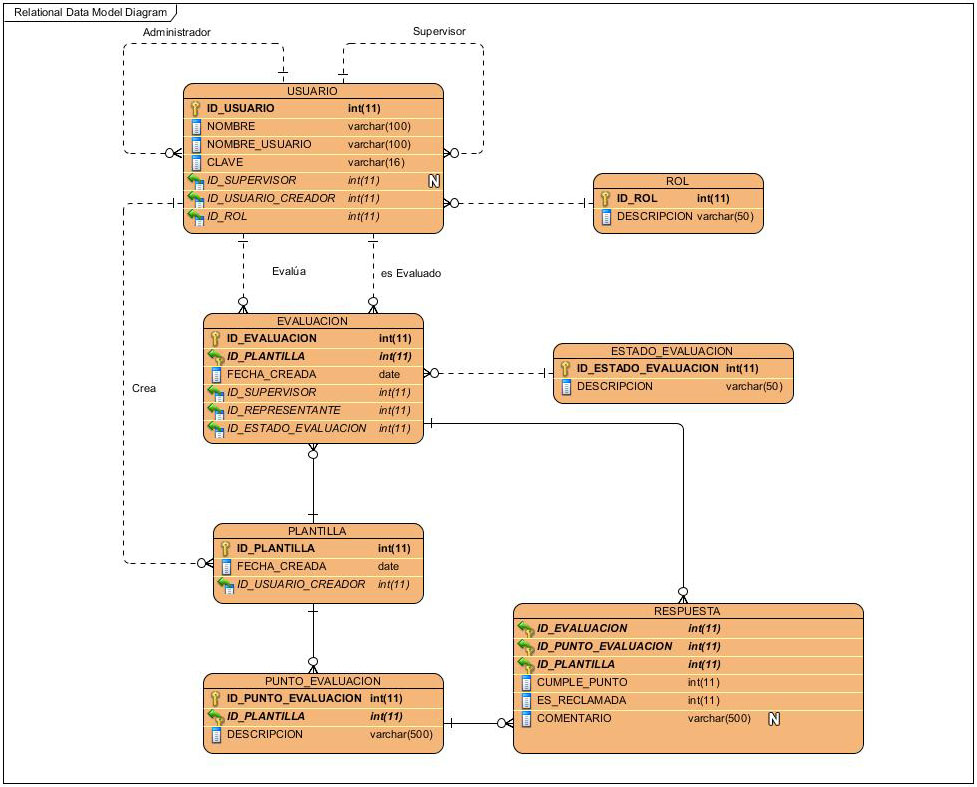
[4.2. Insert 11](#_Toc353143071)

[4.3. Update 13](#_Toc353143072)

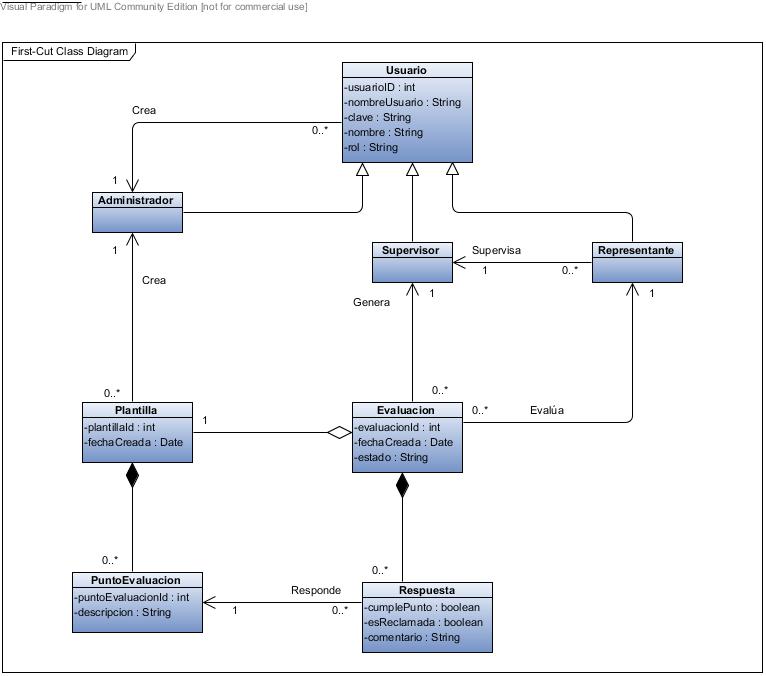
[4.4. Delete 13](#_Toc353143073)

[4.5. Select 13](#_Toc353143074)

1. Relational Data Model Diagram



1. First-Cut Class Diagram



1. 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 | … |

1. Scripts
   1. Crear Tablas

CREATE TABLE ROL (

ID\_ROL int NOT NULL,

DESCRIPCION varchar(50) NOT NULL,

PRIMARY KEY (ID\_ROL)

);

CREATE TABLE ESTADO\_EVALUACION (

ID\_ESTADO\_EVALUACION int NOT NULL,

DESCRIPCION varchar(50) NOT NULL,

PRIMARY KEY (ID\_ESTADO\_EVALUACION)

);

CREATE TABLE USUARIO (

ID\_USUARIO int NOT NULL AUTO\_INCREMENT,

NOMBRE varchar(100) NOT NULL,

NOMBRE\_USUARIO varchar(100) NOT NULL,

CLAVE varchar(16) NOT NULL,

ID\_SUPERVISOR int,

ID\_USUARIO\_CREADOR int NOT NULL,

ID\_ROL int 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 int NOT NULL AUTO\_INCREMENT,

FECHA\_CREADA date NOT NULL,

ID\_USUARIO\_CREADOR int NOT NULL,

PRIMARY KEY (ID\_PLANTILLA),

FOREIGN KEY (ID\_USUARIO\_CREADOR) REFERENCES USUARIO (ID\_USUARIO)

);

CREATE TABLE PUNTO\_EVALUACION (

ID\_PUNTO\_EVALUACION int NOT NULL,

ID\_PLANTILLA int NOT NULL,

DESCRIPCION varchar(500) NOT NULL,

PRIMARY KEY (ID\_PUNTO\_EVALUACION, ID\_PLANTILLA),

FOREIGN KEY (ID\_PLANTILLA) REFERENCES PLANTILLA (ID\_PLANTILLA)

);

CREATE TABLE EVALUACION (

ID\_EVALUACION int NOT NULL AUTO\_INCREMENT,

ID\_PLANTILLA int NOT NULL,

FECHA\_CREADA date NOT NULL,

ID\_SUPERVISOR int NOT NULL,

ID\_REPRESENTANTE int NOT NULL,

ID\_ESTADO\_EVALUACION int NOT NULL,

PRIMARY KEY (ID\_EVALUACION, ID\_PLANTILLA),

FOREIGN KEY (ID\_SUPERVISOR) REFERENCES USUARIO (ID\_USUARIO),

FOREIGN KEY (ID\_REPRESENTANTE) REFERENCES USUARIO (ID\_USUARIO),

FOREIGN KEY (ID\_PLANTILLA) REFERENCES PLANTILLA (ID\_PLANTILLA),

FOREIGN KEY (ID\_ESTADO\_EVALUACION)

REFERENCES ESTADO\_EVALUACION (ID\_ESTADO\_EVALUACION)

);

CREATE TABLE RESPUESTA (

ID\_EVALUACION int NOT NULL,

ID\_PUNTO\_EVALUACION int NOT NULL,

ID\_PLANTILLA int NOT NULL,

CUMPLE\_PUNTO int NOT NULL,

ES\_RECLAMADA int DEFAULT 0 NOT NULL,

COMENTARIO int,

PRIMARY KEY (ID\_EVALUACION, ID\_PUNTO\_EVALUACION, ID\_PLANTILLA),

FOREIGN KEY (ID\_EVALUACION, ID\_PLANTILLA)

REFERENCES EVALUACION (ID\_EVALUACION, ID\_PLANTILLA),

FOREIGN KEY (ID\_PLANTILLA, ID\_PUNTO\_EVALUACION)

REFERENCES PUNTO\_EVALUACION (ID\_PLANTILLA, ID\_PUNTO\_EVALUACION)

);

* 1. 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

(NOMBRE, NOMBRE\_USUARIO, CLAVE, ID\_USUARIO\_CREADOR, ID\_ROL)

VALUES

('Aneudy Labour', 'alabour', '1234', 1, 1);

INSERT INTO USUARIO

(NOMBRE, NOMBRE\_USUARIO, CLAVE, ID\_USUARIO\_CREADOR, ID\_ROL)

VALUES

('Pablo primero', 'pprimero', '1234', 1, 2);

INSERT INTO USUARIO

(NOMBRE, NOMBRE\_USUARIO, CLAVE, ID\_USUARIO\_CREADOR, ID\_ROL)

VALUES

('Pablo segundo', 'psegundo', '1234', 1, 2);

INSERT INTO USUARIO

(NOMBRE, NOMBRE\_USUARIO, CLAVE, ID\_SUPERVISOR, ID\_USUARIO\_CREADOR, ID\_ROL)

VALUES

('Pablo tercero', 'ptercero', '1234', 2, 1, 3);

INSERT INTO USUARIO

(NOMBRE, NOMBRE\_USUARIO, CLAVE, ID\_SUPERVISOR, ID\_USUARIO\_CREADOR, ID\_ROL)

VALUES

('Pablo cuarto', 'pcuarto', '1234', 2, 1, 3);

INSERT INTO USUARIO

(NOMBRE, NOMBRE\_USUARIO, CLAVE, ID\_SUPERVISOR, ID\_USUARIO\_CREADOR, ID\_ROL)

VALUES

('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 (FECHA\_CREADA, ID\_USUARIO\_CREADOR)

VALUES ('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

(FECHA\_CREADA, ID\_ESTADO\_EVALUACION, ID\_PLANTILLA, ID\_REPRESENTANTE,

ID\_SUPERVISOR)

VALUES

('2013-04-07', 1, 1, 4, 2);

-- RESPUESTA

INSERT INTO RESPUESTA

(ID\_EVALUACION, ID\_PLANTILLA, ID\_PUNTO\_EVALUACION, CUMPLE\_PUNTO)

VALUES

(1, 1, 1, 1);

INSERT INTO RESPUESTA

(ID\_EVALUACION, ID\_PLANTILLA, ID\_PUNTO\_EVALUACION, CUMPLE\_PUNTO)

VALUES

(1, 1, 2, 0);

INSERT INTO RESPUESTA

(ID\_EVALUACION, ID\_PLANTILLA, ID\_PUNTO\_EVALUACION, CUMPLE\_PUNTO)

VALUES

(1, 1, 3, 1);

* 1. 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;

* 1. Delete

DELETE FROM USUARIO WHERE ID\_USUARIO = 6;

* 1. 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;