

BD PARA EL MANEJO, REVISION DE INCIDENTES Y VISUALIZACION DE KPIS

USUARIOS	CONTIENE A LOS USUARIOS QUE POR LO GENERAL DETECTAN UN PROBLEMA Y CREAN UN INCIDENTE
CATEGORIAS	CATEGORIA QUE DESCRIBE/ENGLOBA AL TIPO DE PROBLEMA DEL INCIDENTE
INCIDENTES	TICKET CREADO POR USUARIO/ADMIN PARA DAR SEGUIMIENTO A UNA TAREA
GRUPOS	PERMITE ASIGNAR DIFERENTES USUARIOS A GRUPOS PARA ATENDER DIFERENTES PROBLEMATICAS
KPIS	MEDICIONES DE TIEMPO DE RESOLUCION DE LOS INCIDENTES

	USUARIOS	
PK	id_user	INT
	user	VARCHAR(50)
	pass_user	VARCHAR(25)
	mail_user	VARCHAR(50)
	nivel_user	INT
FK	id_grupo	INT

	CATEGORIAS	
PK	id_categoria	INT
	titulo_categoria	VARCHAR(50)

	INCIDENTES	
PK	id_incidente	INT
	titulo_incidente	VARCHAR(50)
	descripcion	VARCHAR(50)
FK	id_owner	INT
FK	id_asignatario	INT
FK	id_kpi	INT
	fecha_creacion	DATE
	fecha_cierre	DATE
FK	id_categoria	INT

	GRUPOS	
PK	id_grupo	INT
	nombre_grupo	VARCHAR(30)
	descripcion_grupo	VARCHAR(50)

	KPIS	
PK	id_kpi	INT
FK	id_incidente	INT
	tiempo_resolucion	DATE
	primera_respuesta	DATE
	puntaje_usuario	DATE

