

Sistema de gestión de incidentes

La siguiente presentación documenta las tareas realizadas para el armado y configuración de una BD que busca manejar incidentes para un equipo de trabajo.

Jejer Gustavo Javier

Objetivo

- ▶ Crear una BD consistente que pueda almacenar datos sobre incidentes que deben trabajar los equipos de TI, como así también la información histórica y una medición de los tiempos (KPI).

Situación problemática

- ▶ Actualmente no se cuenta con una herramienta interna que pueda canalizar los tickets que los usuarios envían a TI por mail, por ello surge la búsqueda del desarrollo interno de una APP para la canalización y gestión de incidentes.

Script de definición de BD

- ▶ Repositorio con todo el código utilizado:
<https://github.com/Krieger93/IncidentesDB>
- ▶ Script completo de BD:
https://github.com/Krieger93/IncidentesDB/blob/master/incidentesDB_full_script.sql

Definición de tablas y campos

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

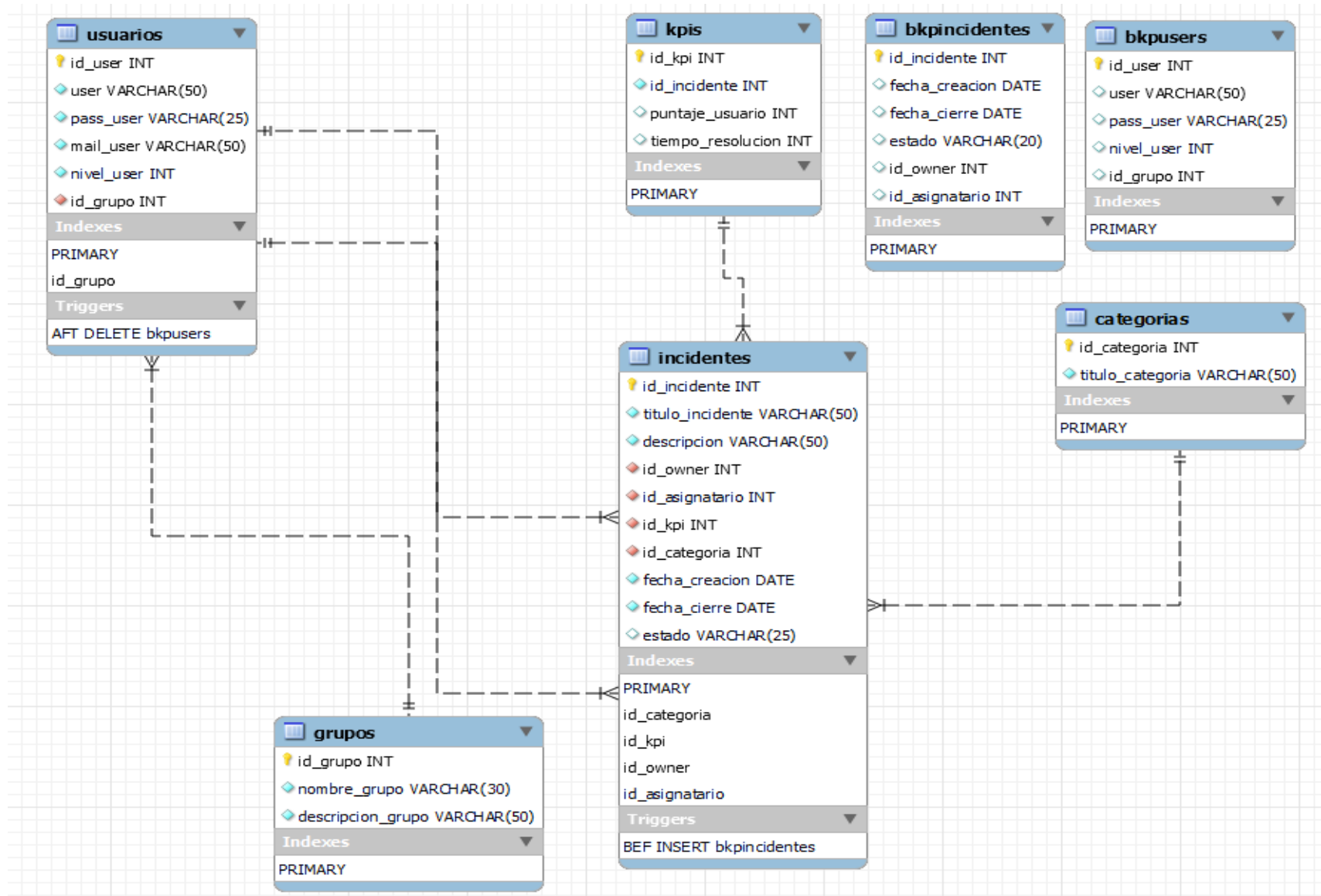
CATEGORIAS	
PK id_categoria	INT
titulo_categoria	VARCHAR(50)

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

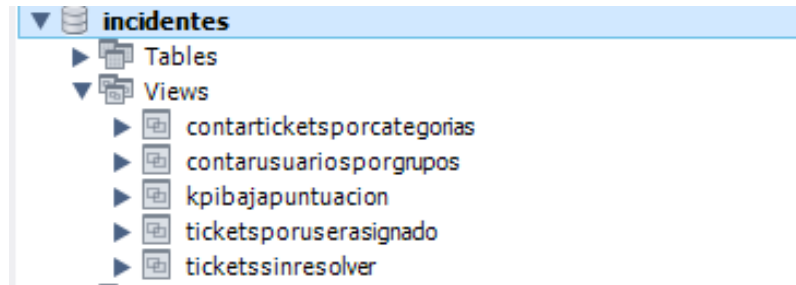
GRUPOS	
PK id_grupo	INT
nombre_grupo	VARCHAR(30)
descripcion_grupo	VARCHAR(50)

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

Estructura de Base de Datos



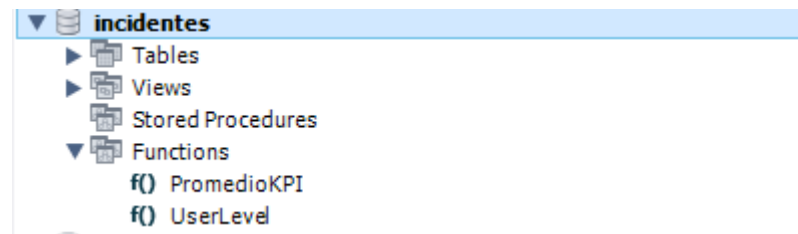
Vistas



- ▶ **Contar tickets por categoría:** Devuelve el total de tickets que tiene asignada cada categoría. [Tablas: incidentes, categorias]
- ▶ **Contar usuarios por grupos:** Devuelve la cantidad de usuarios que tienen los grupos existentes. [Tablas: usuarios y grupos]
- ▶ **KPI baja puntuación:** Devuelve aquellos incidentes donde el puntaje del usuario es menor a lo esperado. [Tabla: KPIS]
- ▶ **Ticket por usuario asignado:** Join que devuelve los usuarios y sus tickets asignados. [Tablas: incidentes y usuarios]
- ▶ **Tickets sin resolver:** Devuelve el listado de tickets que tengan cualquier estado excepto “Solved”. [Tabla: incidentes]

Funciones

- ▶ **Promedio KPI:** Devuelve el promedio del puntaje otorgado por cada usuario en los incidentes.
- ▶ **User level:** Ingresando el tipo de nivel del usuario nos devuelve si este es admin o no.



Stored Procedures

- ▶ **SP_ordenarinc:** Ordena la tabla incidentes en base a la columna dada y al orden solicitado.
- ▶ **SP_updateinestado:** Actualiza el estado de un incidente
- ▶ [REPO](#)

```
SP_ordenarinc

1 • CREATE DEFINER='root'@'localhost' PROCEDURE `SP_ordenarinc`(IN campo VARCHAR(30), IN orden VARCHAR(4))
2 BEGIN
3     -- DECLARE clausula varchar(50);
4     DECLARE clausula varchar(50);
5     -- @clausula ES LA CLAUSULA FINAL A EJECUTAR, EN LA QUE SE ENCADENAN LA SENTENCIA SQL Y LAS VARIABLES
6     SET @clausula = concat('SELECT * FROM incidentes ORDER BY ', campo, ' ', orden);
7     -- SE PREPARA, EJECUTA Y CIERRA LA SENTENCIA
8     PREPARE ejecutar FROM @clausula;
9     EXECUTE ejecutar;
10    DEALLOCATE PREPARE ejecutar;
11 END
```

```
SP_updateinestado

1 • CREATE DEFINER='root'@'localhost' PROCEDURE `SP_updateinestado`(IN i_id INT, IN i_estado varchar(25))
2 BEGIN
3     UPDATE incidentes
4     SET
5     estado = i_estado WHERE id_incidente = i_id;
6 END
```

Herramientas y tecnologías utilizadas

- ▶ Interfaz web para la interacción con la BD (HTML, CSS, JS)
- ▶ GIT y GitHub para el almacenamiento y orden de los scripts de la BD
- ▶ Motor de BD mysql y workbench.