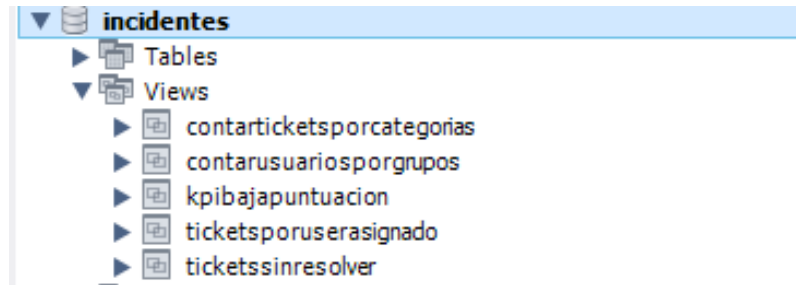


Sistema de gestión de incidentes

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

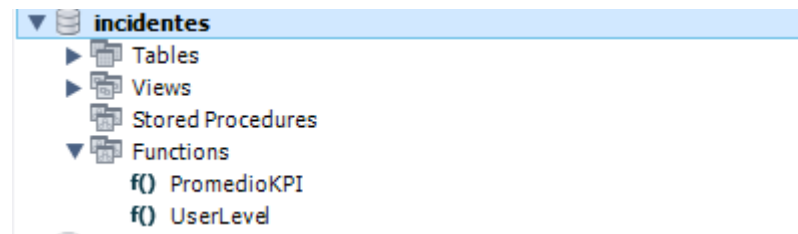
Vistas



- ▶ **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

► En desarrollo...



Script de definición de BD

- ▶ Creación de BD, tablas e inserción de datos
- ▶ Creación de vistas
- ▶ Creación de funciones
- ▶ Creación de Stored Procedures [En proceso de actualización]
- ▶ Creación de triggers

Estructura de Base de Datos

