

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Escuela de Ingeniería Informática
Parcial de Programación IV (HTML + CSS + PHP + JavaScript)
6 de abril 2015

Nombre y apellidos:

Notas:

- La duración del examen es de 180 minutos.
- Permanezca en su lugar. Para hablar con el profesor, levante la mano. Debe tener visible sobre la mesa un documento que le identifique. Como documentación, sólo se permite acceso a las transparencias disponibles en el curso en el servidor aulaga. Sólo se permite un lápiz o bolígrafo durante la realización el examen. Si necesita escribir anotaciones, use el reverso de esta hoja, que deberá entregar al finalizar.
- El examen se realizará utilizando únicamente la página de edición correspondiente en el servidor aulaga.
- Tiene disponible el botón **depurar** que realizará un chequeo de la correctitud de HTML y CSS. Se recuerda que tiene disponible el **depurador en el navegador** para resolver problemas con HTML, CSS y JavaScript.
- Antes de comenzar el examen escriba su nombre arriba.

Se desea construir una aplicación de servicio de atención telefónica al cliente para ser usada únicamente por los distintos operadores desde un navegador web mientras atienden las llamadas de clientes. Para ello se implementa una base de datos conteniendo los datos necesarios de identificación de los propios operadores para acceder a usar la aplicación, los datos básicos de todos los clientes que tiene la compañía, así como del historial de atenciones telefónicas conteniendo el resumen del contenido de las conversaciones de forma que el operador que atienda una nueva llamada pueda rápidamente comprender el estado de la cuestión, y pueda asimismo dejar registro de para qué ha llamado ahora y qué le ha respondido.

Para facilitar la construcción dispones de la base de datos construida y conteniendo información de partida, así como ficheros de la aplicación con algún código utilizable. Has de completar la aplicación con el objetivo indicado, para lo que se valorarán tanto los aspectos HTML, CSS, PHP y JavaScript. Entre las operaciones que se sugiere implementar se encuentran:

- 1) Búsqueda de cliente por nombre o número de teléfono
- 2) Añadir a la tabla de atención al cliente (encontrado en la acción 1) la queja/consulta/petición realiza y la repuesta dada por el operador.
- 3) Para un cliente encontrado en la acción 1, listado de datos del cliente y atenciones previas incluyendo hora y fecha, operario que lo atendió, queja/consulta/petición y respuesta.

Nota respecto de la codificación en la base de datos de la hora y fecha: La hora y fecha se almacena en un registro de la base de datos como un entero con el número de segundos transcurridos desde 1/1/1970 hasta el momento representado. Para obtener en PHP la hora y fecha actual puede usar la función "time()", que devuelve el número que representa la hora y fecha. Para pasar una fecha y hora de formato entero a formato texto puede usar la función "date()" que pasándole el formato (por ejemplo "r") y un valor devuelto por "time()" y que devuelve una ristra con la fecha y hora correspondiente. Ejemplo date("r",0) debe devolver "Thu, 01 Jan 1970 01:00:00 +0100"

Tablas empleadas y relaciones

Tabla operadores

Campo Descripción

<i>Id</i>	Identificador numérico único del operador
<i>Usuario</i>	Nombre de cuenta
<i>Clave</i>	Clave del usuario (cifrado con MD5)
<i>Nombre</i>	Nombre del usuario

Operadores predefinidos: (usuario:'juan', clave:'1') y (usuario:'ana', clave:'2')

Tabla clientes

Campo Descripción

<i>id</i>	Identificador numérico único del cliente
<i>telefono</i>	Número de teléfono del cliente
<i>nombre</i>	Nombre del cliente

Tabla atenciones

Campo Descripción

<i>hora</i>	Fecha y hora (segundos desde 1/1/1970)
<i>cliente</i>	Identificador del cliente. Clave foránea de ([clientes][id])
<i>operador</i>	Identificador del operador. Clave foránea de ([operadores][id])
<i>peticion</i>	Petición/queja/consulta del cliente
<i>respuesta</i>	Respuesta dada por el operador