

Quando un cliente llama, la mesa de ayuda le solicita los datos para identificarlo (razón social, CUIT) y los ingresa en el sistema para que el mismo le muestre los servicios que el cliente tiene contratados. Cardinalidad Uno o muchos de ambos lados.

TipoServicio		
	Servicio_ID	int
PK	TipoServicio	Varchar(50)

Clientes		
PK	Integer	int
	razonS	Varchar(50)
	cuit	Varchar(50)
FK	TipoServicio	Varchar(50)

Quando un cliente llama, la mesa de ayuda le solicita los datos para identificarlo (razón social, CUIT) y los ingresa en el sistema para que el mismo le muestre los servicios que el cliente tiene contratados.

DER trabajo integrador

Marcos Ben | November 17, 2023

Mesa de ayuda

Solucion		
	Solucion_ID	int
PK	solucion	Varchar(100)
	DescrpSolucion	text

Quando el técnico atiende y resuelve el incidente, lo debe marcar como “resuelto”, indicando las consideraciones que crea necesarias. Cuando esto ocurra, el sistema debe enviar un email al cliente informándole que su incidente ya está solucionado.

Incidentes		
PK	Incidente_ID	int
FK	Cliente_ID	int
FK	Servicio_ID	int
	Descripcion	Varchar(50)
	esComplejo	Boolean
FK	TipoProblema_ID	Varchar(50)
	Estado	Varchar(50)
	FechaCreacion	Date
	FechaResolucion	Date
FK	Solucion	Varchar(50)
FK	Tecnico	Varchar(50)

Finalmente, la mesa de ayuda es responsable de atender las llamadas e ingresar al sistema los incidentes reportados.

TipoProblema		
	Problema_ID	int
PK	TipoProblema	Varchar(50)
	TiempoRespuestaEstimado	int

El operador (de la mesa de ayuda) solicita que le informen por cuál de esos servicios desea reportar un incidente, junto con una descripción del problema y el tipo del problema. Al ingresar el incidente, el sistema devuelve un listado de técnicos disponibles para resolver el problema. El operador selecciona uno de los técnicos disponibles y el sistema le informa el tiempo estimado de resolución. Luego, informa al cliente que el incidente ha sido ingresado y la fecha posible de resolución

RRHH

Especialidades Tecnicas		
	Especial_ID	int
PK	Especialidades	Varchar(100)

Cada técnico tiene una o varias especialidades y solo se le pueden asignar incidentes que coincidan con las mismas. Cardinalidad Uno o muchos de ambos lados.

Tecnicos		
PK	Tecnico_ID	int
	Nombre	Varchar(50)
FK	Especialidad	Varchar(100)
	Mail	Varchar(50)
	Tel	Varchar(20)

El área comercial es responsable de incorporar nuevos clientes a la empresa. Administra las altas, bajas y modificaciones de los datos de cada uno de ellos.

Al confirmarse el incidente, el sistema debe enviar una notificación al técnico informándole que tiene un nuevo incidente para resolver.