

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 | | |
|--------------|--------------|-------------|
| PK | Servicio_ID | int |
| | TipoServicio | Varchar(50) |

| Clientes | | |
|----------|--------------|-------------|
| PK | Cliente_ID | 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 | | |
|----------|----------------|--------------|
| PK | Solucion_ID | int |
| | 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_ID | Varchar(50) |
| FK | Tecnico_ID | Varchar(50) |

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

| TipoProblema | | |
|--------------|-------------------------|-------------|
| PK | Problema_ID | int |
| | 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 | | |
|-------------------------|----------------|--------------|
| PK | Especial_ID | int |
| | 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.