



PROYECTO FINAL DE INTRODUCCIÓN A SQL - ORACLE

- Rosemary Ponte
- Josdy Valdez
- Cesar Ledesma

“SISTEMA DE GESTIÓN DE TICKETS”

Permite gestionar las incidencias presentadas en los equipos de los clientes .

El monitoreo de estas incidencias se realizan en base a tickets.



TABLAS UTILIZADAS EN EL PROYECTO

ITM_PROJECT	Se guardan datos de los proyectos.
ITM_TICKET	Reporte donde se especifica algún problema con los equipos
ITM_TICKETATTACH	Para almacenar la referencia relacionada con el ticket, documentos, manuales, imágenes, logs.
ITM_AREA	Se guardan datos de las área.

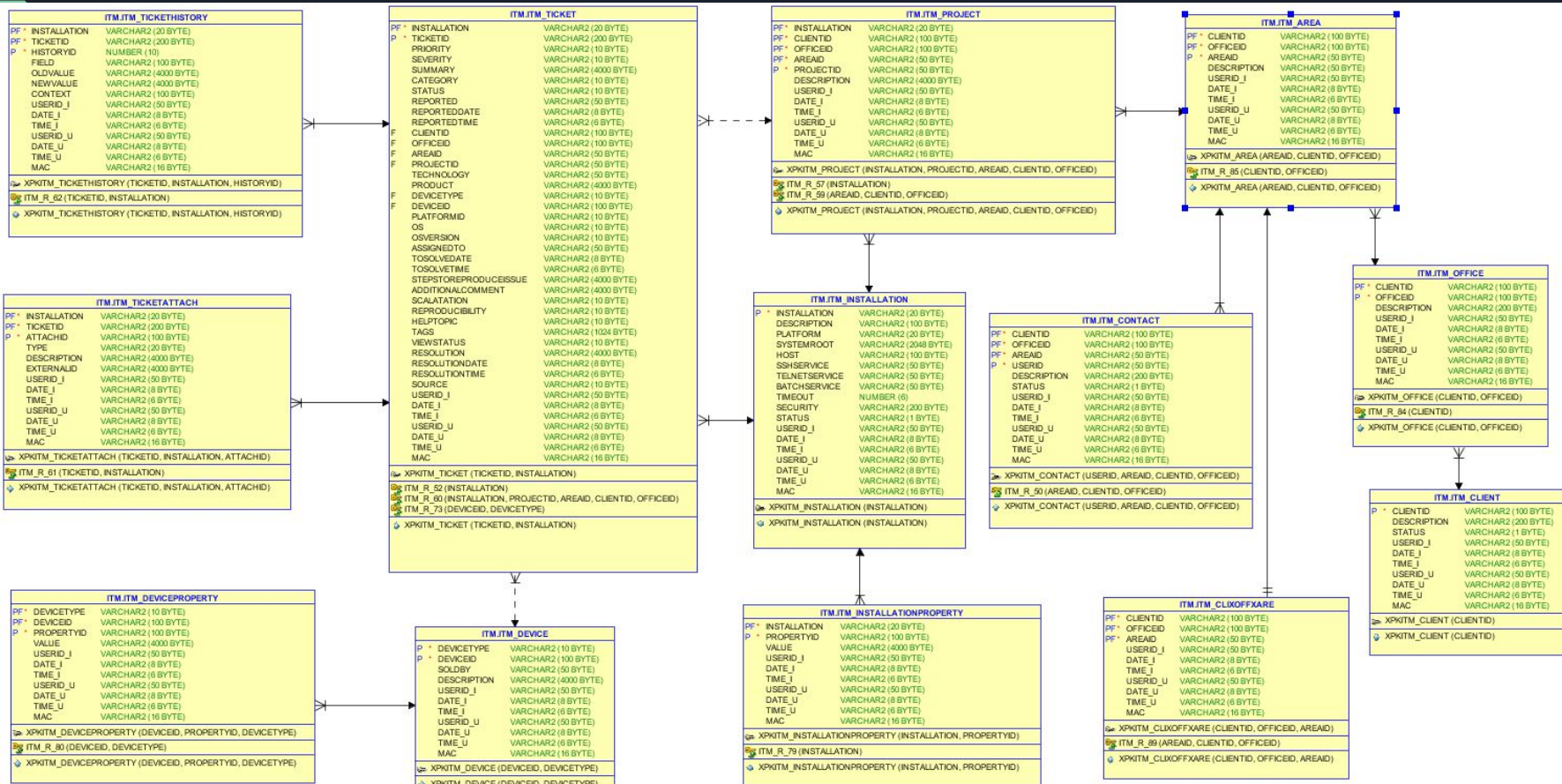


ITM_TICKETHISTORY	Hace referencia al historial del ticket.
ITM_CLIENT	Cliente registrado.
ITM_CLIXOFFXARE	Se guardan datos del Cliente x oficina x área
ITM_CONTACT	Contacto del cliente el cual reportó la incidencia



ITM_DEVICE	Se guardan datos de los dispositivos
ITM_DEVICEPROPERTY	Se guardan las propiedades específicas de cada dispositivo.
ITM_INSTALLATION	Permite describir la instalación de un sistema en un ambiente diferente
ITM_INSTALLATIONPROPERTY	Propiedades de la instalación
ITM_OFFICE	Se guardan datos de las oficinas

Modelo de Base de Datos



Consultas simples

```
-- SE NECESITA SABER LA CANTIDAD DE TICKETES ATENDIDOS EN TODAS LAS OFICINAS  
select COUNT(*) TICKETS_ATENDIDOS  
from ITM_TICKET T  
WHERE T.STATUS = '1';
```

Query Result x

SQL | All Rows Fetched: 1 in 0.001 seconds

TICKETS_ATENDIDOS

1	13
---	----

```
-- 2 - Mostrar los clientes que pertenecen a la oficina de reliability
-- y software factory
select DISTINCT( c.description ) AS CLIENTE, o.description as OFICINA
from itm_clixoffxare coa
join itm_client c on c.clientid=coa.clientid
join itm_office o on o.officeid=coa.officeid
where coa.officeid in (100,300)
order by OFICINA;
```

Resultado de la Consulta x

SQL | Todas las Filas Recuperadas: 15 en 0,004 segundos

	CLIENTE	OFICINA
1	SAMIRA REYES	RELIABILITY
2	CESAR LEDESMA	RELIABILITY
3	DANIEL AGUIRRE	RELIABILITY
4	ROSEMARY PONTE	RELIABILITY
5	DAVID LADERO	RELIABILITY
6	MONICA RANTES	SOFTWARE FACTORY
7	CARMEN CASTRO	SOFTWARE FACTORY
8	WILBERT VILCHEZ	SOFTWARE FACTORY
9	MILTON CELIS	SOFTWARE FACTORY
10	VICTOR VAZQUES	SOFTWARE FACTORY
11	ANA RUIZ	SOFTWARE FACTORY
12	PAOLA PEREZ	SOFTWARE FACTORY
13	RODRIGO GONZALES	SOFTWARE FACTORY
14	MAYCOL PORRES	SOFTWARE FACTORY
15	MARCO SOTELO	SOFTWARE FACTORY


```
-- 3 - mostrar cantidad de clientes que pertenecen al area de systems qa
--y tienen un estado activo
select count(*)
from itm_clixoffxare coa
join itm_client c on c.clientid=coa.clientid
where coa.areaaid=1 and c.status=1;
```

Resultado de la Consulta x

SQL | Todas las Filas Recuperadas: 1 en 0,002 segundos

1	COUNT(*)
1	6

```
-- 4 - mostrar los dispositivos que se vendieron en el rango de $2000 - $ 2500
select *
from itm_device
where soldby BETWEEN 2000 and 2500;
```

Resultado de la Consulta x

SQL | Todas las Filas Recuperadas: 10 en 0,002 segundos

	DEVICETYPE	DEVICEID	SOLDBY	DESCRIPTION	USERID_I	DATE_I	TIME_I	USERID_U
1	ROUTER	DEV01	2123	INSTALACION ROUTER 01	USER0001	02/01/20	16:01	USERMOD1
2	ROUTER	DEV03	2120	INSTALACION ROUTER 01	USER0003	02/01/20	16:01	USERMOD3
3	ROUTER	DEV04	2215	INSTALACION ROUTER 01	USER0004	02/01/20	16:01	USERMOD4
4	ROUTER	DEV08	2315	INSTALACION ROUTER 01	USER0008	02/01/20	16:01	USERMOD8
5	ROUTER	DEV09	2460	INSTALACION ROUTER 01	USER0009	02/01/20	13:01	USERMOD9
6	ROUTER	DEV10	2096	INSTALACION ROUTER 01	USER0010	02/01/20	13:01	USERMOD10
7	SERVIDOR	DEV15	2181	CONFIGURACION DE SERVICIO	USER0015	28/01/20	20:14	USERMOD15
8	SERVIDOR	DEV17	2108	CONFIGURACION DE SERVICIO	USER0017	22/01/20	13:12	USERMOD17
9	SERVIDOR	DEV18	2364	CONFIGURACION DE SERVICIO	USER0018	22/01/20	14:10	USERMOD18
10	SERVIDOR	DEV19	2341	CONFIGURACION DE SERVICIO	USER0019	02/01/20	17:11	USERMOD19

```
-- 5 - MOSTRAR LOS DISPOSITIVOS POR LOS CUALES SE PAGO UN MONTO MAYOR A 2400
-- Y SEAN TIPO SERVIDOR
SELECT *
FROM itm_device D
WHERE d.devicetype= 'SERVIDOR' and d.soldby>2400;
```

Resultado de la Consulta x



SQL

Todas las Filas Recuperadas: 4 en 0,001 segundos

	DEVICETYPE	DEVICEID	SOLDBY	DESCRIPTION	USERID_I	DATE_I	TIME_I	USERID_U
1	SERVIDOR	DEV11	2604	CONFIGURACION DE SERVICIO	USER0011	02/01/20	12:01	USERMOD11
2	SERVIDOR	DEV12	2536	CONFIGURACION DE SERVICIO	USER0012	05/01/20	9:01	USERMOD12
3	SERVIDOR	DEV13	2613	CONFIGURACION DE SERVICIO	USER0013	15/01/20	17:50	USERMOD13
4	SERVIDOR	DEV14	2513	CONFIGURACION DE SERVICIO	USER0014	25/01/20	18:05	USERMOD14

```
-- 6 - MOSTRAR LOS TICKETS PENDIENTES POR CLIENTE
select C.DESCRPTION, T.TICKETID
from ITM_TICKET T
LEFT JOIN ITM_CLIENT C
ON T.CLIENTID = C.CLIENTID
WHERE T.STATUS = '0';
```

Resultado de la Consulta x



SQL

Todas las Filas Recuperadas: 7 en 0,003 segundos

	DESCRIPTION	TICKETID
1	ROSEMARY PONTE	0003
2	MATTEW LEBLANC	0008
3	BERTA COSTA	0009
4	CRISTIAN LOPEZ	0010
5	ANA RUIZ	0015
6	MAYCOL PORRES	0016
7	MONICA RANTES	0017

```
-- 7 - MOSTRAR CLIENTES QUE SE REGISTRARON DESPUES DEL 05/01/20 CON STATUS ACTIVO
select * from itm_client
where DATE_I >=to_date('05/01/2020', 'DD/MM/YYYY')
AND status=1;
```

Resultado de la Consulta x

SQL | Todas las Filas Recuperadas: 5 en 0,002 segundos

CLIENTID	DESCRIPTION	STATUS	USERID_I	DATE_I	TIME_I	USERID_U	DATE_U	TIME_U	M.
1 0012	RODRIGO GONZALES	1	USER0012	05/01/20	9:01	USERMOD12	03/02/20	21:01	245
2 0013	VICTOR VAZQUES	1	USER0013	15/01/20	17:50	USERMOD13	03/02/20	21:01	245
3 0014	CARMEN CASTRO	1	USER0014	25/01/20	18:05	USERMOD14	07/02/20	21:01	245
4 0018	MILTON CELIS	1	USER0018	22/01/20	14:10	USERMOD18	04/02/20	21:01	245
5 0020	MARCO SOTELO	1	USER0020	19/01/20	18:45	USERMOD20	05/02/20	21:01	245

```
-- 8 - MOSTRAR LOS TICKETS QUE TIENEN UNA DESCRIPCION DE URGENCIA
select *
from itm_ticket
where summary like '%URGENTE%' and priority='ALTA';
```

Resultado de la Consulta x

SQL | Todas las Filas Recuperadas: 6 en 0,004 segundos

INSTALLATION	TICKETID	PRIORITY	SEVERITY	SUMMARY	CATEGORY	STATUS	REPORTED	P
1 INSTALL01	0001	ALTA	GRAVE	SERVICIO URGENTE	(null)	1	YES	28
2 INSTALL13	0013	ALTA	GRAVE	SERVICIO URGENTE	(null)	1	YES	04
3 INSTALL14	0014	ALTA	GRAVE	SERVICIO URGENTE	(null)	1	YES	15
4 INSTALL15	0015	ALTA	GRAVE	SERVICIO URGENTE	(null)	0	YES	29
5 INSTALL18	0018	ALTA	GRAVE	SERVICIO URGENTE	(null)	1	YES	08
6 INSTALL19	0019	ALTA	GRAVE	SERVICIO URGENTE	(null)	1	YES	17

```
-- 9 - mostrar el valor de las propiedades de las instalaciones las cuales
--dieron un timeout mayor a 15 seg.
select i.installation, i.description, i.platform, iprop.value
from itm_installation i
join itm_installationproperty iprop on iprop.installation = i.installation
where i.timeout>30
```

Resultado de la Consulta x

SQL | Todas las Filas Recuperadas: 9 en 0,005 segundos

	INSTALLATION	DESCRIPTION	PLATFORM	VALUE
1	INSTALL02	INSTALACION ROUTER 01	REDHAT	1403
2	INSTALL03	INSTALACION ROUTER 01	REDHAT	1062
3	INSTALL05	INSTALACION ROUTER 01	REDHAT	1242
4	INSTALL08	INSTALACION ROUTER 01	WINDOWS	1303
5	INSTALL10	INSTALACION ROUTER 01	REDHAT	1132
6	INSTALL14	CONFIGURACION DE SERVICIO	WINDOWS	1095
7	INSTALL18	CONFIGURACION DE SERVICIO	REDHAT	1233
8	INSTALL19	CONFIGURACION DE SERVICIO	REDHAT	1052
9	INSTALL20	CONFIGURACION DE SERVICIO	REDHAT	1041

```
-- 10 - mostrar el historial de los tickets que se atendieron como reclamos
select t.ticketid, t.summary, th.oldvalue, th.newvalue
from itm_ticket t
join itm_tickethistory th on th.ticketid = t.ticketid
where th.field='RECLAMO' AND t.status=1;
```

Resultado de la Consulta x

   SQL | Todas las Filas Recuperadas: 5 en 0,004 segundos

	TICKETID	SUMMARY	OLDVALUE	NEWVALUE
1	0001	SERVICIO URGENTE	INICIADA	TERMINADO
2	0014	SERVICIO URGENTE	INICIADA	TERMINADO
3	0018	SERVICIO URGENTE	INICIADA	TERMINADO
4	0019	SERVICIO URGENTE	INICIADA	INCOMPLETO
5	0020	SERVICIO NO URGENTE	INICIADA	TERMINADO

Consultas Complejas

Worksheet Query Builder

```
-- SE NECESITA SABER LA CANTIDAD DE TICKETS ATENDIDOS EN OFICINA FBI TEAM Y OFICINA RELIABILITY
select O.DESCRPTION, T.STATUS, COUNT(*) TICKETS
from ITM_TICKET T
     LEFT JOIN ITM_OFFICE O
           ON T.OFFICEID = O.OFFICEID
WHERE T.OFFICEID IN ('100', '200') AND T.STATUS = '1'
GROUP BY O.DESCRPTION, T.STATUS;
```

▶ Query Result x

📌 🖨️ 🔄 🗑️ SQL | All Rows Fetched: 2 in 0.003 seconds

	DESCRIPTION	STATUS	TICKETS
1	RELIABILITY	1	20
2	FBI TEAM	1	10

-- SE NECESITA SABER LA CANTIDAD DE TICKETS PENDIENTES POR AREA
-- REEMPLAZAR STATUS

```
select A.AREAID,a.description, T.STATUS, COUNT(*) TICKETS  
from ITM_TICKET T  
    LEFT JOIN ITM_AREA A  
        ON T.AREAID = A.AREAID  
WHERE T.STATUS = '0'  
GROUP BY A.AREAID,a.description, T.STATUS;
```

Query Result x

SQL | All Rows Fetched: 2 in 0.003 seconds

	AREAID	DESCRIPTION	STATUS	TICKETS
1	1	SYSTEMS QA	0	40
2	2	SYSTEMS DEV	0	30

```

-- POR CADA OFICINA SE REQUIERE SABER CUANTOS TICKETS SE HAN GENERADO DE UN PROYECTO
select O.DESCRPTION OFFICE, P.DESCRPTION PROJECT , COUNT(*) TICKETS
from ITM_TICKET T
    LEFT JOIN ITM_OFFICE O
        ON T.OFFICEID = O.OFFICEID
    LEFT JOIN ITM_PROJECT P
        ON T.OFFICEID = P.OFFICEID AND T.PROJECTID = P.PROJECTID
GROUP BY O.DESCRPTION, P.DESCRPTION;

```

Query Result x

SQL | All Rows Fetched: 11 in 0.005 seconds

	OFFICE	PROJECT	TICKETS
1	RELIABILITY	PoC	5
2	RELIABILITY	HOMOLOGACION ATM	10
3	FBI TEAM	INCIDENCIAS ATM	10
4	SOFTWARE FACTORY	PoC	20
5	SOFTWARE FACTORY	HOMOLOGACION ATM	30
6	FBI TEAM	HOMOLOGACION ATM	5
7	SOFTWARE FACTORY	MIGRACION CHECKER W10	20
8	SOFTWARE FACTORY	DESARROLLO JAM	10
9	RELIABILITY	INCIDENCIAS ATM	10
10	SOFTWARE FACTORY	INCIDENCIAS ATM	20
11	FBI TEAM	PoC	10


```
-- MOSTRAR LOS CLIENTES QUE SUS TICKETS FUERON ATENDIDOS
select UNIQUE(C.DESCRPTION)
from ITM_TICKET T
    LEFT JOIN ITM_CLIENT C
        ON T.CLIENTID = C.CLIENTID
WHERE T.STATUS = '1';
```

Query Result x

SQL | All Rows Fetched: 13 in 0.004 seconds

	DESCRIPTION
1	RODRIGO GONZALES
2	CARMEN CASTRO
3	MILTON CELIS
4	WILBERT VILCHEZ
5	FIGORELLA TRAUCO
6	MARCO SOTELO
7	CESAR LEDESMA
8	VICTOR VAZQUES
9	SAMIRA REYES
10	DANIEL AGUIRRE
11	ALICIA SANCHEZ
12	DAVID LADERO
13	PAOLA PEREZ