

ENTREGA 1 - Proyecto Base de Datos: “Agentes de Gestión UX”

Santiago Cianciolo

Fecha: 07/10/2025

Archivo: Entrega1SQL_Cianciolo.sql

Tema: Base de datos para gestión de agentes de experiencia de usuario

1. Introducción

El proyecto propone una base de datos destinada a registrar información sobre los agentes de atención al usuario de una empresa, incluyendo el volumen de tickets atendidos, el cumplimiento del SLA y la favorabilidad obtenida en la gestión.

El objetivo es centralizar los datos del equipo para facilitar reportes de rendimiento y niveles de satisfacción de los clientes.

2. Objetivo

Crear una base de datos funcional que permita almacenar y relacionar información de los agentes, la cantidad de tickets gestionados, el cumplimiento de los SLA y la favorabilidad del servicio, de manera que se puedan analizar métricas clave del desempeño del equipo.

3. Situación problemática

Actualmente, la información se encuentra dispersa en hojas de cálculo y registros manuales, lo que dificulta analizar el desempeño de los agentes y la eficiencia de atención y genera:

- Dificultad para analizar tendencias históricas
- Errores en la consolidación de datos
- Tiempo excesivo en la generación de reportes
- Imposibilidad de realizar análisis cruzados en tiempo real

Con este modelo, se busca centralizar la información, reducir errores y simplificar el análisis de métricas e indicadores.

4. Modelo de negocio

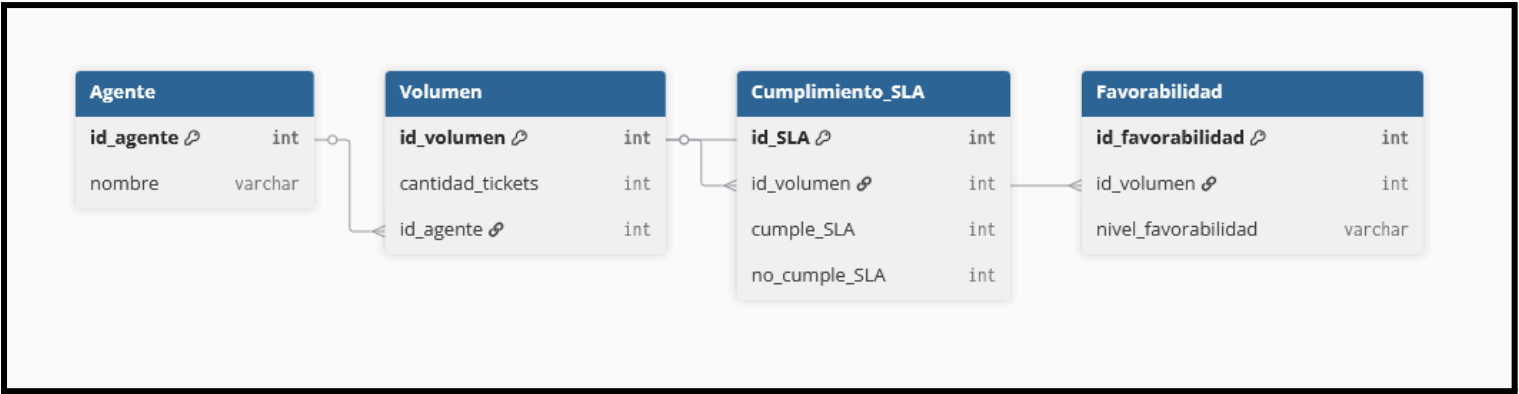
La empresa “UX SA” cuenta con un equipo de agentes que gestionan consultas de usuarios a través de un chatbot que genera tickets con ciertas métricas.

Cada agente gestiona un volumen de tickets, los cuales se evalúan en términos de cumplimiento del SLA y favorabilidad (satisfacción). Esto permite conocer el rendimiento de cada agente y la satisfacción asociada a su gestión.

5. Diagrama Entidad-Relación (adaptado)

Agente (1) ---- (N) Volumen (1) ---- (1) Cumplimiento_SLA (1) ---- (1) Favorabilidad

- **Agente** → registra datos personales de cada agente.
- **Volumen** → cantidad de tickets gestionados por cada agente.
- **Cumplimiento_SLA** → relaciona el volumen con indicadores de cumplimiento.
- **Favorabilidad** → mide el nivel de favorabilidad de un volumen de tickets.



6. Listado de tablas

| Tabla | Descripción | Campos principales | Claves |
|-------------------------|---|---|--------------------------------------|
| Agente | Datos de cada agente UX | id_agente, nombre | PK: id_agente |
| Volumen | Cantidad de tickets gestionados por cada agente | id_volumen, id_agente, cantidad_tickets | PK: id_volumen, FK: id_agente |
| Cumplimiento_SLA | Cumplimiento del SLA por volumen | id_SLA, id_volumen, cumple_SLA, no_cumple_SLA | PK: id_SLA, FK: id_volumen |
| Favorabilidad | Nivel de favorabilidad por volumen | id_favorabilidad, id_volumen, nivel_favorabilidad | PK: id_favorabilidad, FK: id_volumen |

7. Explicación general del modelo

El modelo permite:

- Identificar qué agente generó cada volumen de tickets.
- Conocer el cumplimiento del SLA asociado a ese volumen.
- Medir la favorabilidad alcanzada en cada caso.

Es un modelo que busca simplificar el análisis inicial del desempeño del equipo.

8. Script SQL

GitHub: <https://github.com/sciadev/Entrega-1-SQL---Cianciolo>