資料庫描述

**DB Document**

**機密文件**

**專案名稱：ITT**

**版次：1.0.0**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Initiated by DB Owner：** | | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |  |  |
| Name / Title/DATE |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |

**Approved by Related Process Owners：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Name / Title / DATE |  | Name / Title / DATE |  | Name / Title / DATE |

**修版紀錄：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **版次** | **修版日期** | **修版人員姓名**  **(員編)** | **修版說明** |
| 1.0.0 | 2013/11/20 | HY Team | 初版 |
| 1.0.1 | 2013/11/25 | Dennis Li | Rename Table:  CUR\_BATCH\_JOB\_TICKET\_EXPORT -> CUR\_EXPORT  CFG\_NOTICE\_RECEIPIENT -> MAP\_NOTICE\_RECEIPIENT  CFG\_TICKET\_ASSIGN\_RULE -> MAP\_TICKET\_ASSIGN\_RULE  CFG\_TICKET\_OA\_RECEIPIENT -> MAP\_TICKET\_OA\_RECEIPIENT  CFG\_TICKET\_PRODUCT\_TYPE -> MAP\_TICKET\_PRODUCT\_TYPE  CUR\_TICKET\_ADDNL\_NOTE -> CUR\_TICKET\_NOTE  CUR\_TICKET\_CUST\_CONTACT\_LOG\_-> CUR\_TICKET\_CUST\_CONTACT  CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST\_DATA -> CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST  CUR\_USER\_LOGIN\_INFO -> CUR\_LOGIN  HIS\_ESCALATE -> CUR\_TICKET\_ESCALATE  HIS\_NOTICE -> LOG\_NOTICE  HIS\_TICKET\_FOLLOWUP -> CUR\_TICKET\_FOLLOWUP  LOG\_SYNC\_AGENT -> HIS\_SYNC\_AGENT  LOG\_SYNC\_CWC -> HIS\_SYNC\_CWC  LOG\_SYNC\_DEPT -> HIS\_SYNC\_DEPT  LOG\_SYNC\_EMPLOYEE -> HIS\_SYNC\_EMP  LOG\_TICKET\_STATUS -> CUR\_TICKET\_STATUS\_CHANGE  MAP\_CWC\_TICKET -> MAP\_TICKET\_CWC  SYNC\_EMPLOYEE -> SYNC\_EMP  Add Table:  CUR\_TICKET\_ASSIGN  HIS\_SYNC\_CALENDAR  Remove Table:  LOG\_SYSTEM\_ERROR  LOG\_TICKET\_ADDNL\_INFO  LOG\_TICKET\_CUST\_CONTACTLOG  LOG\_TICKET\_PROC  LOG\_TICKET\_SUPPORT  SYNC\_DEPT\_LEVEL  PK Change:  CFG\_CWC  Add Unique Index  Add Index |
| 1.0.2 | 2013/11/26 | Dennis Li | 新增 Table  CUR\_SEQ  HIS\_JUDGE\_RULE  HIS\_NOTICE  HIS\_SMS\_TEMPLATE  HIS\_TICKET\_MAIN  HIS\_TICKET\_MAIN\_CUST  HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT  HIS\_TICKET\_SUPPORT  HIS\_TICKET\_ADDNL\_INFO  HIS\_TICKET\_NOTE  HIS\_TICKET\_ASSIGN  HIS\_EMP\_QUEUE\_COUNTER  HIS\_EXPORT  LOG\_NOTICE\_SMS  修改 Table  LOG\_NOTICE -> LOG\_NOTICE\_EMAIL  欄位修改  CFG\_TICKET\_CONFIG  CREATE\_NOTICE\_TYPE -> CREATE\_TEMPLATE\_TYPE  CLOSE\_NOTICE\_TYPE -> CLOSE\_TEMPLATE\_TYPE  CUR\_TICKET\_MAIN & CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED & HIS\_TICKET\_MAIN  WAIT\_DATE -> WAIT\_START\_DATE  Add PROC\_SEQ  Add IS\_PROC\_TO\_ASSIGN  Add PROC\_START\_DATE  Add IS\_CREATE\_BY\_CHANNEL  Add JUDGE\_DEPT\_ID  Add JUDGE\_REJECT\_EMP\_ID  Add JUDGE\_REJECT\_DATE  Add SUPPORT\_START\_DATE  Add SUPPORT\_NATIONAL\_START\_DATE  Add SUPPORT\_INTERNATIONAL\_START\_DATE  Add CLOSE\_REJECT\_DEPT\_ID  Add CLOSE\_REJECT\_EMP\_ID  Add CLOSE\_REJECT\_DATE  Add BPM\_ID  CFG\_TICKET\_PROC\_DEPT  SEQ -> PROC\_SEQ  CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT & HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT  SEQ -> PROC\_SEQ  PK: DEPT\_ID + SEQ -> PROC\_SEQ  OPERATION -> EVENT\_ID  OVERDUE\_REASON -> OVERDUE\_REASON\_ID  REJECT\_REASON -> REJECT\_REASON\_ID  Add TROUBLE\_REASON\_ID  Remove BACK\_REASON  Remove IX\_CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT\_2  CUR\_TICKET\_SUPPORT & HIS\_TICKET\_SUPPORT  SEQ -> SUPPORT\_SEQ  Add TICKET\_PROC\_SEQ  Add CANCEL\_DESC  CUR\_TICKET\_STAUTS\_CHANGE  PK: remove STATUS\_ID, DEPT\_ID  Add EVENT\_ID  Add PROC\_SEQ  Add PRE\_STATUS\_ID  CUR\_EMP\_QUEUE\_COUNTER & HIS\_EMP\_QUEUE\_COUNTER  Add EVENT\_ID  LOG\_NOTICE\_EMAIL  NOTICE\_FROM -> MAIL\_FROM  NOTICE\_TO -> MAIL\_TO  CC -> MAIL\_CC  SEND\_DATE -> MAIL\_DATE  Remove NOTICE\_TYPE |
| 1.0.3 | 2013/12/02 | Dennis Li | CUR\_TICKET\_MAIN & CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED & HIS\_TICKET\_MAIN  Remove IS\_COSTOMER\_REPLY\_REQUIRED  NOTICE\_TYPE: 值為 0=None; 1=Phone; 2=SMS; 3=Both  CUR\_TICKET\_CUST\_CONTACT  NOTICE\_TYPE: 值為 1=Phone; 2=SMS  CUR\_TICKET\_SUPPORT & HIS\_TICKET\_SUPPORT  Add SUPPORT\_NOTE |
| 1.0.4 | 2013/12/04 | Dennis Li | CUR\_EXPORT & HIS\_EXPORT  Add QUERY\_CRITERIA  Add QUERY\_SQL  Add QUERY\_BEAN  CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST  IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST\_2: CUST\_NAME -> CUST\_ACCOUNT  CUR\_TICKET\_NOTE & HIS\_TICKET\_NOTE  NOTE\_FILE: Data Type 改為 BLOB  Add ID  Add PROC\_SEQ  Remove SEQ  Remove FILE\_NAME  PK: TICKET\_ID + NOTE\_TYPE + SEQ -> ID  IX: TICKET\_ID -> TICKET\_ID + NOTE\_TYPE  HIS\_TICKET\_NOTE  PK: ID + UPDATE\_DATE  CUR\_TICKET\_STATUS\_CHANGE  Add TO\_EMP\_ID  OPERATION\_SEQ -> STATUS\_SEQ  CUR\_USER\_HABIT  Add SEQ  CUR\_TICKET\_SUPPORT  SEQ -> ID  PK: TICKET\_ID + SEQ -> ID  HIS\_TICKET\_SUPPORT  SEQ -> ID  PK: ID + OPERATION\_SEQ  LOG\_NOTICE: Add  合併 LOG\_NOTICE\_SMS, LOG\_NOTICE\_EMAIL, CUR\_TICKET\_CUST\_CONTACT  LOG\_NOTICE\_SMS: Remove  LOG\_NOTICE\_EMAIL: Remove  CUR\_TICKET\_CUST\_CONTACT: Remove  CFG\_DEPT  OFFICE\_START\_TIME: datetype 改為 varchar  OFFICE\_END\_TIME: datetype 改為varchar |
| 1.0.5 | 2013/12/09 | Dennis Li | CFG\_TICKET\_CONFIG  Add IX\_CFG\_TICKET\_CONFIG\_2  CUR\_EMP\_QUEUE\_COUNTER & HIS\_EMP\_QUEUE\_COUNT: Remove  CUR\_EMP\_QUEUE & HIS\_EMP\_QUEUE: Add  CUR\_DEPT\_QUEUE & HIS\_DEPT\_QUEUE: Add  TRG\_TICKET\_MAIN\_CLOSED  改為只有 Update 才 Trigger CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED 到 HIS\_TICKET\_MAIN  CFG\_DEPT  OWNER\_ID: 改為 NOT NULL  CFG\_FUNCTION  FUNCTION\_CODE: Add  UK\_CFG\_FUNCTION: Add  CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST  CUST\_TYPE: 加入註解 |
| 1.0.6 | 2013/12/16 | Dennis Li | CUR\_TICKET\_MAIN & CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED & HIS\_TICKET\_MAIN  LINK\_ID: Add  ETL\_DATE: Add  CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED  IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED\_7: Add  CUR\_TICKET\_SUPPORT & HIS\_TICKET\_SUPPORT  ETL\_DATE: Add  CANCEL\_DATE: Add  CUR\_TICKET\_SUPPORT  IX\_CUR\_TICKET\_SUPPORT\_2: Add  CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT  PROC\_START\_DATE: Add  PROC\_COMP\_DATE: Add  REJECT\_DATE: Add  BACK\_DATE: Add  CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST  SERV\_NAME: Add  RPT\_TICKET\_MAIN: Add  RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT: Add  RPT\_TICKET\_SUPPORT: Add  RPT\_TICKET\_REJECT: Add  RPT\_TICKET\_REPEAT: Add  RPT\_NOTICE\_CUST: Add  RPT\_NOTICE\_SMS: Add  HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN: Add  HIS\_RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT: Add  HIS\_RPT\_TICKET\_SUPPORT: Add  All HIS\_ Tables  HIS\_DATE: Add |
| 1.0.7 | 2013/12/18 | Dennis Li | Table 修改:  RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO: Add  HIS\_RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO: Add  RPT\_TICKET\_NOTE: Add  RPT\_ETL: Add  SYNC\_CALENDAR -> SYNC\_WORK\_HOUR  HIS\_SYNC\_CALENDAR -> HIS\_SYNC\_WORK\_HOUR  CFG\_WORK\_DATE: Add  欄位修改:  SYNC\_WORK\_HOUR & HIS\_SYNC\_CALENDAR:  EMP\_ID: Remove  CUR\_TICKET\_MAIN & HIS\_TICKET\_MAIN & RPT\_TICKET\_MAIN & HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN  IS\_COMMON\_TROUBLE\_REASON: Add  IS\_COMMON\_PROC\_RESULT: Add  TROUBLE\_REASON\_ONE\_ID: Add  TROUBLE\_REASON\_TWO\_ID: Add  TROUBLE\_REASON\_THREE\_ID: Add  PROC\_RESULT\_ID: Add  ETL\_DATE: Remove  RPT\_TICKET\_MAIN & HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN  TROUBLE\_REASON\_ONE\_NAME: Add  TROUBLE\_REASON\_TWO\_NAME: Add  TROUBLE\_REASON\_THREE\_NAME: Add  PROC\_RESULT\_NAME: Add  PRODUCT\_CLASS\_ID: Add  PRODUCT\_CLASS\_NAME: Add  CUST\_LEVEL\_NAME: Add  ENTERPRISE\_CUST\_LEVEL\_NAME: Add  PRODUCT\_NAME: Add  IS\_SUPPORT\_NATIONAL: Add  IS\_SUPPORT\_INTL: Add  IS\_ENOC: Add  SALES\_L1\_ID: Add  SALES\_L1\_NAME: Add  SALES\_L2\_ID: Add  SALES\_L2\_NAME: Add  SALES\_L3\_ID: Add  SALES\_L3\_NAME: Add  HOLIDAY\_HOURS: Add  CUR\_TICKET\_DEPT\_PROC & HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT & RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT & HIS\_RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT  TROUBLE\_REASON\_ID -> TROUBLE\_REASON\_ONE\_ID  TROUBLE\_REASON\_TWO\_ID: Add  TROUBLE\_REASON\_THREE\_ID: Add  RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT & HIS\_RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT  TROUBLE\_REASON\_NAME -> TROUBLE\_REASON\_ONE\_NAME  TROUBLE\_REASON\_TWO\_NAME: Add  TROUBLE\_REASON\_THREE\_NAME: Add  CUR\_TICKET\_SUPPORT & HIS\_TICKET\_SUPPORT & RPT\_TICKET\_SUPPORT & HIS\_RPT\_TICKET\_SUPPORT  TROUBLE\_REASON\_ID -> TROUBLE\_REASON\_ONE\_ID  TROUBLE\_REASON\_TWO\_ID: Add  TROUBLE\_REASON\_THREE\_ID: Add  IS\_COMMON\_TROUBLE\_REASON: Add  ETL\_DATE: Remove  RPT\_TICKET\_SUPPORT & HIS\_RPT\_TICKET\_SUPPORT  TROUBLE\_REASON\_NAME -> TROUBLE\_REASON\_ONE\_NAME  TROUBLE\_REASON\_TWO\_NAME: Add  TROUBLE\_REASON\_THREE\_NAME: Add  PRODUCT\_CLASS\_ID: Add  PRODUCT\_CLASS\_NAME: Add  IS\_OVERDUE\_SUPPORT: Add  HOLIDAY\_HOURS: Add  RPT\_NOTICE\_SMS  NT\_ACCOUNT: Add  STATUS\_NAME: Add  CUR\_EXPORT & HIS\_EXPORT  EXPORT\_BEAN\_NAME: Add  SYNC\_CWC & HIS\_SYNC\_CWC  PRODUCT\_ATTRIBUTE: Add  SON\_SUM: Add  ID\_CALLNATURE: NVARCHAR2(200)  VALID\_FROM: Nullable  CFG\_CWC  CWC\_ID, PARENT\_ID: 統一改為 NVARCHAR2(200)  MAP\_TICKET\_CWC  CWC\_ID: 統一改為 NVARCHAR2(200)  CUR\_LOGIN & HIS\_LOGIN  USER\_TOKEN: 改為 NVARCHAR2(2000)  RPT\_TICKET\_REPEAT  TAX\_ID -> MSISDN  Index 修改  將 UPDATE\_DATE (DESC) 設定為 Index, 以提升 ETL 效能  IX\_CUR\_TICKET\_SUPPORT\_2  IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_7  IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED\_7  IX\_CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT\_2  IX\_CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO\_2  IX\_CUR\_TICKET\_NOTE\_2  IX\_HIS\_TICKET\_MAIN\_1  IX\_LOG\_NOTICE\_3 |
| 1.0.8 | 2013/12/25 | Dennis Li | Table 修改:  RPT\_ETL: Remove  RPT\_TICKET\_REPEAT: Remove  欄位修改:  LOG\_NOTICE & RPT\_NOTICE\_CUST & RPT\_NOTICE\_SMS  SMS\_COST\_CENTER\_ID: Data Type 改為 Number  CUR\_TICKET\_SUPPORT & HIS\_TICKET\_SUPPORT & RPT\_TICKET\_SUPPORT & HIS\_RPT\_TICKET\_SUPPORT  IS\_COMMON\_PROC\_RESULT: Add  CUR\_TICKET\_MAIN & CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED & HIS\_TICKET\_MAIN & RPT\_TICKET\_MAIN & HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN  DEVICE\_IP: Add  PORT: Add  SYNC\_CWC & HIS\_SYNC\_CWC  VARCHAR2() -> NVARCHAR2()  CHANNEL\_ID -> CWC\_CHANNEL\_ID  PRODUCT\_ATTRIBUTE -> CWC\_PRODUCT\_ATTRIBUTE  CHANNEL\_ID: Add  PRODUCT\_ATTRIBUTE\_ID: Add  CUR\_LOGIN & HIS\_LOGIN  LOGOUT\_DATE: Add  Index 修改:  HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT: Add Index  RPT\_TICKET\_MAIN: Add Index  RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT: Add Index  RPT\_TICKET\_SUPPORT: Add Index  RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO: Add Index  RPT\_TICKET\_NOTE: Add Index  RPT\_TICKET\_REJECT: Add Index  RPT\_NOTICE\_CUST: Add Index  RPT\_NOTICE\_SMS: Add Index |
| 1.0.9 | 2013/12/30 | Dennis Li | CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO & HIS\_TICKET\_ADDNL\_INFO & RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO & HIS\_RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO  LABEL: Add  RPT\_TICKET\_MAIN & HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN  HISTORY: Add  CUR\_EXPORT & HIS\_EXPORT  QUERY\_SQL: Data Type 改為 CLOB |
| 1.0.10 | 2013/12/31 | Dennis Li | CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO & HIS\_TICKET\_ADDNL\_INFO & RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO & HIS\_RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO  Value: 改為 Nullable |
| 1.0.11 | 2014/01/06 | Dennis Li | CUR\_TICKET\_MAIN & CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED & HIS\_TICKET\_MAIN & RPT\_TICKET\_MAIN & HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN  STORE\_TYPE: Add  STORE\_SIM: Add  IVR\_CODE: Add  CREATE\_BANK\_ID: Add  PROC\_BANK\_ID: Add  RPT\_TICKET\_MAIN & HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN  KPI\_VIP: Add  KPI\_VIP\_COMPLAIN: Add  KPI\_NONVIP: Add  KPI\_NONVIP\_COMPLAIN: Add  CFG\_TICKET\_CONFIG  STORE\_TYPE: Add  IS\_AUTO\_DETECT: Add  IS\_AUTO\_SUPPORT\_NATIONAL: Add  CFG\_NOTICE & HIS\_NOTICE  STATUS\_FLAG: Add  CFG\_SMS\_TEMPLATE & HIS\_SMS\_TEMPLATE  STATUS\_FLAG: Add |
| 1.0.12 | 2014/01/09 | Dennis Li | SYNC\_STORE: Add  HIS\_SYNC\_STORE: Add  CFG\_SYNC\_STORE: Add  LOG\_NOTICE  NOTICE\_FROM: Add |
| 1.0.13 | 2014/01/14 | Dennis Li | SYNC & HIS\_SYNC Table  NOT NULL 欄位調整為 NULL  All Table:  CREATE\_DATE: DATE -> TIMESTAMP  UPDATE\_DATE: DATE -> TIMESTAMP  CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST & HIS\_TICKET\_MAIN\_CUST & RPT\_TICKET\_MAIN & HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN  TRAN\_NO: Add  SUBSCRIBE\_ID: Add  CFG\_TICKET\_CONFIG  SUJECT -> SUBJECT  LOG\_NOTICE & RPT\_NOTICE\_SMS & RPT\_NOTICE\_CUST  TICKET\_ID: NOT NULL -> NULL  TICKET\_STATUS\_ID: NOT NULL -> NULL |
| 1.0.14 | 2014/01/15 | Dennis Li | CFG\_CWC  PK: Add PRODUCT\_ATTRIBUTE\_ID  MAP\_TICKET\_CWC  PRODUCT\_ATTRIBUTE\_ID: Add  PK: Add PRODUCT\_ATTRIBUTE\_ID  CUR\_TICKET\_MAIN & CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED & HIS\_TICKET\_MAIN & RPT\_TICKET\_MAIN & HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN  CWC\_ID: Add  IS\_CREATE\_NOTICE: Add  CFG\_DEPT  PARENT\_ID 加入預設值 0  COST\_CENTER: NOT NULL -> NULL  OWNER\_ID: NOT NULL -> NULL  SYNC\_ Table & HIS\_SYNC Table: 移除 PK |
| 1.0.15 | 2014/01/25 | Dennis Li | HIS\_TICKET\_MAIN  PK: OPERATION\_SEQ -> UPDATE\_DATE  HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT  PK: OPERATION\_SEQ -> UPDATE\_DATE  HIS\_TICKET\_SUPPORT  PK: OPERATION\_SEQ -> UPDATE\_DATE |
| 1.0.16 | 2014/01/26 | Jason Jiang | CUR\_TICKET\_MAIN & CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED & HIS\_TICKET\_MAIN & RPT\_TICEKT\_MAIN & HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN  CREATE\_TEMPLATE\_TYPE: Add  CREATE\_NOTICE\_TEMPLATE: Add |
| 1.0.17 | 2014/01/28 | Dennis Li | All Column: Date Type NUMBER -> NUMBER(18)  RPT\_TICKET\_MAIN & HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN  KPI\_VIP: NUMBER -> VARCHAR(20)  KPI\_VIP\_COMPLAIN: NUMBER -> VARCHAR(20)  KPI\_NONVIP: NUMBER -> VARCHAR(20)  KPI\_NONVIP\_COMPLAIN: NUMBER -> VARCHAR(20) |
| 1.0.18 | 2014/02/06 | Dennis Li | SYNC\_CWC & HIS\_SYNC\_CWC  CWC\_PARENT\_ID: Add  CALLNATURE\_NUMBER: NUMBER(18) -> NVARCHAR2(200)  CALLNATURE\_GRP\_NUM: NUMBER(18) -> NVARCHAR2(200) |
| 1.0.19 | 2014/02/07 | Dennis Li | CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST & HIS\_TICKET\_MAIN\_CUST & RPT\_TICKET\_MAIN  CUST\_NO: Add |
| 1.0.20 | 2014/02/10 | Dennis Li | V\_SCV\_TICKET\_STATUS: Add |
| 1.0.21 | 2014/02/11 | Dennis Li | SYNC\_CWC & HIS\_SYNC\_CWC  CWC\_PARENT\_ID: Removed  CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST & HIS\_TICKET\_MAIN\_CUST & RPT\_TICKET\_MAIN & HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN  SERV\_STATUS: Add  CUR\_TICKET\_MAIN & CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED & HIS\_TICKET\_MAIN & RPT\_TICKET\_MAIN & HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN  PLAN\_OVERALL\_DATE: Add  CUR\_TICKET\_STATUS\_CHANGE  KPI\_USED: Add  PLAN\_COMP\_DATE: Add  CFG\_DEPT  DEPT\_LEVEL: Add  DEPT\_LEVEL\_NAME: Add  CFG\_TICKET\_CONFIG  OWNER\_ID: NVARCHAR2(40) -> NVARCHAR (2000)  RPT\_TICKET\_MAIN & HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN  MACHINE\_ROOM\_NAME: Add  HIS\_DEPT: Add  HIS\_ADMIN\_CONFIG: Add  HIS\_SYSTEM\_CONFIG: Add  CUR\_TICKET\_NOTICE: Add  CUR\_TICKET\_SUPPORT\_NOTICE: Add  CUR\_TICKET\_TEMP: Add  HIS\_TICKET\_TEMP: Add  Update Report Table Comment  HIS Table 移除 PK, 改為 Index |
| 1.0.22 | 2014/03/03 | Robert | 修改紀錄 將CUR\_TICKET\_NOTE表格的NOTE\_DESC欄位由nvarchar2(2000)修改為CLOB  將HIS\_TICKET\_NOTE表格的NOTE\_DESC欄位由nvarchar2(2000)修改為CLOB |
| 1.0.23 | 2014/03/10 | Robert | 新增欄位 :  新增CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST表格的REPLY\_PHONE欄位型態為NVARCHAR2(100)  新增HIS\_TICKET\_MAIN\_CUST表格的REPLY\_PHONE欄位型態為NVARCHAR2(100)  新增CFG\_TICKET\_CONFIG的IS\_PROC\_ATTACH\_REQUIRED欄位型態為NUMBER(1)預設值為0 |
| 1.0.24 | 2014/03/11 | Robert | 更改欄位形態:  COST\_CENTER : NULLABLE [NO] -> NULLABLE[YES] |
| 1.0.25 | 2014/03/12 | Robert | 更改欄位形態:  CUR\_TICKET\_NOTE. NOTE\_DESC型態CLOB -> VARCHAR2(4000) 修改2000字問題，將以下表格的欄位由NVARCHAR2(2000) -> VARCHAR2(4000) 以符合SIT與UAT環境的編碼 |
| 1.0.26 | 2014/03/14 | Robert | 新增欄位:  新增CFG\_EMP欄位  TITLE NVARCHAR2(2000) / 職稱代碼 |
| 1.0.27 | 2014/03/24 | Robert | 新增欄位 :  新增 RPT\_TICKET\_NOTE 欄位  NOTE\_CREATE\_DATE / TIMESTAMP  NOTE\_CREATE\_USER / NVARCHAR2(40)  新增CUR\_EXPORT  ETL\_RECORD\_DATE  新增資料表 :  LOG\_RECORD\_TIME |
| 1.0.28 | 2014/03/25 | Robert | 新增欄位 :  新增 CFG\_TICKET\_CONFIG 欄位  STORE\_SEND\_MAIL / NUMBER(1) |
| 1.0.29 | 2014/04/01 | Robert | 新增欄位 :  新增 CUR\_TICKET\_STATUS\_CHANGE 欄位  NEXT\_DEPT\_ID / NVARCHAR2(120); |
| 1.0.30 | 2014/04/14 | Robert | 新增表格 :  LOG\_SYSTEM |
| 1.0.31 | 2014/04/15 | Robert | 新增表格 :  CUR\_TICKET\_BLOCK  MAP\_DEPT\_VIRTUAL |
| 1.0.32 | 2014/04/30 | Robert | 修改欄位  LOG\_INTEGRATION INPUT NOT NULL -> NULL |
| 1.0.33 | 2014/05/02 | Robert | 新增UK :  UK\_RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO  UK\_RPT\_TICKET\_NOTE |
| 2.0 | 2017/06/15 | Debby | 1.Add cfg\_ticket\_config 2個欄位 for OSP  CFG\_TICKET\_CONFIG.MAIN\_SYNC\_CHANNEL IS '主工單同步CHANNEL';  CFG\_TICKET\_CONFIG.SUP\_SYNC\_CHANNEL IS '協派單同步CHANNEL';  2.Create Table CUR\_INTF\_QUEUE for OSP 同步Queue  CUR\_INTF\_QUEUE |

目錄

[一、 設計概念 26](#_Toc485040954)

[1.1. 表格的命名規則 26](#_Toc485040955)

[1.2. 縮寫規則 26](#_Toc485040956)

[二、 Config Table 27](#_Toc485040957)

[2.1. [CFG\_CWC] CWC 27](#_Toc485040959)

[2.2. [CFG\_WORK\_DATE] 工作日 紀錄表 30](#_Toc485040960)

[2.3. [CFG\_DEPT] 部門基本資料 31](#_Toc485040961)

[2.4. [CFG\_EMP] 員工基本資料 33](#_Toc485040962)

[2.5. [CFG\_STORE] 店組資訊 35](#_Toc485040963)

[2.6. [CFG\_INTEGRATION\_DISPATCH] 網站伺服器前後端設定 36](#_Toc485040964)

[2.7. [CFG\_JUDGE\_RULE] 審單規則設定 37](#_Toc485040965)

[2.8. [CFG\_FUNCTION] 功能設定 (包含選單項目) 38](#_Toc485040966)

[2.9. [CFG\_NOTICE] 通知設定 40](#_Toc485040967)

[2.10. [CFG\_SMS\_TEMPLATE] 通知範本 41](#_Toc485040968)

[2.11. [CFG\_ADMIN\_CONFIG] Admin參數設定 42](#_Toc485040969)

[2.12. [CFG\_SYSTEM\_CONFIG] 系統參數設定 44](#_Toc485040970)

[2.13. [CFG\_TICKET\_CONFIG] 工單設定 45](#_Toc485040971)

[2.14. [CFG\_TICKET\_ADDNL\_INFO] 工單附加資訊設定 49](#_Toc485040972)

[2.15. [CFG\_TICKET\_PROC\_DEPT] 工單處理單位設定 50](#_Toc485040973)

[2.16. [CFG\_TICKET\_REASON] 工單原因 51](#_Toc485040974)

[2.17. [CFG\_ESS] ESS 52](#_Toc485040975)

[三、 Mapping Table 53](#_Toc485040976)

[3.1. [MAP\_TICKET\_CWC] 工單CWC對應表 53](#_Toc485040978)

[3.2. [MAP\_TICKET\_ASSIGN\_RULE] 自動分派規則 54](#_Toc485040979)

[3.3. [MAP\_TICKET\_PRODUCT\_TYPE] 工單產品別設定 55](#_Toc485040980)

[3.4. [MAP\_TICKET\_OA\_RECEIPIENT] Outage Alert 發送對象設定 56](#_Toc485040981)

[3.5. [MAP\_NOTICE\_RECEIPIENT] 通知設定收件者 57](#_Toc485040982)

[3.6. [MAP\_DEPT\_EMP] 部門與員工對應表 58](#_Toc485040983)

[3.7. [MAP\_EMP\_ROLE] 員工與人物角色對應表 59](#_Toc485040984)

[3.8. [MAP\_ROLE\_FUNCTION] 人物角色與權限對應表 60](#_Toc485040985)

[3.9. [MAP\_DEPT\_VIRTUAL] 虛擬部門與部門對應表 60](#_Toc485040986)

[四、 Current Table 62](#_Toc485040987)

[4.1. [CUR\_SEQ]序號 62](#_Toc485040989)

[4.2. [CUR\_EXPORT] 批次作業 : 工單匯出 63](#_Toc485040990)

[4.3. [CUR\_EMP\_QUEUE] 員工選單計數器 65](#_Toc485040991)

[4.4. [CUR\_DEPT\_QUEUE] 部門選單計數器 66](#_Toc485040992)

[4.5. [CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO] 工單附加資訊內容 67](#_Toc485040993)

[4.6. [CUR\_TICKET\_ASSIGN] 工單自動分派 68](#_Toc485040994)

[4.7. [CUR\_TICKET\_NOTE] 補充工單資訊/處理經過/開單附件/開單影像 69](#_Toc485040995)

[4.8. [CUR\_TICKET\_SUPPORT] 協派單 70](#_Toc485040996)

[4.9. [CUR\_TICKET\_MAIN] 在途主工單紀錄 73](#_Toc485040997)

[4.10. [CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED] 結案或取消的主工單紀錄 82](#_Toc485040998)

[4.11. [CUR\_TICKET\_TEMP] 暫存單的主工單紀錄 84](#_Toc485040999)

[4.12. [CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST] 工單客戶資料 85](#_Toc485041000)

[4.13. [CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT] 處理部門 88](#_Toc485041001)

[4.14. [CUR\_TICKET\_ESCALATE] 催單歷程 90](#_Toc485041002)

[4.15. [CUR\_TICKET\_FOLLOWUP] 工單追蹤紀錄 91](#_Toc485041003)

[4.16. [CUR\_TICKET\_STATUS\_CHANGE] 工單狀態變更 92](#_Toc485041004)

[4.17. [CUR\_USER\_HABIT] 使用者喜好 94](#_Toc485041005)

[4.18. [CUR\_LOGIN] 伺服器使用者登入訊息 95](#_Toc485041006)

[4.19. [CUR\_TICKET\_NOTICE] 工單通知狀態 96](#_Toc485041007)

[4.20. [CUR\_TICKET\_SUPPORT\_NOTICE] 協派單通知狀態 98](#_Toc485041008)

[4.21. [CUR\_TICKET\_BLOCK]工單鎖定 98](#_Toc485041009)

[4.28. [CUR\_INTF\_QUEUE] 與其他Channel界接介失敗暫存QUEUE 99](#_Toc485041010)

[五、 Historic Table 100](#_Toc485041011)

[5.1. [HIS\_ADMIN\_CONFIG] Admin 參數設定歷程 102](#_Toc485041013)

[5.2. [HIS\_SYSTEM\_CONFIG] 系統參數設定歷程 103](#_Toc485041014)

[5.3. [HIS\_DEPT] 部門設定歷程 104](#_Toc485041015)

[5.4. [HIS\_JUDGE\_RULE] 審單規則設定歷程 105](#_Toc485041016)

[5.5. [HIS\_NOTICE] 通知設定歷程 106](#_Toc485041017)

[5.6. [HIS\_SMS\_TEMPLATE] 通知範本設定歷程 107](#_Toc485041018)

[5.8. [HIS\_TICKET\_MAIN] 主工單修改歷程 108](#_Toc485041019)

[5.9. [HIS\_TICKET\_TEMP] 暫存工單修改歷程 109](#_Toc485041020)

[5.10. [HIS\_TICKET\_MAIN\_CUST] 工單客戶資料修改歷程 110](#_Toc485041021)

[5.11. [HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT] 處理部門修改歷程 111](#_Toc485041022)

[5.12. [HIS\_TICKET\_SUPPORT] 協派單修改歷程 112](#_Toc485041023)

[5.13. [HIS\_TICKET\_ADDNL\_INFO] 工單附加資訊內容修改歷程 113](#_Toc485041024)

[5.14. [HIS\_TICKET\_NOTE] 補充工單資訊/工單附件/工單影像 114](#_Toc485041025)

[5.15. [HIS\_TICKET\_ASSIGN] 工單自動分派修改歷程 115](#_Toc485041026)

[5.16. [HIS\_EMP\_QUEUE] 個人選單計數器修改歷程 116](#_Toc485041027)

[5.17. [HIS\_DEPT\_QUEUE] 部門選單計數器修改歷程 117](#_Toc485041028)

[5.18. [HIS\_EXPORT] 批次作業 : 工單匯出歷程 118](#_Toc485041029)

[5.19. [HIS\_SYNC\_WORK\_HOUR] 行事曆 同步歷程 119](#_Toc485041030)

[5.20. [HIS\_SYNC\_CWC] CWC 同步歷程 120](#_Toc485041031)

[5.21. [HIS\_SYNC\_DEPT] 部門同步歷程 121](#_Toc485041032)

[5.22. [HIS\_SYNC\_EMP] 員工基本資料同步歷程 122](#_Toc485041033)

[5.23. [HIS\_SYNC\_AGENT] 代理人資訊同步歷程 123](#_Toc485041034)

[5.24. [HIS\_SYNC\_STORE] 店組資訊同步歷程 124](#_Toc485041035)

[5.25. [HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN] 主工單報表 修改紀錄 125](#_Toc485041036)

[5.26. [HIS\_RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT] 處理部門報表 修改紀錄 126](#_Toc485041037)

[5.27. [HIS\_RPT\_TICKET\_SUPPORT] 協派單報表 修改紀錄 127](#_Toc485041038)

[5.28. [HIS\_RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO] 工單附加資訊 128](#_Toc485041039)

[六、 Log Table 129](#_Toc485041040)

[6.1. [LOG\_BATCH\_JOB] 批次作業紀錄 129](#_Toc485041042)

[6.2. [LOG\_INTEGRATION] 介接呼叫紀錄 130](#_Toc485041043)

[6.3. [LOG\_LOGIN] 登入紀錄 131](#_Toc485041044)

[6.4. [LOG\_NOTICE] 通知紀錄 132](#_Toc485041045)

[6.5. [LOG\_RECORD\_TIME] 時間紀錄 133](#_Toc485041046)

[6.6. [LOG\_SYSTEM] 系統紀錄 134](#_Toc485041047)

[七、 Sync Table 135](#_Toc485041048)

[7.1. [SYNC\_WORK\_HOUR] 行事曆 同步暫存表 135](#_Toc485041050)

[7.2. [SYNC\_CWC] CWC同步暫存表 136](#_Toc485041051)

[7.3. [SYNC\_DEPT] 部門同步暫存表 138](#_Toc485041052)

[7.4. [SYNC\_EMP] 員工基本資料同步暫存表 139](#_Toc485041053)

[7.5. [SYNC\_AGENT] 代理人資訊同步暫存表 141](#_Toc485041054)

[7.6. [SYNC\_STORE] 店組資訊同步暫存表 143](#_Toc485041055)

[八、 Report Table 144](#_Toc485041056)

[8.1. ~~[RPT\_ETL] ETL 紀錄表~~ 144](#_Toc485041058)

[8.2. [RPT\_TICKET\_MAIN] 主工單報表 145](#_Toc485041059)

[8.3. [RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT] 處理部門報表 152](#_Toc485041060)

[8.4. [RPT\_TICKET\_SUPPORT] 協派單報表 155](#_Toc485041061)

[8.5. [RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO] 工單附加資訊 158](#_Toc485041062)

[8.6. [RPT\_TICKET\_NOTE] 工單處理經過紀錄 159](#_Toc485041063)

[8.7. [RPT\_TICKET\_REJECT] 工單退單紀錄 160](#_Toc485041064)

[8.8. ~~[RPT\_TICKET\_REPEAT] 重複工單統計~~ 162](#_Toc485041065)

[8.9. [RPT\_NOTICE\_CUST] 客戶聯絡紀錄 163](#_Toc485041066)

[8.10. [RPT\_NOTICE\_SMS] 簡訊發送紀錄 164](#_Toc485041067)

[九、 View (For Interface) 165](#_Toc485041068)

[17.1. V\_SCV\_TICKET\_STATUS (SCV View) 165](#_Toc485041078)

1. 設計概念
   1. 表格的命名規則

|  |  |
| --- | --- |
| 表格開頭 | 描述 |
| CFG\_ | 設定類的表格，例如工單設定、參數設定，取Config的縮寫 |
| CUR\_ | 實際執行用的現況表格，例如在途單，取Current的縮寫 |
| LOG\_ | 記錄系統行為用的表格，取Log的字 |
| HIS\_ | 記錄用的表格，例如工單使用記錄、登入記錄等，取History的縮寫 |
| MAP\_ | 關連類的表格，例如員工與角色的對照關連，取Map的字 |
| RPT\_ | 報表類的表格，例如工單報表、KPI報表，取Report的縮寫 |
| SYNC\_ | 同步用的表格，例如CWC同步、CEDS資料同步，取Synchronize的縮寫 |

* 1. 縮寫規則

|  |  |
| --- | --- |
| 縮寫 | 全名 |
| ADDNL | Additional |
| ADDR | Address |
| ATTACH | Attachment |
| AVG | Average |
| CATE | Category |
| CUST | Customer |
| DEPT | Department |
| EMP | Employee |
| IMG | Image |
| NO | Number |
| OA | Outage Alert |
| PROC | Process |
| SEQ | Sequence |
| WAIT | Waiting |
| ADDNL | Additional |
| ADDR | Address |
| ATTACH | Attachment |
| INTL | International |

1. Config Table
2. 1. [CFG\_CWC] CWC

將Sync來的各個CWC資料，整理在此Table，便於ITT系統使用。

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| CHANNEL\_ID | 系統別 | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’CHANNEL\_CWC’ |
| PRODUCT\_ATTRIBUTE\_ID | 產品屬性 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘PRODUCT\_ATTRIBUTE’ |
| CWC\_ID | 同步的CWC編號 | NVARCHAR2(200) | N |  | SYNC\_CWC.ID |
| CWC\_NAME | CWC名稱 | NVARCHAR2(400) | N |  | SYNC\_CWC.CWC\_ONE or  SYNC\_CWC.CWC\_TWO or  SYNC\_CWC.CWC\_THREE |
| PARENT\_ID | CWC父層級編號 | NVARCHAR2(200) | Y |  |  |
| DEPTH | CWC層級 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=root |
| SEQ | 順序 | NUMBER(18) | N | 1 |  |
| IS\_ENABLE | 是否使用 | NUMBER(1) | N | 1 |  |
| SYNC\_DATE | 同步日期 | DATE | N |  | 同一批次 Sync 的, Sync DATE 必須相同  YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_CWC | Clustered | CHANNEL\_ID  PRODUCT\_ATTRIBUTE\_ID  CWC\_ID |
| **IX** | IX\_CFG\_CWC\_1 |  | CHANNEL\_ID  PRODUCT\_ATTRIBUTE\_ID |
| **IX** | IX\_CFG\_CWC\_2 |  | PARENT\_ID |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CFG\_WORK\_DATE] 工作日 紀錄表

工作日紀錄表的內容是扣除掉國定假日的上班日期，資料的基礎是來自CEDS。

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| WORK\_DATE | 日期 | DATE | N |  | YYYY/MM/DD |
| SYNC\_DATE | 同步日期 | DATE | N |  | 同一批次 Sync 的, Sync DATE 必須相同  YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_WORK\_DATE | Clustered | WORK\_DATE |

* 1. [CFG\_DEPT] 部門基本資料

|  |
| --- |
|  |

ITT系統內關於部門設定的基本資料，資料的基礎是來自CEDS。

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | 部門編號 | NVARCHAR2(120) | N |  | CEDS的DEPT\_CODE  若為虛擬組織，命名規則為：XXXXX-VS  XXXXX: 父層級的部門編號  SS: 流水號  Ex: 12345-V2  代表12345這個部門節點下面的第二個虛擬組織  Ex: 123456-V100  代表123456這個部門節點下面的第一百個虛擬組織 |
| IS\_VIRTUAL | 是否為虛擬組織 | NUMBER(1) | N | 0 | 從CEDS同步來的資料為真實組織，此欄位就為False。若是由ITT建立之虛擬組織，則相對欄位值為True。 |
| DEPT\_ENG\_NAME | 部門英文名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  |  |
| DEPT\_CHI\_NAME | 部門中文名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  |  |
| PARENT\_ID | 父層級編號 | NVARCHAR2(120) | Y | 0 | Root = 0  CFG\_DEPT.ID |
| DEPTH | 層級 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=root |
| SEQ | 順序 | NUMBER(18) | N | 1 |  |
| S\_DEPT\_NAME | 部門簡稱 | NVARCHAR2(32) | Y |  |  |
| IS\_COST\_CENTER | 是否為成本中心 | NUMBER(1) | N |  |  |
| COST\_CENTER | 成本中心 | NVARCHAR2(120) | Y |  | 若為虛擬部門, 成本中心即為父節點的成本中心 |
| SET\_DATE | 成立日期 | DATE | N |  | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| OFF\_DATE | 撤編日期 | DATE | Y |  | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| OWNER\_ID | 部門主管編號 | NVARCHAR2(40) | Y |  | CFG\_EMP.ID |
| DEPT\_LEVEL | 部門類別名稱 | NVARCHAR2(40) | Y |  |  |
| DEPT\_LEVEL\_NAME | 單位層級名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  |  |
| PUBLIC\_MAIL | 共用信箱 | NVARCHAR2(400) | Y |  | 部門的共用信箱，當工單通知對象為部門時，就會以此欄位的值為準  若設定多個 EMAIL, 以分號分隔  若沒設定 EMAIL, 且為處理單位和成本中心, 則通知時通知部門所有人, 否則就不發 EMAIL |
| WORK\_DAY\_TYPE\_ID | 上班時間類型 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE =’ WORK\_DAY\_TYPE’ |
| WEEK\_START\_DAY | 起始日(周) | NUMBER(18) | Y |  | 1 ~ 7  1: 周一  7: 周日 |
| WEEK\_END\_DAY | 結束日(周) | NUMBER(18) | Y |  | 1 ~ 7  1: 周一  7: 周日 |
| OFFICE\_START\_TIME | 起始上班時間 | NVARCHAR2(10) | Y |  | 00:00 ~ 23:59 |
| OFFICE\_END\_TIME | 結束上班時間 | NVARCHAR2(10) | Y |  | 00:00 ~ 23:59 |
| SYNC\_DATE | 同步日期 | DATE | N |  | 同一批次 Sync 的, Sync DATE 必須相同  YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| STATUS\_FLAG | 設定是否被使用 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=使用中  1=隱藏  2=刪除 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_DEPT | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_CFG\_DEPT\_1 |  | IS\_VIRTUAL |
| **IX** | IX\_CFG\_DEPT\_2 |  | PARENT\_ID |
|  |

* 1. [CFG\_EMP] 員工基本資料

|  |
| --- |
|  |

員工的部份基本資料，基礎來自於CEDS。

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID |  | NVARCHAR2(40) | N |  | CEDS使用的編號  SYNC\_EMP.EMP\_NO |
| EMP\_NAME | 中文名字 | NVARCHAR2(64) | N |  |  |
| EMP\_F\_NAME | 中文姓 | NVARCHAR2(64) | Y |  |  |
| EMP\_L\_NAME | 中文名 | NVARCHAR2(64) | Y |  |  |
| ENG\_NAME | 員工英文姓名 | NVARCHAR2(120) | Y |  |  |
| ENG\_F\_NAME | 英文名字(FIRST NAME) | NVARCHAR2(128) | Y |  |  |
| ENG\_L\_NAME | 英文名字(LAST NAME) | NVARCHAR2(128) | Y |  |  |
| SEX | 性別 | NUMBER(18) | N |  | 0=男性  1=女性 |
| NT\_ACCOUNT | 登入帳號 (NT帳號) | NVARCHAR2(128) | N |  | CEDS的AliasName  SYNC\_EMP.ALIAS\_NAME |
| EMAIL | 職員的EMAIL | NVARCHAR2(200) | N |  |  |
| MOBILE | 手機號碼 | NVARCHAR2(40) | Y |  | CEDS的Cellular  SYNC\_EMP.CELLULAR |
| EXTENSION | 分機號碼 | NVARCHAR2(40) | Y |  |  |
| TITLE | 職稱代碼 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| TITLE\_NAME | 職稱代碼名稱 | NVARCHAR2(400) | Y |  | 例:Sr.Engineer |
| TITLE\_CLASS | 層級代碼 | NVARCHAR2(16) | N |  |  |
| REGION | 區域代碼 | NVARCHAR2(16) | N |  | 例：0101：台北內湖 (Ref 代碼檔) |
| REGION\_NAME | 區域代碼名稱 | NVARCHAR2(120) | Y |  | 會計系統使用  例：”FET Store”,”Retail Store-North” |
| COST\_CENTER | 成本中心 | NVARCHAR2(120) | N |  | Ref：部門檔(tblDept) CostCenterFlg=’Y’ |
| LOCATION\_CODE | 地區代碼 | NVARCHAR2(16) | N |  | 例：109：內湖I (員工工作地區Ref代碼檔) |
| LOCATION\_NAME | 地區代碼名稱 | NVARCHAR2(120) | Y |  | 例：”內湖I”,”內湖II” |
| ENT\_DATE | 到職日 | DATE | N |  | YYYY/MM/DD |
| OFF\_DATE | 離職日 | DATE | Y |  | YYYY/MM/DD |
| FINAL\_DATE | 最後工作日 | DATE | Y |  | YYYY/MM/DD |
| EMP\_TYPE | 人員類別 | NVARCHAR2(4) | N |  | C：Contract E：Exp. R：Regular  T：Temp |
| OP\_ID | OPID | NVARCHAR2(40) | Y |  | Login Infinity人員識別碼 |
| LOGIN\_ID | LOGINID | NVARCHAR2(40) | Y |  | Login Michelle人員識別碼 |
| IS\_LEAVE | 請假中 | NUMBER(1) | N | 0 | 固定每小時由HR取得最新狀況 |
| AGENT\_ONE\_ID | 第一代理人 | NVARCHAR2(40) | Y |  | 固定每小時由HR取得最新狀況 |
| AGENT\_TWO\_ID | 第二代理人 | NVARCHAR2(40) | Y |  | 固定每小時由HR取得最新狀況 |
| SYNC\_DATE | 同步日期 | DATE | N |  | 同一批次 Sync 的, Sync DATE 必須相同  YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_EMP | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_CFG\_EMP\_1 |  | AGENT\_ONE\_ID |
| **IX** | IX\_CFG\_EMP\_2 |  | AGENT\_TWO\_ID |
|  |

* 1. [CFG\_STORE] 店組資訊
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| STORE\_TYPE | 店點類型 | NVARCHAR2(6) | N |  | 直營店/特約/經銷 |
| STORE\_ID | 店點ID | NVARCHAR2(32) | N |  | IVR CODE |
| STORE\_NAME | 店點名稱 | NVARCHAR2(100) | N |  | CFG\_DEPT.DEPT\_CHI\_NAME |
| EMAIL | 郵件信箱 | NVARCHAR2(50) | Y |  |  |
| STORE\_AREA | 店點分區 | NVARCHAR2(6) | Y |  |  |
| STORE\_ADDRESS | 店點地址 | NVARCHAR2(315) | Y |  |  |
| CONTACT\_NUM\_1 | 聯絡人電話 | NVARCHAR2(20) | Y |  |  |
| ADSL\_PHONE | ADSL\_PHONE | NVARCHAR2(18) | Y |  |  |
| STATUS | 狀態 | NVARCHAR2(1) | Y |  | Y |
| SYNC\_DATE | 同步日期 | DATE | N |  | 同一批次 Sync 的, Sync DATE 必須相同  YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
|  | PK\_CFG\_STORE | Clustered | STORE\_ID |

* 1. [CFG\_INTEGRATION\_DISPATCH] 網站伺服器前後端設定

Web Server與AP Server對應的關連設定。

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| PORTAL\_HOST\_IP | 前端IP | NVARCHAR2(200) | N |  | IP or IP:Port |
| MANAGER\_HOST\_IP | 後端IP | NVARCHAR2(200) | Y |  | IP or IP:Port |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_INTEGRATION\_DISPATCH | Clustered | PORTAL\_HOST\_IP |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CFG\_JUDGE\_RULE] 審單規則設定

|  |
| --- |
|  |

針對員工與工單的部分審單規則的設定。

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| EMP\_ID | 員工編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_EMP.ID |
| TICKET\_CONFIG\_ID | 工單設定編號 | NUMBER(18) | N | 0 | 等於0的時候，代表全審(重點人物) |
| START\_DATE | 審單期限開始 | DATE | N | SYSDATE | YYYY/MM/DD |
| EXPIRE\_DATE | 審單期限結束 | DATE | Y |  | YYYY/MM/DD |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_JUDGE\_RULE | Clustered | EMP\_ID TICKET\_CONFIG\_ID |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CFG\_FUNCTION] 功能設定 (包含選單項目)
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | 編號 | NUMBER(18) | N |  | 流水號 |
| FUNCTION\_CODE | 代碼 | NVARCHAR2(100) | N |  |  |
| FUNCTION\_NAME | 名稱 | NVARCHAR2(100) | N |  |  |
| FUNCTION\_TYPE | 權限類別 | NUMBER(18) | N |  | 0=Menu  1=Button  2=Action  3=Data |
| MENU\_TYPE | MENU型態 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=ITT功能  1=常用連結 |
| URL | 路徑 | NVARCHAR2(200) | Y |  |  |
| SEQ | MENU序號 | NUMBER(18) | N | 1 |  |
| PARENT\_ID | MENU父節點編號 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=root |
| DEPTH | 層級 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=root |
| PARAMETER | MENU參數 | NVARCHAR2(300) | Y |  |  |
| QUEUE\_NAME | MENU佇列名稱 | NVARCHAR2(100) | Y |  | 與CUR\_EMP\_QUEUE\_COUNTER的欄位做關連 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_FUNCTION | Clustered | ID |
| **UK** | UK\_CFG\_FUNCTION\_1 |  | FUNCTION\_CODE |
| **IX** | IX\_CFG\_FUNCTION\_1 |  | FUNCTION\_TYPE |
| **IX** | IX\_CFG\_FUNCTION\_2 |  | PARENT\_ID |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CFG\_NOTICE] 通知設定

通知自動通知事件規則。

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | 事件編號 | NUMBER(18) | N |  | 流水號 |
| EVENT\_NAME | 事件名稱 | NVARCHAR2(40) | N |  |  |
| TICKET\_TYPE\_ID | 開單類型 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’TICKET\_TYPE’ |
| IS\_SMS | 是否發SMS | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_EMAIL | 是否發Email | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| FREQUENCY\_TYPE | 通知類型 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=一次  1=定期 |
| FREQUENCY | 通知頻率 | NUMBER(18) | Y |  | 若Type=1時才有值 |
| IS\_ENABLE | 是否啟用 | NUMBER(1) | N | 1 |  |
| EMAIL\_SUBJECT | 郵件主旨 | NVARCHAR2(200) | Y |  |  |
| EMAIL\_CONTENT | 郵件內容 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| SMS\_CONTENT | 簡訊內容 | NVARCHAR2(700) | Y |  |  |
| STATUS\_FLAG | 設定是否被使用 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=使用中  1=隱藏  2=刪除 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_NOTICE | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_CFG\_NOTICE\_1 |  | TICKET\_TYPE\_ID |
|  |

* 1. [CFG\_SMS\_TEMPLATE] 通知範本

罐頭簡訊的設定

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | 範本編號 | NUMBER(18) | N |  | 流水號 |
| DEPT\_ID | 部門編號 | NVARCHAR2(120) | N |  | CFG\_DEPT.ID  共用的四碼成本中心代號。  用登入者的部門ID前四碼來此查詢可以使用的簡訊清單。 |
| TEMPLATE\_NAME | 範本名稱 | NVARCHAR2(200) | N |  |  |
| CONTENT | 範本內容 | NVARCHAR2(2000) | N |  |  |
| STATUS\_FLAG | 設定是否被使用 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=使用中  1=隱藏  2=刪除 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_SMS\_TEMPLATE | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_CFG\_SMS\_TEMPLATE\_1 |  | DEPT\_ID |

* 1. [CFG\_ADMIN\_CONFIG] Admin參數設定

系統內可由Admin User彈性設定的參數，例如：審單退回原因、工單分類等。

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | 系統編號 | NUMBER(18) | N |  | 流水號 |
| CODE\_CATE | 代碼分類 | NVARCHAR2(100) | N |  |  |
| CATE\_NAME | 分類名稱 | NVARCHAR2(200) | N |  |  |
| PARENT\_ID | 父層級編號 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=root |
| DEPTH | 層級 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=root |
| SEQ | 順序 | NUMBER(18) | N | 1 |  |
| CODE | 代碼 | NVARCHAR2(100) | N |  |  |
| CODE\_NAME | 代碼名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  |  |
| CODE\_VALUE | 代碼值 | NVARCHAR2(500) | Y |  |  |
| CODE\_DESC | 代碼描述 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| STATUS\_FLAG | 設定是否被使用 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=使用中  1=隱藏  2=刪除 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_ADMIN\_CONFIG | Clustered | ID |
| **UK** | UK\_CFG\_ADMIN\_CONFIG\_1 |  | CODE |
| **IX** | IX\_CFG\_ADMIN\_CONFIG\_1 |  | CODE\_CATE  STATUS\_FLAG |
| **IX** | IX\_CFG\_ADMIN\_CONFIG\_2 |  | PARENT\_ID |

* 1. [CFG\_SYSTEM\_CONFIG] 系統參數設定

ITT內的系統參數。

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | 系統編號 | NUMBER(18) | N |  | 流水號 |
| CODE\_CATE | 代碼分類 | NVARCHAR2(100) | N |  |  |
| CATE\_NAME | 分類名稱 | NVARCHAR2(200) | N |  |  |
| PARENT\_ID | 父層級編號 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=root |
| DEPTH | 層級 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=root |
| SEQ | 順序 | NUMBER(18) | N | 1 |  |
| CODE | 代碼 | NVARCHAR2(100) | N |  |  |
| CODE\_NAME | 代碼名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  |  |
| CODE\_VALUE | 代碼值 | NVARCHAR2(500) | Y |  |  |
| CODE\_DESC | 代碼描述 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| STATUS\_FLAG | 設定是否被使用 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=使用中  1=隱藏  2=刪除 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_SYSTEM\_CONFIG | Clustered | ID |
| **UK** | UK\_CFG\_SYSTEM\_CONFIG\_1 |  | CODE |
| **IX** | IX\_CFG\_SYSTEM\_CONFIG\_1 |  | CODE\_CATE  STATUS\_FLAG |
| **IX** | IX\_CFG\_SYSTEM\_CONFIG\_2 |  | PARENT\_ID |

* 1. [CFG\_TICKET\_CONFIG] 工單設定

工單設定的主表格

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | 工單編號 | NUMBER(18) | N |  | 流水號  1000~2999為非網路類的保留號；  3000~4999為網路類的保留號；  計畫上線後由6000做為起始號碼 |
| VERSION | 版本 | NUMBER(18) | N | 1 | 正整數，從1開始 |
| IS\_ENABLE | 是否有效 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| OWNER\_ID | 窗口 | NVARCHAR2(2000) | N |  | CFG\_EMP.ID |
| TICKET\_LEVEL\_ONE\_ID | 工單分類編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE In (‘TICKET\_LEVEL\_NT’, ‘TICKET\_LEVEL\_NONNT’) |
| TICKET\_LEVEL\_TWO\_ID | 工單分類編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE In (‘TICKET\_LEVEL\_NT’, ‘TICKET\_LEVEL\_NONNT’) |
| TICKET\_LEVEL\_THREE\_ID | 工單分類編號 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE In (‘TICKET\_LEVEL\_NT’, ‘TICKET\_LEVEL\_NONNT’) |
| TICKET\_NAME | 工單名稱 | NVARCHAR2(400) | N |  |  |
| TICKET\_TYPE\_ID | 開單類型 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘TICKET\_TYPE’ |
| PRODUCT\_ATTRIBUTE\_ID | 產品屬性 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘PRODUCT\_ATTRIBUTE’ |
| START\_DATE | 開始日期 | DATE | N |  | YYYY/MM/DD |
| EXPIRE\_DATE | 失效日期 | DATE | Y |  | YYYY/MM/DD  此欄位若是NULL，代表有效日期為永久 |
| IS\_NOTICE\_PROC\_UNIT | 是否通知處理單位 | NUMBER(1) | N | 1 | UI需求是『必不通知處理單位』，但欄位設計為正向表述 |
| IS\_NOTICE\_SALES | 是否通知業務 | NUMBER(1) | N | 0 | 開單時，是否通知所屬業務 |
| IS\_ATTACH\_REQUIRED | 是否開單相關附件必填 | NUMBER(1) | N | 0 | 開單時，附件是否為必要條件 |
| JUDGE\_TYPE | 審單類型 | NUMBER(18) | N |  | 0=因人而異  1=必審  2=必不審 |
| HINT | 提示訊息 | CLOB | Y |  | 存HTML格式 for CK editor |
| IS\_CREATE\_NOTICE | 開單是否通知 | NUMBER(1) | N | 0 | 開單是否發送簡訊給客戶 |
| CREATE\_TEMPLATE\_TYPE | 開單通知類型 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=固定範本  1=罐頭簡訊 |
| CREATE\_NOTICE\_TEMPLATE | 開單通知範本 | NVARCHAR2(2000) | Y |  | 若是開單通知類型選0=固定範本，才需要有值 |
| STORE\_TYPE | 店組 類別 | NUMBER(18) | Y |  | 直派工單用  0: 無  1: 直營  2: 特約  3: 經銷 |
| STORE\_SEND\_MAIL | 是否通知店組信件 | NUMBER(1) | N | 0 | 特約直派單使用  0 : 不發送  1 : 發送信件給特約公用信箱(店家Email) |
| IS\_AUTO\_DETECT | 是否為自動偵測單 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_AUTO\_SUPPORT\_NATIONAL | 是否為自動申告國內其他業者單 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_WAIT\_ALLOWED | 是否允許延後 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_COMMON\_TROUBLE\_REASON | 是否共用問題原因 | NUMBER(1) | N | 1 |  |
| IS\_COMMON\_PROC\_RESULT | 是否共用處理結果 | NUMBER(1) | N | 1 |  |
| IS\_CLOSE\_NOTICE | 結案是否通知 | NUMBER(1) | N | 0 | 結案是否發送簡訊給客戶 |
| CLOSE\_TEMPLATE\_TYPE | 結案通知類型 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=固定範本  1=罐頭簡訊 |
| CLOSE\_NOTICE\_TEMPLATE | 結案通知範本 | NVARCHAR2(2000) | Y |  | 若是結案通知類型選0=固定範本，才需要有值 |
| IS\_RESERVE\_ALLOWED | 是否允許預約結案 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| CLOSE\_UNIT\_TYPE | 結案單位類型 | NUMBER(18) | N | 0 | 0=開單單位結案  1=處理單位結案  2=其他單位結案 |
| CLOSE\_DEPT\_ID | 結案部門編號 | NVARCHAR2(120) | Y |  | 儲存其他單位結案的部門ID, CFG\_DEPT.ID |
| IS\_OA | 是否OUTAGEALERT | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| OA\_PERIOD\_ID | 時間設定 | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID, where CODE\_CATE=’OA\_PERIOD’ |
| OA\_LIMIT | 異常臨界值 | NUMBER(18) | Y |  | 正整數 |
| IS\_OA\_REGION\_BASED | 是否根據區域 | NUMBER(1) | Y | 0 |  |
| OA\_SUBJECT | OUTAGEALERT主旨 | NVARCHAR2(400) | Y |  |  |
| OA\_CONTENT | OUTAGEALERT內容 | NVARCHAR2(2000) | Y |  |  |
| UPDATE\_COMMENT | 更新說明 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| IS\_PROC\_ATTACH\_REQUIRED | 處理時附加檔案是否必填 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| TICKET\_CATEGORY | 工單種類 | NVARCHAR2(1) | N | 0 | 0=一般工單  1=特殊工單  2=ER工單  3=ITSM工單  4=NTT工單 |
| SERVICE\_ID | SERVICE ID | NVARCHAR2(10) | Y |  | NEW WI |
| NOT\_FET\_CREATABLE | 非遠傳用戶可否以此開單 | NUMBER(1) | N | 1 |  |
| IS\_SYNC\_NTT\_MAIN | 主工單是否同步NTT | NUMBER(1) | N | 0 | 1.NTT/0.不Sync NTT |
| IS\_SYNC\_NTT\_SUP | 協派單是否同步NTT | NUMBER(1) | N | 0 | 1.NTT/0.不sync NTT |
| MAIN\_SYNC\_CHANNEL | 主工單同步CHANNEL | Nvarchar2(40) |  |  |  |
| SUP\_SYNC\_CHANNE | 協派單同步CHANNEL | Nvarchar2(40) |  |  |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_TICKET\_CONFIG | Clustered | ID Version |
| **IX** | IX\_CFG\_TICKET\_CONFIG\_1 |  | TICKET\_TYPE\_ID  TICKET\_LEVEL\_ONE\_ID  TICKET\_LEVEL\_TWO\_ID  TICKET\_LEVEL\_THREE\_ID |
| **IX** | IX\_CFG\_TICKET\_CONFIG\_2 |  | IS\_OA  OA\_PERIOD\_ID |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CFG\_TICKET\_ADDNL\_INFO] 工單附加資訊設定

工單附加資訊的設定。

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | ID | NUMBER(18) | N |  | 流水號 |
| TICKET\_CONFIG\_ID | 工單設定ID | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.ID |
| TICKET\_CONFIG\_VERSION | 工單設定版本 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.VERSION |
| INFO\_TYPE | 附加資訊類型 | NUMBER(18) | N |  | 0=開單附加  1=處理附加 |
| SEQ | 序號 | NUMBER(18) | N | 1 |  |
| COMPONENT\_TYPE\_ID | 元件型態 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘COMPONENT\_TYPE’ |
| COMPONENT\_NAME | 元件名稱 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| IS\_REQUIRED | 是否必填 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| COMPONENT\_CONTENT | 元件內容 | CLOB | Y |  | 存JSON格式 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_TICKET\_ADDNL\_INFO | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_CFG\_TICKET\_ADDNL\_INFO\_1 |  | TICKET\_CONFIG\_ID  TICKET\_CONFIG\_VERSION |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CFG\_TICKET\_PROC\_DEPT] 工單處理單位設定
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_CONFIG\_ID | 工單設定編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.ID |
| TICKET\_CONFIG\_VERSION | 工單設定版本 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.VERSION |
| PROC\_SEQ | 序號 | NUMBER(18) | N | 1 | 正整數 |
| DEPT\_ID | 部門編號 | NVARCHAR2(120) | N |  | CFG\_DEPT.ID |
| EMP\_ID | 員工編號 | NVARCHAR2(40) | Y |  | CFG\_EMP.ID |
| KPI\_VIP | VIP的KPI | NUMBER(18) | N | 0 | 正整數 |
| KPI\_VIP\_COMPLAIN | VIP抱怨的KPI | NUMBER(18) | N | 0 | 正整數 |
| KPI\_NONVIP | 非VIP的KPI | NUMBER(18) | N | 0 | 正整數 |
| KPI\_NONVIP\_COMPLAIN | 非VIP抱怨的KPI | NUMBER(18) | N | 0 | 正整數 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_TICKET\_PROC\_DEPT | Clustered | TICKET\_CONFIG\_ID TICKET\_CONFIG\_VERSION  PROC\_SEQ |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CFG\_TICKET\_REASON] 工單原因

設定工單的客製化問題原因與處理結果，俗稱的by工單設定。

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | ID | NUMBER(18) | N |  | 流水號 |
| TICKET\_CONFIG\_ID | 工單設定編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.ID |
| TICKET\_CONFIG\_VERSION | 工單設定版本 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.VERSION |
| REASON\_TYPE | 原因類型 | NUMBER(18) | N |  | 0=問題原因  1=處理結果 |
| REASON\_CONTENT | 原因內容 | NVARCHAR2(400) | N |  |  |
| SEQ | 順序 | NUMBER(18) | N | 1 | 正整數 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_TICKET\_REASON | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_CFG\_TICKET\_REASON\_1 |  | TICKET\_CONFIG\_ID  TICKET\_CONFIG\_VERSION |

* 1. [CFG\_ESS] ESS

通知ESS業務的CONFIG DATA

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TAX\_ID | 統編 | NVARCHAR2 (100) | N |  | 同CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.TAX\_ID |
| CUST\_NAME | 客戶 | NVARCHAR2 (100) | Y |  | 同CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.CUST\_NAME |
| GROUP\_NAME | Group Name | NVARCHAR2(200) | Y |  |  |
| EMP\_ID | 人員名稱 | NVARCHAR2(40) | N |  | 同CFG\_EMP.ID |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CFG\_CWC | Clustered | TAX\_ID , EMP\_ID |
| **IX** | IX\_CFG\_CWC\_1 |  | TAX\_ID |
| **IX** | IX\_CFG\_CWC\_2 |  | EMP\_ID |

* 1. [CFG\_NT\_DEPT] NT部門
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | 部門ID | VARCHAR2(30) | Y |  |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | DATE | Y |  |  |
| CREATE\_USER | 創建者 | NVARCHAR2(40) | Y |  |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
|  |  |  |  |

1. Mapping Table
2. 1. [MAP\_TICKET\_CWC] 工單CWC對應表
      1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_CONFIG\_ID | 工單設定編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.ID |
| CHANNEL\_ID | 系統別 | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’CHANNEL\_CWC’ |
| PRODUCT\_ATTRIBUTE\_ID | 產品屬性 | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘PRODUCT\_ATTRIBUTE’ |
| CWC\_ID | CWC ID | NVARCHAR2(200) | N |  | CWC 最後一層  CFG\_CWC.ID |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_MAP\_TICKET\_CWC | Clustered | TICKET\_CONFIG\_ID  CHANNEL\_ID  PRODUCT\_ATTRIBUTE\_ID  CWC\_ID |

* 1. [MAP\_TICKET\_ASSIGN\_RULE] 自動分派規則
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_CONFIG\_ID | 工單設定編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.ID |
| DEPT\_ID | 部門代碼 | NVARCHAR2(120) | N |  | CFG\_DEPT.ID |
| EMP\_ID | 員工編號 | NVARCHAR2(40) | N |  | CFG\_EMP.ID  分派規則由工號大小決定 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_MAP\_TICKET\_ASSIGN\_RULE | Clustered | TICKET\_CONFIG\_ID  DEPT\_ID  EMP\_ID |

* 1. [MAP\_TICKET\_PRODUCT\_TYPE] 工單產品別設定
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_CONFIG\_ID | 工單設定編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.ID |
| TICKET\_CONFIG\_VERSION | 工單設定版本 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.VERSION |
| PRODUCT\_TYPE\_ID | 產品別代碼 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘PRODUCT\_TYPE’ |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_MAP\_TICKET\_PRODUCT\_TYPE | Clustered | TICKET\_CONFIG\_ID  TICKET\_CONFIG\_VERSION  PRODUCT\_TYPE\_ID |

* 1. [MAP\_TICKET\_OA\_RECEIPIENT] Outage Alert 發送對象設定
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_CONFIG\_ID | 工單設定編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.ID |
| TICKET\_CONFIG\_VERSION | 工單設定版本 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.VERSION |
| RECEIPIENT\_TYPE | 發送類型 | NUMBER(18) | N |  | 0=員工  1=部門 |
| RECEIPIENT\_ID | 發送對象 | NVARCHAR2(120) | N |  | CFG\_EMP.ID or CFG\_DEPT.ID |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_MAP\_TICKET\_OA\_RECEIPIENT | Clustered | TICKET\_CONFIG\_ID TICKET\_CONFIG\_VERSION  RECEIPIENT\_TYPE  RECEIPIENT\_ID |

* 1. [MAP\_NOTICE\_RECEIPIENT] 通知設定收件者

設定自動通知的事件被通知者。

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| NOTICE\_ID | 範本編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_NOTICE.ID |
| RECEIPIENT\_ID | 收件者 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘NOTICE\_RECEIPIENT’ |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_MAP\_NOTICE\_RECEIPIENT | Clustered | NOTICE\_ID  RECEIPIENT\_ID |

* 1. [MAP\_DEPT\_EMP] 部門與員工對應表

記錄部門的組織成員。(包含虛擬部門)

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| DEPT\_ID | 部門代碼 | NVARCHAR2(120) | N |  | SYNC\_DEPT.DEPT\_CODE  CFG\_DEPT.ID |
| EMP\_ID | 員工代碼 | NVARCHAR2(40) | N |  | SYNC\_EMP.EMP\_NO  CFG\_EMP.ID |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_MAP\_DEPT\_EMP | Clustered | DEPT\_ID EMP\_ID |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [MAP\_EMP\_ROLE] 員工與人物角色對應表
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| EMP\_ID | 員工編號 | NVARCHAR2(40) | N |  | CFG\_EMP.ID |
| ROLE\_ID | 角色編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CONFIG.ID where CODE\_CATE=’ROLE’ |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_MAP\_EMP\_ROLE | Clustered | EMP\_ID ROLE\_ID |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [MAP\_ROLE\_FUNCTION] 人物角色與權限對應表
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ROLE\_ID | 角色編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’ROLE’ |
| FUNCTION\_ID | 權限編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_FUNCTION.ID |
| PERMISSION\_LEVEL\_ID | 權限 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘PERMISSION\_LEVEL’ |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_MAP\_ROLE\_FUNCTION | Clustered | ROLE\_ID FUNCTION\_ID |

* 1. [MAP\_DEPT\_VIRTUAL] 虛擬部門與部門對應表

記錄虛擬部門包含那些部門。(包含虛擬部門)

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| DEPT\_ID | 部門代碼 | NVARCHAR2(120) | N |  | SYNC\_DEPT.DEPT\_CODE  CFG\_DEPT.ID |
| DEPT\_INCLUDE | 包含部門 | NVARCHAR2(40) | N |  | 用;區分 |
| DESCRIPTION | 說明 | NVARCHAR2(100) | N |  |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_MAP\_DEPT\_VIRTUAL | Clustered | DEPT\_ID |

1. Current Table
2. 1. [CUR\_SEQ]序號
      1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| SEQ\_TYPE | 序號種類 | NVARCHAR2(60) | N |  | 序號種類  例: 工單 TICKET20131201, TICKET20131202 |
| SEQ | 目前序號 | NVARCHAR2(60) | N | 1 | 目前序號  例: 1, 2, 3, 4, 5 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_SEQ | Clustered | SEQ\_TYPE |

* 1. [CUR\_EXPORT] 批次作業 : 工單匯出
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | 流水號ID | NUMBER(18) | N |  | 流水號 |
| EMP\_ID | 員工編號 | NVARCHAR2(40) | N |  |  |
| EXPORT\_TYPE | 匯出結果分類 | NUMBER(18) | N |  | 0=查詢結果  1=報表結果 |
| STATUS\_ID | 匯出狀態 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’ EXPORT\_STATUS’ |
| START\_DATE | 開始日期 | DATE | N | SYSDATE |  |
| FINISH\_DATE | 結束日期 | DATE | Y |  |  |
| EXPORT\_NAME | 匯出名稱 | NVARCHAR2(100) | Y |  | Type=1才會有值, 用來儲存報表名稱 |
| EXPORT\_CONTENT | 匯出內容 | BLOB | Y |  |  |
| EXPORT\_DESC | 匯出備註 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| EXPORT\_BEAN\_NAME | 匯出物件名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  |  |
| QUERY\_CRITERIA | 查詢條件 | NVARCHAR2(2000) | Y |  | Type=1才會有值, 用來儲存報表輸入條件 (前端畫面顯示條件)  條件之間: 用換行符號做分隔  條件的值: 用逗號分隔  條件和值: 用冒號分隔  例:  產品屬性: Fixed, ISP  開單類型: 全部 |
| QUERY\_SQL | 查詢語法 | CLOB | Y |  | Type=1才會有值, 用來儲存報表查詢的SQL 語法 |
| QUERY\_BEAN | 查詢物件 | BLOB | Y |  | Type=1才會有值, 用來儲存報表 Export Object |
| ETL\_RECORD\_DATE | ELT執行時間 | TIMESTAMP | Y |  | 當報表確定匯出後再抓取ELT時間寫入此欄位 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_EXPORT | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_CUR\_EXPORT\_1 |  | EMP\_ID  EXPORT\_TYPE |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CUR\_EMP\_QUEUE] 員工選單計數器
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| EMP\_ID | 員工編號 | NVARCHAR2(40) | N |  | CFG\_EMP.ID |
| TEMP\_COUNT | 暫存新開單數量 | NUMBER(18) | N | 0 |  |
| CREATE\_COUNT | 我開立的單數量 | NUMBER(18) | N | 0 |  |
| FOLLOW\_COUNT | 我追蹤的單數量 | NUMBER(18) | N | 0 |  |
| REJECT\_COUNT | 我的被退單數量 | NUMBER(18) | N | 0 |  |
| PROC\_COUNT | 我的待處理數量 | NUMBER(18) | N | 0 |  |
| CLOSE\_COUNT | 我的待結案數量 | NUMBER(18) | N | 0 |  |
| EVENT\_ID | 事件 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE IN (’TICKET\_EVENT’, ’TICKET\_SUPPORT\_EVENT’) |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_EMP\_QUEUE | Clustered | EMP\_ID |

* 1. [CUR\_DEPT\_QUEUE] 部門選單計數器
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| DEPT\_ID | 部門編號 | NVARCHAR2(120) | N |  | CFG\_DEPT.ID |
| JUDGE\_COUNT | 我的待審單數量 | NUMBER(18) | N | 0 |  |
| REJECT\_COUNT | 部門被退單數量 | NUMBER(18) | N | 0 | 部門被退單, 取 DEPT\_L2 |
| PROC\_COUNT | L2/L3/L4/部門待處理數量 | NUMBER(18) | N | 0 |  |
| CLOSE\_COUNT | L2/L3/L4/部門待結案數量 | NUMBER(18) | N | 0 |  |
| EVENT\_ID | 事件 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE IN (’TICKET\_EVENT’, ’TICKET\_SUPPORT\_EVENT’) |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_DEPT\_QUEUE | Clustered | DEPT\_ID |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO] 工單附加資訊內容
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | CUR\_TICKET\_MAIN.ID |
| INFO\_TYPE | 附加資訊類型 | NUMBER(18) | N |  | 0=開單附加  1=處理附加 |
| SEQ | 序號 | NUMBER(18) | N | 1 | CFG\_TICKET\_ADDNL\_INFO.SEQ |
| LABEL | 附加資訊 名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  |  |
| VALUE | 附加資訊 值 | CLOB | Y |  |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO | Clustered | TICKET\_ID  INFO\_TYPE SEQ |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO\_1 |  | TICKET\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CUR\_TICKET\_ASSIGN] 工單自動分派
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_CONFIG\_ID | 工單設定編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.ID |
| DEPT\_ID | 部門代碼 | NVARCHAR2(120) | N |  | CFG\_DEPT.ID |
| EMP\_ID | 員工代碼 | NVARCHAR2(40) | N |  | CFG\_EMP.ID，記錄下次輪到誰 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_ASSIGN | Clustered | TICKET\_CONFIG\_ID  DEPT\_ID |

* 1. [CUR\_TICKET\_NOTE] 補充工單資訊/處理經過/開單附件/開單影像
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | ID | NUMBER(18) | N |  |  |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | CUR\_TICKET\_MAIN.ID |
| PROC\_SEQ | 處理序號 | NUMBER(18) | N | 1 | CUR\_TICKET\_MAIN.PROC\_SEQ |
| NOTE\_TYPE | 補充說明型態 | NUMBER(18) | N |  | 0=工單補充  1=處理經過  2=開單附件  3=開單影像 |
| CONTENT\_TYPE | 內容型態 | NUMBER(18) | N |  | 0=CLOB  1=URL  2=FILE |
| NOTE\_DESC | 註記 | VARCHAR2(4000) | N |  | CLOB / URL / File Name |
| NOTE\_FILE | 內容 | BLOB | Y |  |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| CHANNEL\_ID | 系統別 | NVARCHAR2(20) | Y |  |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_NOTE | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_NOTE\_1 |  | TICKET\_ID  NOTE\_TYPE |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_NOTE\_2 |  | NOTE\_TYPE  UPDATE (DESC) |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CUR\_TICKET\_SUPPORT] 協派單
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | 協派單編號 | NUMBER(18) | N |  | 流水號 |
| TICKET\_ID | 主工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | CUR\_TICKET\_MAIN.ID |
| SUPPORT\_TYPE | 協派單類別 | NUMBER(18) | N | 0 | 0: 一般  1: 同步 |
| TICKET\_PROC\_SEQ | 主工單處理序號 | NUMBER(18) | N | 1 | 協派單開單時, 主工單的處理序號  CUR\_TICKET\_MAIN.PROC\_SEQ |
| CREATE\_DEPT\_ID | 協派申請者 部門 | NVARCHAR2(120) | N |  |  |
| CREATE\_EMP\_ID | 協派申請者 員工編號 | NVARCHAR2(40) | N |  |  |
| SUPPORT\_DEPT\_ID | 協派處理者 部門 | NVARCHAR2(120) | N |  |  |
| SUPPORT\_EMP\_ID | 協派處理者 員工編號 | NVARCHAR2(40) | Y |  |  |
| START\_DATE | 開始日期 | DATE | N |  |  |
| LIMIT\_DATE | 協派時限 | DATE | N |  |  |
| FINISH\_DATE | 結束日期 | DATE | Y |  |  |
| CANCEL\_DATE | 取消日期 | DATE | Y |  |  |
| IS\_COMMON\_PROC\_RESULT | 是否共用處理結果 | NUMBER(1) | N |  | 協派單開單時, 由CUR\_TICKET\_MAIN. IS\_COMMON\_PROC\_RESULT取值 |
| PROC\_RESULT\_ID | 處理結果 | NUMBER(18) | Y |  | If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘PROC\_RESULT’  Else  CFG\_TICKET\_REASON.ID where REASON\_TYPE = 1 |
| SUPPORT\_DESC | 協派說明 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| IS\_COMMON\_TROUBLE\_REASON | 是否共用問題原因 | NUMBER(1) | N |  | 開協派單同時由CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT. IS\_COMMON\_TROUBLE\_REASON取值 |
| TROUBLE\_REASON\_ONE\_ID | 問題原因 第一層 或 共用問題原因 | NUMBER(18) | Y |  | If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘TROUBLE\_REASON’  Else CFG\_TICKET\_REASON.ID where REASON\_TYPE = 0 |
| TROUBLE\_REASON\_TWO\_ID | 問題原因 第二層 | NUMBER(18) | Y |  | If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘TROUBLE\_REASON’ |
| TROUBLE\_REASON\_THREE\_ID | 問題原因 第三層 | NUMBER(18) | Y |  | If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘TROUBLE\_REASON’ |
| OVERDUE\_REASON\_ID | 逾期原因 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘OVERDUE\_REASON’ |
| CANCEL\_DESC | 協派取消/退回原因 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| SUPPORT\_NOTE | 協派處理經過說明 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| STATUS\_ID | 協派狀態 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE =’TICKET\_SUPPORT\_STATUS’ |
| EVENT\_ID | 事件 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE =’TICKET\_SUPPORT\_EVENT’ |
| OPERATION\_SEQ | 操作序號 | NUMBER(18) | N | 1 |  |
| ~~ETL\_DATE~~ | ~~ETL 日期~~ | ~~DATE~~ | ~~Y~~ |  | ~~若做 ETL, 則將 ETL時間寫入此欄位~~  ~~若做非 ETL 的任何操作, 澤清空此欄位~~  ~~YYYY/MM/DD~~ |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_SUPPORT | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_SUPPORT\_1 |  | TICKET\_ID  STATUS\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_SUPPORT\_2 |  | ~~STATUS\_ID~~  ~~ETL\_DATE~~  UPDATE (DESC) |

* 1. [CUR\_TICKET\_MAIN] 在途主工單紀錄
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | 命名規則：  TYYMMDDSSSS  T: Type  M: Mobile  F: Fixed  I: ISP  YY: 年份  MM: 月份  DD: 日期  SSSS: 流水號  EX: F1311180001，代表Fixed於2013/11/18開立流水號1的工單 |
| TICKET\_CONFIG\_ID | 工單設定ID | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.ID |
| TICKET\_CONFIG\_VERSION | 工單設定版本 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_TICKET\_CONFIG.VERSION |
| TICKET\_LEVEL\_ONE\_ID | 工單分類編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE In (‘TICKET\_LEVEL\_NT’, ‘TICKET\_LEVEL\_NONNT’) |
| TICKET\_LEVEL\_TWO\_ID | 工單分類編號 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE In (‘TICKET\_LEVEL\_NT’, ‘TICKET\_LEVEL\_NONNT’) |
| TICKET\_LEVEL\_THREE\_ID | 工單分類編號 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE In (‘TICKET\_LEVEL\_NT’, ‘TICKET\_LEVEL\_NONNT’) |
| TICKET\_NAME | 工單名稱 | NVARCHAR2(400) | N |  |  |
| TICKET\_TYPE\_ID | 開單類型 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘TICKET\_TYPE’ |
| PRODUCT\_ATTRIBUTE\_ID | 產品屬性 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘PRODUCT\_ATTRIBUTE’ |
| STATUS\_ID | 工單狀態 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’TICKET\_STATUS’ |
| IS\_CREATE\_BY\_CHANNEL | 是否為介接開單 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| CHANNEL\_ID | 系統別 | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE= ‘CHANNEL’ |
| LINK\_ID | Link ID | NVARCHAR2(120) | Y |  | 若各Channel Input有提供LinkID  ，則回寫時會回傳該值給原Invoke系統。 |
| DEVICE\_IP | Device IP | NVARCHAR2(120) | Y |  | 網管系統介接開單的時候 需額外Keep 的欄位  1. Device IP  2. Port  回寫備註時 一併傳回給網管 |
| PORT | Port | NVARCHAR2(120) | Y |  | 網管系統介接開單的時候 需額外Keep 的欄位  1. Device IP  2. Port  回寫備註時 一併傳回給網管 |
| CWC\_ID | CWC編號 | NVARCHAR2(200) | N | 0 | 網管系統介接開單的時候 需額外Keep 的欄位  SYNC\_CWC.ID |
| IS\_COMMON\_TROUBLE\_REASON | 是否共用問題原因 | NUMBER(1) | N |  | 開單同時由CFG\_TICKET\_CONFIG. IS\_COMMON\_TROUBLE\_REASON取值 |
| IS\_COMMON\_PROC\_RESULT | 是否共用處理結果 | NUMBER(1) | N |  | 開單同時由CFG\_TICKET\_CONFIG. IS\_COMMON\_PROC\_RESULT取值 |
| IS\_FET\_CUST | 是否為遠傳客戶 | NUMBER(1) | N | 1 |  |
| IS\_COMPLAIN | 是否客戶抱怨 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_CREATE\_NOTICE | 開單是否通知 | NUMBER(1) | N | 0 | 開單是否發送簡訊給客戶 |
| IS\_NOTICE\_SALES | 是否後續通知所屬業務 | NUMBER(1) | N | 0 | 是否要在結案時通知業務 |
| NOTICE\_TYPE | 回覆客戶方式 | NUMBER(18) | Y |  | 0=None  1=Phone  2=SMS  3=EMail  4=Phone+SMS |
| IS\_AUTO\_CLOSE | 是否自動結案 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_INTERNAL\_MAIL | 是否為內部郵件 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| CREATE\_TEMPLATE\_TYPE | 開單通知類型 | NUMBER(18) | Y |  |  |
| CREATE\_NOTICE\_TEMPLATE | 開單通知範本 | NVARCHAR2(2000) | Y |  |  |
| IS\_APPLY\_TROUBLE\_REPORT | 是否申請障礙報告 | NUMBER(1) | N | 0 | NT Only |
| IS\_CLOSE\_BY\_CREATE\_EMP | 是否轉開單者結案 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_ESCALATE | 是否曾經被催單 | NUMBER(1) | N | 0 | List清單的ICON是否顯示用 |
| IS\_VIP | 是否為VIP | NUMBER(1) | N | 0 | List清單的ICON是否顯示用 |
| IS\_OVERDUE | 是否逾時 | NUMBER(1) | N | 0 | 是否超過處理的總 KPI  List清單的ICON是否顯示用 |
| CREATE\_DEPT\_ID | 開單部門 | NVARCHAR2(120) | N |  | CFG\_DEPT.ID |
| CREATE\_EMP\_ID | 開單者 | NVARCHAR2(40) | N |  | CFG\_EMP.ID |
| TICKET\_CREATE\_DATE | 開單日期 | DATE | N | SYSDATE |  |
| SPECIAL\_EVENT\_ID | 特殊事件 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’SPECIAL\_EVENT’ |
| TROUBLE\_DESC | 問題描述 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| EVENT\_ADDR\_CITY\_ID | 發生地點 縣市 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’CITY’ |
| EVENT\_ADDR\_REGION\_ID | 發生地點 鄉鎮市區 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’REGION’ |
| EVENT\_ADDR | 發生地點 | NVARCHAR2(400) | Y |  |  |
| JUDGE\_DEPT\_ID | 審單部門 | NVARCHAR2(120) | Y |  | CFG\_DEPT.ID |
| JUDGE\_APPROVE\_EMP\_ID | 審單通過人員 | NVARCHAR2(40) | Y |  | CFG\_EMP.ID |
| JUDGE\_APPROVE\_DATE | 審單通過日期 | DATE | Y |  |  |
| JUDGE\_REJECT\_EMP\_ID | 審單退回人員 | NVARCHAR2(40) | Y |  | CFG\_EMP.ID |
| JUDGE\_REJECT\_DATE | 審單退回日期 | DATE | Y |  |  |
| JUDGE\_REJECT\_REASON\_ID | 審單退回原因 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘JUDGE\_REJECT\_REASON’ |
| JUDGE\_REJECT\_DESC | 審單退回說明 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| PROC\_START\_DATE | 處理開始時間 | DATE | Y |  | 第一次進入處理流程的時間, 給值之後不再更新 |
| PROC\_SEQ | 最後處理順序 | NUMBER(18) | N | 1 |  |
| PROC\_DEPT\_ID | 最後處理部門 | NVARCHAR2(120) | Y |  | CFG\_DEPT.ID |
| PROC\_EMP\_ID | 最後處理人員 | NVARCHAR2(40) | Y |  | CFG\_EMP.ID |
| TROUBLE\_REASON\_ONE\_ID | 問題原因 第一層 或 共用問題原因 | NUMBER(18) | Y |  | If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘TROUBLE\_REASON’  Else  CFG\_TICKET\_REASON.ID where REASON\_TYPE = 0 |
| TROUBLE\_REASON\_TWO\_ID | 問題原因 第二層 | NUMBER(18) | Y |  | If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘TROUBLE\_REASON’ |
| TROUBLE\_REASON\_THREE\_ID | 問題原因 第三層 | NUMBER(18) | Y |  | If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘TROUBLE\_REASON’ |
| PROC\_RESULT\_ID | 處理結果 | NUMBER(18) | Y |  | If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘PROC\_RESULT’  Else CFG\_TICKET\_REASON.ID where REASON\_TYPE = 1 |
| PROC\_COMPLETE\_DATE | 處理完成日期 | DATE | Y |  |  |
| IS\_PROC\_TO\_ASSIGN | 是否退回待分派 | NUMBER(1) | N | 0 | 退回待分派後, 不做自動分派, 此欄位在退回待分派打開, 再分派後關閉 |
| WAIT\_START\_DATE | 延後開始日期 | DATE | Y |  | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| WAIT\_DAYS | 延後天數 | NUMBER(18) | Y |  |  |
| WAIT\_REASON\_ID | 延後原因 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘WAIT\_REASON’ |
| WAIT\_DESC | 延後原因說明 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| SUPPORT\_START\_DATE | 協派開始日期 | DATE | Y |  |  |
| SUPPORT\_NATIONAL\_START\_DATE | 申告國內其他業者開始日期 | DATE | Y |  |  |
| SUPPORT\_INTL\_START\_DATE | 申告國外業者開始日期 | DATE | Y |  |  |
| CANCEL\_EMP\_ID | 取消人員 | NVARCHAR2(40) | Y |  | CFG\_EMP.ID |
| CANCEL\_DATE | 取消日期 | DATE | Y |  |  |
| CANCEL\_REASON\_ID | 取消原因 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘CANCEL\_REASON’ |
| CANCEL\_DESC | 取消說明 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| CLOSE\_DEPT\_ID | 結案部門 | NVARCHAR2(120) | N |  | CFG\_DEPT.ID |
| CLOSE\_EMP\_ID | 結案者 | NVARCHAR2(40) | N |  | CFG\_EMP.ID |
| CLOSE\_DATE | 結案日期 | DATE | Y |  |  |
| CLOSE\_REASON\_ID | 結案原因 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘CLOSE\_REASON’ |
| CLOSE\_DESC | 結案說明 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| CLOSE\_REJECT\_DEPT\_ID | 結案退回部門 | NVARCHAR2(120) | N |  | CFG\_DEPT.ID |
| CLOSE\_REJECT\_EMP\_ID | 結案退回者 | NVARCHAR2(40) | N |  | CFG\_EMP.ID |
| CLOSE\_REJECT\_DATE | 結案退回日期 | DATE | Y |  |  |
| CLOSE\_REJECT\_REASON\_ID | 結案退回原因 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘CLOSE\_REJECT\_REASON’ |
| CLOSE\_REJECT\_DESC | 結案退回說明 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| CLOSE\_RESERVE\_DATE | 預約結案時間 | DATE | Y |  | 預約結案開始時間  YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CLOSE\_RESERVE\_DAYS | 預約結案天數 | NUMBER(18) | Y |  |  |
| CLOSE\_RESERVE\_REASON\_ID | 預約結案原因 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘CLOSE\_RESERVE\_REASON’ |
| CLOSE\_RESERVE\_DESC | 預約結案原因說明 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| PLAN\_JUDGE\_DATE | 預計完成-審單 | DATE |  |  | 每次進入待審狀態, 就計算出來的值  審單開始時間 + 審單 KPI |
| PLAN\_PROC1\_DATE | 預計完成-處理1 | DATE |  |  | 每次進入待審狀態, 就計算出來的值  審單開始時間 + 審單 KPI + 1st 處理單位 KPI  或第一次進入 1st 處理單位, 就計算出來的值  1st 處理開始時間 + 1st 處理單位 KPI |
| PLAN\_PROC2\_DATE | 預計完成-處理2 | DATE |  |  | 每次進入待審狀態, 就計算出來的值  審單開始時間 + 審單 KPI + 1st 處理單位 KPI + 2nd 處理單位 KPI  或第一次進入 1st 處理單位, 就計算出來的值  1st 處理開始時間 + 1st 處理單位 KPI + 2nd 處理單位 KPI  或第一次進入 2nd 處理單位, 就計算出來的值  2nd 處理開始時間 + 2nd 處理單位 KPI |
| PLAN\_PROC3\_DATE | 預計完成-處理3 | DATE |  |  | 每次進入待審狀態, 就計算出來的值  審單開始時間 + 審單 KPI + 1st 處理單位 KPI + 2nd 處理單位 KPI + 3rd 處理單位 KPI + 3rd 處理單位 KPI  或第一次進入 1st 處理單位, 就計算出來的值  1st 處理開始時間 + 1st 處理單位 KPI + 2nd 處理單位 KPI + 3rd 處理單位 KPI  或第一次進入 2nd 處理單位, 就計算出來的值  2nd 處理開始時間 + 2nd 處理單位 KPI + 3rd 處理單位 KPI  或第一次進入 3rd 處理單位, 就計算出來的值  3rd 處理開始時間 + 3rd 處理單位 KPI |
| PLAN\_CLOSE\_DATE | 預計完成-結案 | DATE |  |  | 每次進入待審狀態, 就計算出來的值  審單開始時間 + 審單 KPI + 1st 處理單位 KPI + 2nd 處理單位 KPI + 3rd 處理單位 KPI + 3rd 處理單位 KPI + 結案 KPI  或第一次進入 1st 處理單位, 就計算出來的值  1st 處理開始時間 + 1st 處理單位 KPI + 2nd 處理單位 KPI + 3rd 處理單位 KPI + 結案 KPI  或第一次進入 2nd 處理單位, 就計算出來的值  2nd 處理開始時間 + 2nd 處理單位 KPI + 3rd 處理單位 KPI + 結案 KPI  或第一次進入 3rd 處理單位, 就計算出來的值  3rd 處理開始時間 + 3rd 處理單位 KPI + 結案 KPI  或每次進入待結案, 就計算出來的值  結案開始時間 + 結案 KPI |
| PLAN\_OVERALL\_DATE | 工單預計結束日 | DATE |  |  | 開單完成, 就計算出來的值, 之後不再改變  開單時間 + 審單 KPI + 1st 處理單位 KPI + 2nd處理單位 KPI + 3rd處理單位 KPI + 結案 KPI |
| STORE\_TYPE | 店組 類別 | NUMBER(18) | Y |  | 直派工單用  0: 無  1: 直營  2: 特約  3: 經銷 |
| STORE\_SIM | 啟用時卡號 | NVARCHAR2(200) | Y |  | 直派工單用 |
| STORE\_CODE | 店組代號 | NVARCHAR2(20) | Y |  | IVR Code, 同時為 Store ID  直派工單用  CFG\_STORE.STORE\_ID |
| CREATE\_BANK\_ID | 開單 銀行 ID | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’BANK’ |
| PROC\_BANK\_ID | 處理 銀行 ID | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’BANK’ |
| EVENT\_ID | 事件 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’TICKET\_EVENT’ |
| OPERATION\_SEQ | 操作序 | NUMBER(18) | N | 1 | 正整數 |
| BPM\_ID | BPM PROCESS ID | NUMBER(18) | N | 0 | BPM PROCESS ID |
| ~~ETL\_DATE~~ | ~~ETL 日期~~ | ~~DATE~~ | ~~Y~~ |  | ~~若做 ETL, 則將 ETL時間寫入此欄位~~  ~~若做非 ETL 的任何操作, 澤清空此欄位~~  ~~YYYY/MM/DD~~ |
| CREATE\_DATE | 新增日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 新增人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_MAIN | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_1 |  | PRODUCT\_ATTRIBUDE  STATUS\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_2 |  | PRODUCT\_ATTRIBUDE  CREATE\_EMP\_ID  STATUS\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_3 |  | PRODUCT\_ATTRIBUDE  CREATE\_DEPT\_ID  STATUS\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_4 |  | PRODUCT\_ATTRIBUDE  CLOSE\_EMP\_ID  STATUS\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_5 |  | PRODUCT\_ATTRIBUDE  CLOSE\_DEPT\_ID  STATUS\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_6 |  | TICKET\_TYPE\_ID  TICKET\_LEVEL\_ONE\_ID  TICKET\_LEVEL\_TWO\_ID  TICKET\_LEVEL\_THREE\_ID  TICKET\_NAME  CREATE\_DEPT\_ID  CLOSE\_DEPT\_ID  IS\_COMPLAIN  STATUS\_ID  SPECIAL\_EVENT\_ID  CHANNEL\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_7 |  | UPDATE (DESC) |

* 1. [CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED] 結案或取消的主工單紀錄

生命期結束的主工單，包含狀態為取消或是結案的主工單，在取消或結案發生時，主攻單紀錄由 CUR\_TICKET\_MAIN 移到 CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED

* + 1. Table Schema

Table 欄位與 CUR\_TICKET\_MAIN 一致

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED\_1 |  | PRODUCT\_ATTRIBUDE  STATUS\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED\_2 |  | PRODUCT\_ATTRIBUTE  CREATE\_EMP\_ID  STATUS\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED\_3 |  | PRODUCT\_ATTRIBUTE  CREATE\_DEPT\_ID  STATUS\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED\_4 |  | PRODUCT\_ATTRIBUTE  CLOSE\_EMP\_ID  STATUS\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED\_5 |  | PRODUCT\_ATTRIBUTE  CLOSE\_DEPT\_ID  STATUS\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED\_6 |  | TICKET\_TYPE\_ID  TICKET\_LEVEL\_ONE\_ID  TICKET\_LEVEL\_TWO\_ID  TICKET\_LEVEL\_THREE\_ID  TICKET\_NAME  CREATE\_DEPT\_ID  CLOSE\_DEPT\_ID  IS\_COMPLAIN  STATUS\_ID  SPECIAL\_EVENT\_ID  CHANNEL\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED\_7 |  | ~~ETL\_DATE~~  UPDATE\_DATE (DESC) |

* 1. [CUR\_TICKET\_TEMP] 暫存單的主工單紀錄

所有尚未開單的暫存單全部存放在此

* + 1. Table Schema

Table 欄位與 CUR\_TICKET\_MAIN 一致

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_TEMP | Clustered | ID |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST] 工單客戶資料
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_ID | 工單ID | NVARCHAR2(20) | N |  | CUR\_TICKET\_MAIN.ID |
| MSISDN | 門號/代表號/線路編號 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| CUST\_ACCOUNT | 帳號/客編 | NVARCHAR2(100) | Y |  | 付款帳號, 不一定是用戶 |
| TAX\_ID | 統編/證號 | NVARCHAR2(100) | Y |  | 身分證號碼  護照號碼  統一編號 |
| PRODUCT\_ID | F1: 卡別  F5/F6: 產品名 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’ PRODUCT’ |
| TRAN\_NO | 交易序號 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| SUBSCRIBE\_ID | 實際用戶 | NVARCHAR2(100) | Y |  | 實際用戶, 不一定為帳號 |
| CUST\_LEVEL\_ID | 一般客戶等級 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’ CUSTOMER\_LEVEL’ |
| ENTERPRISE\_CUST\_LEVEL\_ID | 企業客戶等級 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’ CUSTOMER\_ENT\_LEVEL’ |
| SALES\_ID | 業務工號 | NVARCHAR2(40) | Y |  |  |
| SALES\_NAME | 所屬業務姓名 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| CUST\_NO | 客戶代號 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| CUST\_NAME | 客戶姓名 | NVARCHAR2(100) | Y |  | 姓氏+性別 |
| CONTACT\_NAME | 聯絡人(受任人) | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| CONTACT\_MOBILE | 聯絡電話(行動) | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| CONTACT\_PHONE | 聯絡電話(市話) | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| FIELD\_CONTACT\_NAME | 現場聯絡人 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| FIELD\_CONTACT\_MOBILE | 現場聯電(行動) | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| FIELD\_CONTACT\_PHONE | 現場聯電(市話) | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| CUST\_TYPE | 客戶類別 | NUMBER(18) | N |  | 0: 一般客戶  1: 企業客戶  一般客戶  Mobile: 客戶資訊中的CID欄位沒有值  Fixed: 根據介接回傳的物件類別判斷Individual 或 Organization  ISP: 客戶編號的值以T開頭  企業客戶  Mobile: 客戶資訊中的CID欄位有值  Fixed: XXX欄位的值為E  ISP: 客戶編號的值以非T開頭 |
| SIM\_CARD\_NO | SIM卡號 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| AVG\_BILL\_AMOUNT | 平均帳單金額 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| SERVICE\_PROVIDE\_ADDR | 供裝地址 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| MOBILE\_BRAND | 手機廠牌 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| MOBILE\_MODEL | 手機型號/作業系統 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| CID\_CUST\_NAME | CID 企業客戶名稱 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| CID\_CODE | CID碼 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| PNP\_CODE | PNP碼 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| ESS\_EMP\_NO | 所屬ESS業務工號 | NVARCHAR2(100) | Y |  | CFG.EMP.ID |
| ESS\_SALE\_NAME | 所屬ESS業務姓名 | NVARCHAR2(100) | Y |  | CFG.EMP.EMP\_NAME |
| BANDWIDTH | 線路頻寬 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| MACHINE\_ROOM | F5:設備所在區域  F6:所屬機房 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| MOBILE\_NO\_STATUS | 門號狀態 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| AVG\_GPRS\_USAGE | 最近3個月平均GPRS使用量 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| AVG\_VOICE\_USAGE | 最近3個月平均Voice使用量 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| SERVICE\_PROVIDE\_UNIT | 銷售/啟用單位(最近一次) | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| MOBILE\_NO\_COUNT | 門號總數 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| BIRTHDAY | 出生年月日 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| BILLING\_CYCLE | 出帳週期 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| MONTHLY\_RENTAL | 月租費率(Voice/Data) | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| MOBILE\_NO\_ENABLE\_DATE | 門號啟用日(有2轉3年資問題) | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| CONTRACT\_EXPIRE\_DATE | 合約到期日 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| CONTRACT | 合約專案 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| CONTRACT\_DISCOUNT | 專案補貼款 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| PROMOTION\_SMS\_RECEIVE\_STATUS | 促銷簡訊接收狀態 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| SUSPEND\_RATE | 客戶停機率 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| A\_SITE\_ADDR | 甲端地址 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| B\_SITE\_ADDR | 乙端地址 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| VMAIL | VMAIL | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| WEB\_HOSTING | WEB\_HOSTING | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| DOMAIN\_NAME | DOMAIN\_NAME | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| SEEDNET\_MAIL | SEEDNET\_MAIL | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| SPARQ\_MAIL | SPARQ\_MAIL | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| NT\_PRODUCT\_IP | IP | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| ETOE\_VPN\_ID | E2E/VPN ID | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| SERV\_NAME | 服務名稱 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| SERV\_STATUS | 服務狀態 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| CREATE\_DATE | 新增日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 新增人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| REPLY\_PHONE | 回覆電話 | NVARCHAR2(100) | Y |  | 處理過程中的回覆電話，非聯絡電話一、二 |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST | Clustered | TICKET\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST\_1 |  | MSISDN |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST\_2 |  | CUST\_ACCOUNT |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST\_3 |  | TAX\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST\_4 |  | CONTACT\_MOBILE  CONTACT\_PHONE  SALES\_ID  CUST\_LEVEL\_ID  ENTERPRISE\_CUST\_LEVEL\_ID  PRODUCT\_ID |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT] 處理部門
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | CUR\_TICKET\_MAIN.ID |
| PROC\_SEQ | 處理序號 | NUMBER(18) | N | 1 |  |
| DEPT\_ID | 部門代碼 | NVARCHAR2(120) | N |  | CFG\_DEPT.ID |
| EMP\_ID | 最後的處理者 | NVARCHAR2(40) | Y |  | CFG\_EMP.ID |
| PROC\_START\_DATE | 處理開始時間 | DATE | Y |  | 第一次進入處理流程的時間, 給值之後不再更新 |
| PROC\_COMPLETE\_DATE | 處理完成日期 | DATE | Y |  | 退回上一處理單位則清空  處理完成則寫入 |
| IS\_COMMON\_TROUBLE\_REASON | 是否共用問題原因 | NUMBER(1) | N |  | 開單同時由CFG\_TICKET\_CONFIG. IS\_COMMON\_TROUBLE\_REASON取值 |
| IS\_COMMON\_PROC\_RESULT | 是否共用處理結果 | NUMBER(1) | N |  | 開單同時由CFG\_TICKET\_CONFIG. IS\_COMMON\_PROC\_RESULT取值 |
| TROUBLE\_REASON\_ONE\_ID | 問題原因 第一層 或 共用問題原因 | NUMBER(18) | Y |  | If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘TROUBLE\_REASON’  Else  CFG\_TICKET\_REASON.ID where REASON\_TYPE = 0 |
| TROUBLE\_REASON\_TWO\_ID | 問題原因 第二層 | NUMBER(18) | Y |  | If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘TROUBLE\_REASON’ |
| TROUBLE\_REASON\_THREE\_ID | 問題原因 第三層 | NUMBER(18) | Y |  | If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘TROUBLE\_REASON’ |
| PROC\_RESULT\_ID | 處理結果 | NUMBER(18) | Y |  | If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘PROC\_RESULT’  Else  CFG\_TICKET\_REASON.ID where REASON\_TYPE = 1 |
| OVERDUE\_REASON\_ID | 逾期原因 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘OVERDUE\_REASON’ |
| REJECT\_DATE | 處理退回日期 | DATE | Y |  |  |
| REJECT\_REASON\_ID | 處理退回原因 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘PROC\_REJECT\_REASON’ |
| REJECT\_DESC | 處理退回說明 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| BACK\_DATE | 退回上一處理單位日期 | DATE | Y |  |  |
| BACK\_DESC | 退回上一處理單位說明 | VARCHAR2(4000) | Y |  |  |
| EVENT\_ID | 事件 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’TICKET\_EVENT’ |
| OPERATION\_SEQ | 操作序 | NUMBER(18) | N | 1 |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT | Clustered | TICKET\_ID PROC\_SEQ |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT\_1 |  | DEPT\_ID |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CUR\_TICKET\_ESCALATE] 催單歷程
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | CUR\_TICEKET\_MAIN.ID |
| EMP\_ID | 催單人員 | NVARCHAR2(40) | N |  | CFG\_EMP.ID |
| ESCALATE\_DATE | 催單日期 | DATE | N |  |  |
| ESCALATE\_DESC | 催單原因說明 | VARCHAR2(4000) | N |  |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_ESCALATE | Clustered | EMP\_ID TICKET\_ID ESCALATE\_DATE |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_ESCALATE\_1 |  | TICKET\_ID |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CUR\_TICKET\_FOLLOWUP] 工單追蹤紀錄
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  |  |
| EMP\_ID | 員工編號 | NVARCHAR2(40) | N |  |  |
| FOLLOW\_DATE | 追蹤日期 | DATE | N |  | YYYY/MM/DD |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_FOLLOWUP | Clustered | TICKET\_ID EMP\_ID  FOLLOW\_DATE |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_FOLLOWUP\_1 |  | EMP\_ID |

* 1. [CUR\_TICKET\_STATUS\_CHANGE] 工單狀態變更

此表格為工單流程紀錄，包含狀態變更，處理部門的更新，或處理人員的更新，都會記錄在此, 但不包含暫存單

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | CUR\_TICKET\_MAIN.ID |
| STATUS\_SEQ | 工單操作序號 | NUMBER(18) | N | 1 |  |
| DEPT\_ID | 部門編號 | NVARCHAR2(120) | N |  | 目前的部門  CFG\_DEPT.ID |
| PROC\_SEQ | 最後處理順序 | NUMBER(18) | Y | 1 | 工單處理流程的處理順序  CUR\_TICKET\_MAIN.PROC\_SEQ |
| EMP\_ID | 員工 | NVARCHAR2(40) | Y |  | 目前的人員  CFG\_EMP.ID |
| NEXT\_EMP\_ID | 下一個員工 | NVARCHAR2(40) | Y |  | 下一個人員 (顯示用)  狀態待審: 審單人員  狀態待分派: 處理主管  狀態處理中: 處理人員  狀態審單退回: 開單者  狀態處理退回: 開單者 |
| NEXT\_DEPT\_ID | 下一個部門編號 | NVARCHAR2(120) | Y |  | 目前的部門  CFG\_DEPT.ID |
| EVENT\_ID | 事件 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’TICKET\_EVENT’ |
| PRE\_STATUS\_ID | 狀態類型 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘TICKET\_STATUS’ |
| STATUS\_ID | 狀態類型 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE = ‘TICKET\_STATUS’ |
| STATUS\_START\_DATE | 狀態進入日期 | DATE | N |  | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| STATUS\_END\_DATE | 狀態離開日期 | DATE | Y |  | 此欄位填入上一筆資料的開始時間  YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| KPI\_USED | 使用的 KPI 時數 | NUMBER(18) | Y |  | 用了多少時間  以分鐘為單位  Formula:  STATUS\_END\_DATE  - STATUS\_START\_DATE  - 非上班時間 |
| PLAN\_COMP\_DATE | 預計完成日 | DATE | Y |  | 開單:  CUR\_TICKET\_MAIN.PLAN\_JUDGE\_DATE  處理 1: CUR\_TICKET\_MAIN.PLAN\_PROC1\_DATE  處理 2: CUR\_TICKET\_MAIN.PLAN\_PROC2\_DATE  處理 3: CUR\_TICKET\_MAIN.PLAN\_PROC3\_DATE  結案: CUR\_TICKET\_MAIN.PLAN\_CLOSE\_DATE |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_STATUS\_CHANGE | Clustered | TICKET\_ID  STATUS\_SEQ |
| **IX** | IX\_CUR\_TICKET\_STATUS\_CHANGE\_1 |  | TICKET\_ID |

* 1. [CUR\_USER\_HABIT] 使用者喜好
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| EMP\_ID | 員工編號 | NVARCHAR2(40) | N |  |  |
| ITEM | 項目 | NVARCHAR2(100) | N |  | PAGE\_ROW : 表格筆數  EXPORT\_COLUMN: 此前綴開頭的代表工單查詢匯出欄位ex: EXPORT\_COLUMN\_TICKET\_ID |
| VALUE | 值 | NVARCHAR2(2000) | N |  |  |
| SEQ | 順序 | NUMBER(18) | N | 1 | For EXPORT\_COLUMN |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_USER\_HABIT | Clustered | EMP\_ID  ITEM |
| **IX** | IX\_CUR\_USER\_HABIT\_1 |  | EMP\_ID |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [CUR\_LOGIN] 伺服器使用者登入訊息
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| NT\_ACCOUNT | NT帳號 | NVARCHAR2(128) | N |  | CFG\_EMP.NT\_ACCOUNT |
| LOGIN\_IP | 登入IP | NVARCHAR2(120) | N |  |  |
| USER\_TOKEN | USERTOKEN | NVARCHAR2(2000) | Y |  |  |
| LOGIN\_DATE | 最後登入日期 | DATE | N |  |  |
| LOGOUT\_DATE | 最後登出日期 | DATE | Y |  |  |
| LOGIN\_STATUS | 登入狀態 | NUMBER(18) | N |  | 0: Login  1: Checked by Manager Host  2. Logout |
| ACCESS\_PATH | 訪問路徑 | NVARCHAR2(2000) | Y |  | Full Access Path  網址列上的完整訪問 URL |
| MESSAGE | 訊息 | NVARCHAR2(2000) | Y |  |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_LOGIN | Clustered | NT\_ACCOUNT |

* 1. [CUR\_TICKET\_NOTICE] 工單通知狀態
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | CUR\_TICKET\_MAIN.ID |
| VIP\_1 | 自動催單 - A級客戶 (2hrs) | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| VIP\_2 | 自動催單 - A級客戶 (4hrs) | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| VIP\_3 | 自動催單- A級客戶 (6hrs) | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| NON\_VIP\_1 | 自動催單- NonA級客戶 (12hrs) | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| NON\_VIP\_2 | 自動催單 - NonA級客戶 (24hrs) | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| NON\_VIP\_3 | 自動催單 - NonA級客戶 (32hrs) | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| VIP\_SUPPORT\_1 | 自動催單 - A級客戶 (2hrs) - 同步協派 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| VIP\_SUPPORT\_2 | 自動催單 - A級客戶 (4hrs) - 同步協派 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| VIP\_SUPPORT\_3 | 自動催單- A級客戶 (6hrs) - 同步協派 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| NON\_VIP\_SUPPORT\_1 | 自動催單- NonA級客戶 (12hrs) - 同步協派 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| NON\_VIP\_SUPPORT\_2 | 自動催單 - NonA級客戶 (24hrs) - 同步協派 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| NON\_VIP\_SUPPORT\_3 | 自動催單 - NonA級客戶 (32hrs) - 同步協派 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| ~~PROC\_OVERDUE~~ | ~~處理 KPI 即將到期~~ | ~~NUMBER(1)~~ | ~~Y~~ | ~~0~~ | 即將刪除，由PROC\_OVERDUE\_1~3取代 |
| PROC\_OVERDUE\_1 | 處理部門1 KPI 即將到期 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| PROC\_OVERDUE\_2 | 處理部門2 KPI 即將到期 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| PROC\_OVERDUE\_3 | 處理部門3 KPI 即將到期 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| CLOSE\_OVERDUE | 結案即將到期 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_NOTICE | 是否已通知 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_NOTICE | Clustered | TICKET\_ID |

* 1. [CUR\_TICKET\_SUPPORT\_NOTICE] 協派單通知狀態
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | CUR\_TICKET\_MAIN.ID |
| TICKET\_SUPPORT\_ID | 協派單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | CUR\_TICKET\_SUPPORT.ID |
| IS\_NOTICE | 是否已通知 | NUMBER(1) | Y |  |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_SUPPORT\_NOTICE | Clustered | TICKET\_ID  TICKET\_SUPPORT\_ID |

* 1. [CUR\_TICKET\_BLOCK]工單鎖定

防止同一張工單同時間被兩人以上指派或認領。

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | CUR\_TICKET\_MAIN.ID |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_TICKET\_BLOCK | Clustered | TICKET\_ID |

* 1. [CUR\_INTF\_NTT\_QUEUE] 與NTT接介失敗暫存QUEUE
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | 流水號ID | NUMBER(18) | N |  |  |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  |  |
| INTF\_ID | 介接ID | NUMBER(18) | Y |  | 介接ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE= ‘INTF\_ITSM |
| RETRY\_COUNT | 重試的次數 | NUMBER(18) | N | 0 | 重試次數上限設定在  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID WHERE  CODE = ‘RETRY\_LIMIT’  AND CODE\_CATE=’EXCEPTION\_HANDLE’ |
| RETURN\_CODE | 回應代碼 | NVARCHAR2(20) | Y |  |  |
| RETRY\_RESULT | 重試的結果 | NVARCHAR2(1) | Y |  | S: success ,F: Fail , N: New |
| SYNC\_BEAN | 欲同步的bean | BLOB | Y |  |  |
| HAVE\_NOTICED | 是否已通知 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_INTF\_NTT\_QUEUE | Clustered | ID |
|  |  |  |  |

* 1. [CUR\_INTF\_QUEUE] 與其他Channel界接介失敗暫存QUEUE
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | 流水號ID | NUMBER(18) | N |  |  |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  |  |
| INTF\_ID | 介接ID | NUMBER(18) | Y |  | 介接ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE= ‘INTF\_ITSM |
| RETRY\_COUNT | 重試的次數 | NUMBER(18) | N | 0 | 重試次數上限設定在  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID WHERE  CODE = ‘RETRY\_LIMIT’  AND CODE\_CATE=’EXCEPTION\_HANDLE’ |
| RETURN\_CODE | 回應代碼 | NVARCHAR2(20) | Y |  |  |
| RETRY\_RESULT | 重試的結果 | NVARCHAR2(1) | Y |  | S: success ,F: Fail , N: New |
| SYNC\_BEAN | 欲同步的bean | BLOB | Y |  |  |
| HAVE\_NOTICED | 是否已通知 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| TICKET\_TYPE | 介接對象 | NVARCHAR2(20) | N |  | OSP |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_CUR\_INTF\_NTT\_QUEUE | Clustered | ID |
|  |  |  |  |

1. Historic Table

Historic Table 是紀錄 Config Table 和 Current Table 所有變更的過程, 包含新增與變更，目前設計是和原 Table 欄位一致，同步機制採用 DB Trigger。

Historic Table 都有預設欄位 HIS\_DATE, 此欄位預設為 SYSDATE, 自動記錄寫入 Historic Table 的時間

|  |  |
| --- | --- |
| Source Table | Historic Table |
| CFG\_ADMIN\_CONFIG | HIS\_ADMIN\_CONFIG |
| CFG\_SYSTEM\_CONFIG | HIS\_SYSTEM\_CONFIG |
| CFG\_JUDGE\_RULE | HIS\_JUDGE\_RULE |
| CFG\_NOTICE | HIS\_NOTICE |
| CFG\_SMS\_TEMPLATE | HIS\_SMS\_TEMPLATE |
| CUR\_TICKET\_MAIN  CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED | HIS\_TICKET\_MAIN |
| CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST | HIS\_TICKET\_MAIN\_CUST |
| CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT | HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT |
| CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO | HIS\_TICKET\_ADDNL\_INFO |
| CUR\_TICKET\_NOTE | HIS\_TICKET\_NOTE |
| CUR\_TICKET\_ASSIGN | HIS\_TICKET\_ASSIGN |
| CUR\_EMP\_QUEUE | HIS\_EMP\_QUEUE |
| CUR\_DEPT\_QUEUE | HIS\_DEPT\_QUEUE |
| CUR\_EXPORT | HIS\_EXPORT |
| SYNC\_WORK\_HOUR | HIS\_SYNC\_WORK\_HOUR |
| SYNC\_CWC | HIS\_SYNC\_CWC |
| SYNC\_DEPT | HIS\_SYNC\_DEPT |
| SYNC\_EMP | HIS\_SYNC\_EMP |
| SYNC\_AGENT | HIS\_SYNC\_AGENT |
| RPT\_TICKET\_MAIN | HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN |
| RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT | HIS\_RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT |
| RPT\_TICKET\_SUPPORT | HIS\_RPT\_TICKET\_SUPPORT |
| RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO | HIS\_RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO |

1. 1. [HIS\_ADMIN\_CONFIG] Admin 參數設定歷程

|  |
| --- |
|  |

* + 1. Table Schema

同 CFG\_ADMIN\_CONFIG

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_ADMIN\_CONFIG\_1 |  | ID |
| **IX** | IX\_HIS\_ADMIN\_CONFIG\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_ADMIN\_CONFIG | CFG\_ADMIN\_CONFIG | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_SYSTEM\_CONFIG] 系統參數設定歷程

|  |
| --- |
|  |

* + 1. Table Schema

同 CFG\_SYSTEM\_CONFIG

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_SYSTEM\_CONFIG\_1 |  | ID |
| **IX** | IX\_HIS\_SYSTEM\_CONFIG\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_SYSTEM\_CONFIG | CFG\_SYSTEM\_CONFIG | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_DEPT] 部門設定歷程

|  |
| --- |
|  |

* + 1. Table Schema

同 CFG\_DEPT

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_DEPT\_1 |  | ID |
| **IX** | IX\_HIS\_DEPT\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_DEPT | CFG\_DEPT | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_JUDGE\_RULE] 審單規則設定歷程

|  |
| --- |
|  |

* + 1. Table Schema

同 CFG\_JUDGE\_RULE

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_JUDGE\_RULE\_1 |  | EMP\_ID  TICKET\_CONFIG\_ID |
| **IX** | IX\_HIS\_JUDGE\_RULE\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_JUDGE\_RULE | CFG\_JUDGE\_RULE | AFTER INSERT OR UPDATE |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [HIS\_NOTICE] 通知設定歷程
     1. Table Schema

同 CFG\_NOTICE

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_NOTICE\_1 |  | ID |
| **IX** | IX\_HIS\_NOTICE\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_NOTICE | CFG\_NOTICE | AFTER INSERT OR UPDATE |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [HIS\_SMS\_TEMPLATE] 通知範本設定歷程
     1. Table Schema

同 CFG\_SMS\_TEMPLATE

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_SMS\_TEMPLATE\_1 |  | ID |
| **IX** | IX\_HIS\_SMS\_TEMPLATE\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_SMS\_TEMPLATE | CFG\_SMS\_TEMPLATE | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_TICKET\_MAIN] 主工單修改歷程
     1. Table Schema

同 CUR\_TICKET\_MAIN

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_MAIN\_1 |  | ID |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_MAIN\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_MAIN\_3 |  | EVENT\_ID  UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_TICKET\_MAIN | CUR\_TICKET\_MAIN | AFTER INSERT OR UPDATE |
| TRG\_HIS\_TICKET\_MAIN\_CLOSED | CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSED | AFTER UPDATE |

* 1. [HIS\_TICKET\_TEMP] 暫存工單修改歷程
     1. Table Schema

同 CUR\_TICKET\_TEMP

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_TEMP\_1 |  | ID |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_TEMP\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_TICKET\_TEMP | CUR\_TICKET\_TEMP | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_TICKET\_MAIN\_CUST] 工單客戶資料修改歷程
     1. Table Schema

同 CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_MAIN\_CUST\_1 |  | TICKET\_ID |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_MAIN\_CUST\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_TICKET\_MAIN\_CUST | CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT] 處理部門修改歷程
     1. Table Schema

同 CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT\_1 |  | TICKET\_ID PROC\_SEQ |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT | CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_TICKET\_SUPPORT] 協派單修改歷程
     1. Table Schema

同 CUR\_TICKET\_SUPPORT

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_SUPPORT\_1 |  | ID |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_SUPPORT\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_TICKET\_SUPPORT | CUR\_TICKET\_SUPPORT | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_TICKET\_ADDNL\_INFO] 工單附加資訊內容修改歷程
     1. Table Schema

同 CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_ADDNL\_INFO\_1 |  | TICKET\_ID  INFO\_TYPE SEQ |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_ADDNL\_INFO\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_TICKET\_ADDNL\_INFO | CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO | AFTER INSERT OR UPDATE |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [HIS\_TICKET\_NOTE] 補充工單資訊/工單附件/工單影像
     1. Table Schema

同 CUR\_TICKET\_SUPPORT

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_NOTE\_1 |  | ID |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_NOTE\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_TICKET\_NOTE | CUR\_TICKET\_NOTE | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_TICKET\_ASSIGN] 工單自動分派修改歷程
     1. Table Schema

同 CUR\_TICKET\_ASSIGN

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_ASSIGN\_1 |  | TICKET\_CONFIG\_ID  DEPT\_ID |
| **IX** | IX\_HIS\_TICKET\_ASSIGN\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_TICKET\_ASSIGN | CUR\_TICKET\_ASSIGN | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_EMP\_QUEUE] 個人選單計數器修改歷程
     1. Table Schema

同 CUR\_EMP\_QUEUE

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_EMP\_QUEUE\_1 |  | EMP\_ID |
| **IX** | IX\_HIS\_EMP\_QUEUE\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_EMP\_QUEUE | CUR\_EMP\_QUEUE | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_DEPT\_QUEUE] 部門選單計數器修改歷程
     1. Table Schema

同 CUR\_DEPT\_QUEUE

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_EMP\_QUEUE\_1 |  | DEPT\_ID |
| **IX** | IX\_HIS\_EMP\_QUEUE\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_DEPT\_QUEUE | CUR\_DEPT\_QUEUE | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_EXPORT] 批次作業 : 工單匯出歷程
     1. Table Schema

同 CUR\_EXPORT

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_EXPORT\_1 |  | ID |
| **IX** | IX\_HIS\_EXPORT\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_EXPORT | CUR\_EXPORT | AFTER INSERT OR UPDATE |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [HIS\_SYNC\_WORK\_HOUR] 行事曆 同步歷程
     1. Table Schema

同 SYNC\_WORK\_HOUR

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_SYNC\_WORK\_HOUR\_1 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_SYNC\_WORK\_HOUR | SYNC\_WORK\_HOUR | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_SYNC\_CWC] CWC 同步歷程
     1. Table Schema

同 SYNC\_CWC

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_SYNC\_CWC\_1 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_SYNC\_CWC | SYNC\_CWC | AFTER INSERT OR UPDATE |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [HIS\_SYNC\_DEPT] 部門同步歷程
     1. Table Schema

同 SYNC\_DEPT

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_SYNC\_DEPT\_1 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_SYNC\_DEPT | SYNC\_DEPT | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_SYNC\_EMP] 員工基本資料同步歷程
     1. Table Schema

同 SYNC\_EMP

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_SYNC\_EMO\_1 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_SYNC\_EMP | SYNC\_EMP | AFTER INSERT OR UPDATE |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [HIS\_SYNC\_AGENT] 代理人資訊同步歷程
     1. Table Schema

同 SYNC\_AGENT

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_SYNC\_AGENT\_1 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_SYNC\_AGENT | SYNC\_AGENT | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_SYNC\_STORE] 店組資訊同步歷程
     1. Table Schema

同 SYNC\_STORE

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_SYNC\_STORE\_1 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_SYNC\_STORE | SYNC\_STORE | AFTER INSERT OR UPDATE |

* 1. [HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN] 主工單報表 修改紀錄
     1. Table Schema

同 RPT\_TICKET\_MAIN

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN\_1 |  | ID |
| **IX** | IX\_HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_RPT\_TICKET\_MAIN | RPT\_TICKET\_MAIN | BEFORE UPDATE |

* 1. [HIS\_RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT] 處理部門報表 修改紀錄
     1. Table Schema

同 RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT\_1 |  | TICKET\_ID  PROC\_SEQ |
| **IX** | IX\_HIS\_RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT | RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT | BEFORE UPDATE |

* 1. [HIS\_RPT\_TICKET\_SUPPORT] 協派單報表 修改紀錄
     1. Table Schema

同 HIS\_TICKET\_SUPPORT

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_HIS\_RPT\_TICKET\_SUPPORT\_1 |  | ID |
| **IX** | IX\_HIS\_RPT\_TICKET\_SUPPORT\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_RPT\_TICKET\_SUPPORT | RPT\_TICKET\_SUPPORT | BEFORE UPDATE |

* 1. [HIS\_RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO] 工單附加資訊
     1. Table Schema

欄位為 RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | IX\_RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO\_1 |  | TICKET\_ID  INFO\_TYPE SEQ |
| **IX** | IX\_RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO\_2 |  | UPDATE\_DATE (DESC) |

* + 1. Trigger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **資料來源** | **觸發時機** |
| TRG\_HIS\_RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO | RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO | BEFORE UPDATE |

1. Log Table
2. 1. [LOG\_BATCH\_JOB] 批次作業紀錄
      1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | ID | NUMBER(18) | N |  | 流水號 |
| JOB\_TYPE | 批次作業類型 | NUMBER(18) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’JOB\_TYPE’ |
| JOB\_RESULT | 批次作業結果 | NUMBER(1) | N |  | 1: OK  0: NG |
| JOB\_MESSAGE | 批次作業訊息 | NVARCHAR2(2000) | Y |  |  |
| PLAN\_DATE | 預計作業時間 | DATE | N |  | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| START\_DATE | 開始作業時間 | DATE | Y |  | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| END\_DATE | 結束作業時間 | DATE | Y |  | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建用戶 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新用戶 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_LOG\_BATCH\_JOB | Clustered | ID |
|  |

* 1. [LOG\_INTEGRATION] 介接呼叫紀錄
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | ID | NUMBER(18) | N |  | 流水號 |
| INTEGRATION\_TYPE | 介接類別 | NUMBER(18) | N |  | 0: by API  1: by URL  2: ATM Ping |
| INTEGRATION\_METHOD | 功能名稱URL | NVARCHAR2(2000) | N |  | API Name or URL |
| FROM\_CHANNEL\_ID | 來源端 | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’CHANNEL’ |
| TO\_CHANNEL\_ID | 目地端 | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’CHANNEL’ |
| INPUT | 輸入 | CLOB | Y |  | Input Data |
| OUTPUT | 輸出 | CLOB | Y |  | Output Data |
| INVOKER | 請求人員 | NUMBER(18) | N |  |  |
| INVOKE\_DATE | 請求日期 | DATE | N |  | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| RESPONSE\_DATE | 回應時間 | DATE | Y |  | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| RETURN\_CODE | 回傳代碼 | NVARCHAR2(50) | Y |  |  |
| RETURN\_MSG | 回傳結果 | CLOB | Y |  |  |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | Y |  |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建用戶 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新用戶 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_LOG\_INTEGRATION | Clustered | ID |
|  |

* 1. [LOG\_LOGIN] 登入紀錄
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | ID | NUMBER(18) | N |  | 流水號 |
| LOGIN\_USER | 登入人員 | NVARCHAR2(40) | N |  | CFG\_EMP.ID |
| NT\_ACCOUNT | NT帳號 | NVARCHAR2(128) | N |  | CFG\_EMP.NT\_ACCOUNT |
| LOGIN\_IP | 登入IP | NVARCHAR2(60) | Y |  |  |
| LOGIN\_DATE | 登入日期 | DATE | N |  |  |
| LOGOUT\_DATE | 最後登出日期 | DATE | Y |  |  |
| LOGIN\_STATUS | 登入狀態 | NUMBER(18) | N |  |  |
| ACCESS\_PATH | 訪問路徑 | NVARCHAR2(2000) | Y |  |  |
| MESSAGE | 訊息 | NVARCHAR2(2000) | Y |  |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建用戶 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新用戶 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_LOG\_LOGIN | Clustered | ID |

* 1. [LOG\_NOTICE] 通知紀錄

包含簡訊通知紀錄, EMail 通知紀錄, 以及客戶聯絡資訊

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | ID | NUMBER(18) | N |  | 流水號 |
| NOTICE\_TYPE | 通知方式 | NUMBER(18) | N |  | 1=Phone  2=SMS  3=EMail |
| SEND\_DEPT\_ID | 發送部門 | NVARCHAR2(120) | N |  | 發送人員之部門 |
| SEND\_EMP\_ID | 發送者 | NVARCHAR2(40) | N | ITT | 發送人員之工號  若自動發送則為 ITT |
| SEND\_DATE | 通知日期 | DATE | N |  | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| SEND\_TO | 發送門號或EMail | NVARCHAR2(2000) | N |  | Phone: 電話  SMS: 電話  EMail: EMail Address, 可支援多個, 以分號分隔 |
| SEND\_CONTENT | 發送內容 | NVARCHAR2(2000) | N |  | 發送出去的內容 |
| RECEIPIENT\_TYPE | 發送類型 | NUMBER(18) | N |  | 0=員工  1=部門  2=客戶 |
| RECEIPIENT\_ID | 發送對象 | NVARCHAR2(120) | N |  | 員工: CFG\_EMP.ID  部門: CFG\_DEPT.ID  客戶: CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.CUST\_NAME |
| IS\_SEND\_DEPT | 是否送全部門 | NUMBER(1) | N | 0 | Phone: 無意義  SMS: 送全部門為 1, 但會送給部門全員工, 資料為多筆  EMail: 送全部門為 1, 可能送部門信箱或部門全員工, 資料僅為一筆 |
| IS\_AUTO | 是否自動送出 | NUMBER(1) | N | 1 | 系統自動發送或是人工發送 |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | Y | 0 | 工單上之編號 |
| TICKET\_STATUS\_ID | 工單狀態 | NUMBER(18) | Y | 0 | 執行簡訊發送當下之工單狀態  CUR\_TICKET\_MAIN.STATUS\_ID |
| IS\_SENT | 是否送出 | NUMBER(1) | N | 0 | For SMS Only  簡訊中心回傳簡訊是否有送出-success/fail |
| SMS\_COST\_CENTER\_ID | 簡訊成本中心 | NUMBER(18) | Y |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID where CODE\_CATE=’SMS\_COST\_CENTER’ |
| SEND\_SUBJECT | 信件主旨 | NVARCHAR2(400) | Y |  | For EMail Only |
| NOTICE\_FROM | 通知產生來源 | NUMBER(1) | N | 0 | 0: Ticket – 由工單事件產生 Notice  1: Ourage Alert - 由 Ourage Alert 產生 Notice  2: 組織異動 - 由於組織異動產生 Notice  3: Exception - 由 Exception 產生 Notice |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| CHANNEL\_ID | 系統別 | NVARCHAR2(20) | Y |  |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_LOG\_NOTICE | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_LOG\_NOTICE\_1 |  | TICKET\_ID |
| **IX** | IX\_LOG\_NOTICE\_2 |  | TICKET\_ID  NOTICE\_TYPE  RECEIPIENT\_TYPE |
| **IX** | IX\_LOG\_NOTICE\_3 |  | NOTICE\_TYPE  RECEIPIENT\_TYPE  UPDATE\_DATE (DESC) |

* 1. [LOG\_RECORD\_TIME] 時間紀錄

紀錄各種類型的系統時間

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TYPE | 類型 | NVARCHAR2(40) | N |  |  |
| EXEC\_TIME | 時間 | TIMESTAMP | N |  |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **IX** | LOG\_RECORD\_TIME \_1 | desc | EXEC\_TIME |
| **IX** | LOG\_RECORD\_TIME \_2 |  | TYPE |

* 1. [LOG\_SYSTEM] 系統紀錄

紀錄系統紀錄

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| EMP\_ID | 員工編號 | NVARCHAR2(40) | Y |  |  |
| EXCEPTION\_TYPE | 例外型態 | NVARCHAR2(2000) | Y |  | 例外型態，例外層極為INFO此欄位為NULL |
| TRACE | 追蹤 | CLOB | Y |  |  |
| MESSAGE | 訊息 | NVARCHAR2(2000) | Y |  | 訊息紀錄 |
| EXCEPTION\_LEVEL | 例外層級 | NVARCHAR2(2000) | Y |  | INFO/ERROR/DEBUG/TRACE/FATAL |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| ID | 編號 | NUMBER(18,0) | N |  | 系統紀錄的編號 |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | LOG\_EXCEPTION\_PK |  | ID |

* 1. [LOG\_API\_ACTIVITY] API介接紀錄

API介接紀錄

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ID | ID | NUMBER(18,0) | N |  |  |
| TICKET\_ID | 工單ID | VARCHAR2(20) | Y |  |  |
| API\_NAME | API名稱 | VARCHAR2(40) | Y |  |  |
| REQUEST | 請求Json字串 | VARCHAR2(2000) | Y |  |  |
| RESPONSE | 回應Json字串 | CLOB | Y |  |  |
| CHANNEL | 進入頻道 | VARCHAR2(20) | Y |  |  |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | DATE | Y | SYSTIMESTAMP |  |
| CREATE\_USER | 創建人員 | VARCHAR2(40) | Y | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | DATE | Y | SYSTIMESTAMP |  |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | VARCHAR2(40) | Y | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_LOG\_API\_ACTIVITY |  | ID |

1. Sync Table
2. 1. [SYNC\_WORK\_HOUR] 行事曆 同步暫存表
      1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| ~~EMP\_ID~~ |  | ~~NVARCHAR2(20)~~ | ~~N~~ |  |  |
| WORK\_DT | 日期 | NVARCHAR2(20) | N |  | YYYY/MM/DD |
| WORK\_HT | 當日工作時數 | NVARCHAR2(20) | Y |  |  |
| REMARK1 | 說明 | NVARCHAR2(20) | Y |  |  |
| START\_WORK | 開始工作時間 | NVARCHAR2(20) | Y |  | HH：MM |
| END\_WORK | 結束工作時間 | NVARCHAR2(20) | Y |  | HH：MM |
| SYNC\_DATE | 同步日期 | DATE | N |  | 同一批次 Sync 的, Sync DATE 必須相同  YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [SYNC\_CWC] CWC同步暫存表
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| CWC\_CHANNEL\_ID | CWC 頻道 | NVARCHAR2(100) | N |  |  |
| ID\_CALLNATURE | CWC ID | NVARCHAR2(200) | N |  | cwc item id |
| CALLNATURE\_GRP\_NUM | CWC Group Number | NVARCHAR2(200) | Y |  | cwc group number |
| CALLNATURE\_NUMBER | CWC Number | NUMBER(200) | Y |  | cwc item number |
| ITEM\_DESCRIPTION | CWC 名稱 | VARCHAR2(400) | N |  | cwc item description |
| VALID\_FROM | 開始有效期間 | DATE | Y |  | active DATE |
| VALID\_TO | 結束有效時間 | DATE | Y |  | expire DATE |
| CWC\_CREATE\_BY |  | NUMBER(18) | Y |  | created by |
| CWC\_CREATE\_DATE |  | DATE | Y |  | careted DATE |
| CWC\_UPDATE\_BY |  | NUMBER(18) | Y |  | updated by |
| CWC\_UPDATE\_DATE |  | DATE | Y |  | updated DATE |
| SORT\_NUM | 順序 | NUMBER(18) | Y |  | sort number |
| PARENT\_ID | 上一層 CWC | NVARCHAR2(200) | Y |  | parent cwc id |
| CWC\_CODE | CWC 代碼 | NVARCHAR2(400) | Y |  | cwc code(no use) |
| ITEM\_LEVEL |  | NUMBER(18) | Y |  | cwc item level |
| CWC\_PRODUCT\_ATTRIBUTE | CWC 產品屬性 | NVARCHAR2(10) | N |  | ~~F1 (WM)~~  ~~F5 (ECTI & Fixed)~~  ~~F6 (ECTI & ISP)~~  ~~DU (SOP & Fixed)~~  ~~NCIC (SOP & ISP)~~ |
| SON\_SUM | 子節點數量 | NUMBER(18) | Y |  |  |
| CHANNEL\_ID | 頻道 | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID WHERE CODE\_CATE = ‘CHANNEL’ |
| PRODUCT\_ATTRIBUTE\_ID | 產品屬性 | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID WHERE CODE\_CATE = ‘PRODUCT\_ATTRIBUTE’ |
| ~~PARENT\_ID~~ | ~~處理後的上一層 CWC ID 或 CWC NO~~ | ~~NVARCHAR2(200)~~ | ~~Y~~ |  | ~~ID\_CALLNATURE~~ |
| SYNC\_DATE | 同步日期 | DATE | N |  | 同一批次 Sync 的, Sync DATE 必須相同  YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
|  |  |  |  |

* 1. [SYNC\_DEPT] 部門同步暫存表
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| DEPT\_CODE | 部門分類 | NVARCHAR2(120) | N |  |  |
| DEPT\_ENG\_NAME | 部門英文名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  |  |
| DEPT\_CHI\_NAME | 部門中文名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  |  |
| PARENT | 上層單位代號 | NVARCHAR2(120) | Y |  |  |
| S\_DEPT\_NAME | 單位簡稱 | NVARCHAR2(32) | Y |  |  |
| COST\_CENTER\_FLG | 是否為成本中心 | NVARCHAR2(4) | Y |  | Y:是 N:否 |
| COST\_CENTER | 成本中心 | NVARCHAR2(120) | Y |  | 部門所屬成本中心代碼 |
| COMP\_CODE | 公司別 | NVARCHAR2(20) | Y |  | Default :01(遠傳電信) |
| COMP\_NAME | 公司名稱 | NVARCHAR2(40) | Y |  | 遠傳電信 |
| SET\_DATE | 成立日期 | NVARCHAR2(40) | Y |  | YYYY/MM/DD |
| OFF\_DATE | 撤銷日期 | NVARCHAR2(40) | Y |  | YYYY/MM/DD |
| EMP\_NO | 部門主管編號 | NVARCHAR2(40) | Y |  | 主管的員工編號 |
| DEPT\_TYPE | 部門型態 | NVARCHAR2(4) | Y |  | A |
| DEPT\_TYPE\_NAME | 部門類別 | NVARCHAR2(64) | Y |  | ”門市”… |
| DEPT\_LEVEL | 部門類別名稱 | NVARCHAR2(40) | Y |  |  |
| DEPT\_LEVEL\_NAME | 單位層級名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  |  |
| SYNC\_DATE | 同步日期 | DATE | N |  | 同一批次 Sync 的, Sync DATE 必須相同  YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [SYNC\_EMP] 員工基本資料同步暫存表
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| EMP\_NO | 員工編號 | NVARCHAR2(40) | N |  |  |
| DEPT\_CODE | 部門分類 | NVARCHAR2(120) | Y |  | Ref tblDept(部門檔) |
| EMP\_NAME | 中文名字 | NVARCHAR2(64) | Y |  |  |
| EMP\_F\_NAME | 中文姓 | NVARCHAR2(64) | Y |  |  |
| EMP\_L\_NAME | 中文名 | NVARCHAR2(64) | Y |  |  |
| ENG\_NAME | 員工英文姓名 | NVARCHAR2(120) | Y |  | First Name + Last Name |
| ENG\_F\_NAME | 英文名字(FIRST NAME) | NVARCHAR2(128) | Y |  | First name |
| ENG\_L\_NAME | 英文名字(LAST NAME) | NVARCHAR2(128) | Y |  | Last name |
| SEX | 性別 | NVARCHAR2(4) | Y |  | F/M |
| ALIAS\_NAME | 登入帳號 | NVARCHAR2(128) | Y |  |  |
| EMAIL | 職員的EMAIL | NVARCHAR2(200) | Y |  |  |
| CELLULAR | 手機號碼 | NVARCHAR2(40) | Y |  |  |
| EXTENSION | 分機號碼 | NVARCHAR2(40) | Y |  |  |
| TITLE | 職稱代碼 | NVARCHAR2(24) | Y |  | 例： 1001：董事長 (Ref代碼檔) |
| TITLE\_NAME | 職稱代碼名稱 | NVARCHAR2(400) | Y |  | 例:Sr.Engineer |
| TITLE\_CLASS | 層級代碼 | NVARCHAR2(16) | Y |  | F1：Staff (F1-F6 Ref代碼檔) |
| COMP\_CODE | 公司代碼 | NVARCHAR2(16) | Y |  | Default=E01f |
| COMP\_NAME | 公司代碼名稱 | NVARCHAR2(120) | Y |  | 會計系統使用  例：”遠傳電信股份有限公司” |
| BUSNS\_CODE | 營運代碼 | NVARCHAR2(16) | Y |  | 000：Default (Ref 代碼檔) |
| BUSNS\_NAME | 營運代碼名稱 | NVARCHAR2(120) | Y |  | 會計系統使用  例：”：系統使用ar(1t0),：系統使用aaid”,”Prepaid” |
| REGION | 區域代碼 | NVARCHAR2(16) | Y |  | 例：0101：台北內湖 (Ref 代碼檔) |
| REGION\_NAME | 區域代碼名稱 | NVARCHAR2(120) | Y |  | 會計系統使用  例：”：系統使用ar(120)Retail Store-Northi |
| COST\_CENTER | 成本中心 | NVARCHAR2(120) | Y |  | Ref：部門檔(tblDept) CostCenterFlg=thi |
| LOCATION\_CODE | 地區代碼 | NVARCHAR2(16) | Y |  | 例：109：內湖I (員工工作地區Ref代碼檔) |
| LOCATION\_NAME | 地區代碼名稱 | NVARCHAR2(120) | Y |  | 例：”內湖I”湖I內湖II” |
| ENT\_DATE | 到職日 | NVARCHAR2(40) | Y |  | YYYY/MM/DD |
| OFF\_DATE | 離職日 | NVARCHAR2(40) | Y |  | YYYY/MM/DD |
| FINAL\_DATE | 最後工作日 | NVARCHAR2(40) | Y |  | YYYY/MM/DD |
| EMP\_TYPE | 人員類別 | NVARCHAR2(4) | Y |  | C：Contract E：Exp. R：Regular  T：Temp |
| OP\_ID | OPID | NVARCHAR2(40) | Y |  | Login infinity人員識別碼 |
| LOGIN\_ID | LOGINID | NVARCHAR2(40) | Y |  | Login michelle人員識別碼 |
| REP\_FLG | 是否為接聽人員 | NVARCHAR2(4) | Y |  | Y：是 N：否 |
| SYNC\_DATE | 同步日期 | DATE | N |  | 同一批次 Sync 的, Sync DATE 必須相同  YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_DATE |  | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER |  | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE |  | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER |  | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
|  |

* 1. [SYNC\_AGENT] 代理人資訊同步暫存表
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| CHECK\_ID | 來源編號 | NVARCHAR2(44) | N |  | CEDS:CE170400004 OLWF:HA120100686 |
| SYS\_CODE | 系統別 | NVARCHAR2(128) | Y |  |  |
| ALIAS\_NAME | 填寫人NT帳號 | NVARCHAR2(128) | Y |  |  |
| AGENT | 代理人NT帳號 | NVARCHAR2(128) | Y |  |  |
| S\_AGENT\_DATE | 代理起始時間 | NVARCHAR2(64) | Y |  | 2007/01/01 08:30 |
| E\_AGENT\_DATE | 代理結束時間 | NVARCHAR2(64) | Y |  | 2007/01/01 18:00 |
| DATA\_SOURCE | 資料來源 | NVARCHAR2(4) | Y |  | 1:CEDS  2:OLWF |
| TRAN\_NO | 表單編號 | NVARCHAR2(44) | Y |  | HA120100686 |
| SUSPEND | N/Y | NVARCHAR2(4) | Y |  |  |
| PROC\_DATE | 執行代理日期 | NVARCHAR2(40) | Y |  | 2007/01/01 |
| PROC\_TIME | 執行代理時間 | NVARCHAR2(32) | Y |  | 09:00:00 |
| UPD\_USR\_ID | 更新者NT帳號 | NVARCHAR2(40) | Y |  |  |
| UPD\_DATE | 更新日期 | NVARCHAR2(40) | Y |  | 2007/01/01 |
| UPD\_TIME | 更新時間 | NVARCHAR2(32) | Y |  | 08:30 |
| SYNC\_DATE | 同步日期 | DATE | N |  | 同一批次 Sync 的, Sync DATE 必須相同  YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
|  |  |  |  |

* 1. [SYNC\_STORE] 店組資訊同步暫存表
     1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| STORE\_TYPE | 店點類型 | NVARCHAR2(6) | Y |  | 直營店/特約/經銷 |
| STORE\_ID | 店點ID | NVARCHAR2(32) | N |  |  |
| STORE\_NAME | 店點名稱 | NVARCHAR2(100) | Y |  |  |
| BUSINESS\_ID |  | NVARCHAR2(8) | Y |  |  |
| RESPONSE\_PERSON |  | NVARCHAR2(10) | Y |  |  |
| BUSINESS\_START\_TIME | 營業時間 | NVARCHAR2(20) | Y |  | MM:DD |
| BUSINESS\_END\_TIME | 打烊時間 | NVARCHAR2(20) | Y |  | MM:DD |
| BUSINESS\_SAT\_START\_TIME | 週六營業時間 | NVARCHAR2(20) | Y |  | MM:DD |
| BUSINESS\_SAT\_END\_TIME | 週六打烊時間 | NVARCHAR2(20) | Y |  | MM:DD |
| BUSINESS\_SUN\_START\_TIME | 週日營業時間 | NVARCHAR2(20) | Y |  | MM:DD |
| BUSINESS\_SUN\_END\_TIME | 週日打烊時間 | NVARCHAR2(20) | Y |  | MM:DD |
| EMAIL | 信箱 | NVARCHAR2(50) | Y |  |  |
| STORE\_AREA | 區域 | NVARCHAR2(6) | Y |  |  |
| STORE\_ADDRESS | 地址 | NVARCHAR2(315) | Y |  |  |
| CONTACT\_NUM\_1 | 連絡電話 | NVARCHAR2(20) | Y |  |  |
| ADSL\_PHONE | ADSL\_PHONE | NVARCHAR2(18) | Y |  |  |
| STATUS | 店點狀態 | NVARCHAR2(1) | Y |  | Y : 現存 N : 不存在 |
| SYNC\_DATE | 同步日期 | DATE | N |  | 同一批次 Sync 的, Sync DATE 必須相同  YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
|  |  |  |  |

1. Report Table
2. 1. ~~[RPT\_ETL] ETL 紀錄表~~
      1. ~~Table Schema~~

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **~~英文名稱~~** | **~~中文名稱~~** | **~~型態及長度~~** | **~~NULL~~** | **~~預設值~~** | **~~說明(代碼定義)~~** |
| ~~ETL\_TYPE~~ | ~~ETL 種類~~ | ~~NVARCHAR2(200)~~ | ~~N~~ |  | ~~ETL 種類, 目前設定為 Source Table Name:~~  ~~CUR\_TICKET\_MAIN~~  ~~CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSE~~  ~~CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT~~  ~~CUR\_TICKET\_SUPPORT~~  ~~CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO~~  ~~CUR\_TICKET\_NOTE~~  ~~HIS\_TICKET\_MAIN~~  ~~HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT~~  ~~LOG\_NOTICE~~ |
| ~~ETL\_DATE~~ | ~~ETL 時間~~ | ~~DATE~~ | ~~N~~ |  | ~~ETL 的時間, 用於和上次的 UPDATE\_DATE 做比較~~  ~~YYYY/MM/DD~~ |
| ~~ETL\_RESULT~~ | ~~ETL 結果~~ | ~~NUMBER(1)~~ | ~~N~~ |  | ~~0: ETL Fail~~  ~~1: ETL Success~~ |
| ~~CREATE\_DATE~~ | ~~創建日期~~ | ~~DATE~~ | ~~N~~ | ~~SYSDATE~~ | ~~YYYY/MM/DD HH24:MI:SS~~ |
| ~~CREATE\_USER~~ | ~~創建用戶~~ | ~~NVARCHAR2(40)~~ | ~~N~~ | ~~ITT~~ |  |
| ~~UPDATE\_DATE~~ | ~~更新日期~~ | ~~DATE~~ | ~~N~~ | ~~SYSDATE~~ | ~~YYYY/MM/DD HH24:MI:SS~~ |
| ~~UPDATE\_USER~~ | ~~更新用戶~~ | ~~NVARCHAR2(40)~~ | ~~N~~ | ~~ITT~~ |  |

* + 1. ~~Contraint & Index~~

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **~~類別~~** | **~~名稱~~** | **~~組合順序~~** | **~~欄位名稱~~** |
| **~~PK~~** | ~~PK\_RPT\_ETL~~ | ~~Clustered~~ | ~~ETL\_TYPE~~  ~~ETL\_DATE~~ |

* 1. [RPT\_TICKET\_MAIN] 主工單報表
     1. Table Schema

欄位為 CUR\_TICKET\_MAIN + CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST + 其他欄位, 其他欄位詳列如下

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| PRODUCT\_CLASS\_ID | 產品隸屬 ID | NUMBER(18) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.PRODUCT\_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_VALUE (PRODUCT)  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID (PRODUCT\_CLASS) |
| PRODUCT\_CLASS\_NAME | 產品隸屬名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| TICKET\_LEVEL\_ONE\_NAME | 工單分類名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.TICKET\_LEVEL\_ONE\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| TICKET\_LEVEL\_TWO\_NAME | 工單分類名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.TICKET\_LEVEL\_TWO\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| TICKET\_LEVEL\_THREE\_NAME | 工單分類名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.TICKET\_LEVEL\_THREE\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| TICKET\_TYPE\_NAME | 開單類型名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.TICKET\_TYPE \_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| PRODUCT\_ATTRIBUTE\_NAME | 產品屬性名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.PRODUCT\_ATTRIBUTE \_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| STATUS\_NAME | 工單狀態名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.STATUS \_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| CHANNEL\_NAME | 系統別名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.CHANNEL \_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| CREATE\_DEPT\_NAME | 開單部門名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.CREATE\_DEPT\_ID  CFG\_DEPT.DEPT\_CHI\_NAME |
| CREATE\_EMP\_NAME | 開單者名稱 | NVARCHAR2(64) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.CREATE\_EMP\_ID  CFG\_EMP.EMP\_NAME |
| SPECIAL\_EVENT\_NAME | 特殊事件名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.SPECIAL\_EVENT\_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| EVENT\_ADDR\_CITY\_NAME | 發生地點 縣市 名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.EVENT\_ADDR\_CITY\_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| EVENT\_ADDR\_REGION\_NAME | 發生地點 鄉鎮市區 名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.EVENT\_ADDR\_REGION\_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| JUDGE\_DEPT\_NAME | 審單部門名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.JUDGE\_DEPT\_ID  CFG\_DEPT.DEPT\_CHI\_NAME |
| JUDGE\_APPROVE\_EMP\_NAME | 審單通過人員名稱 | NVARCHAR2(64) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.JUDGE\_APPROVE\_EMP\_ID  CFG\_EMP.EMP\_NAME |
| JUDGE\_REJECT\_EMP\_NAME | 審單退回人員名稱 | NVARCHAR2(64) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.JUDGE\_REJECT\_EMP\_ID  CFG\_EMP.EMP\_NAME |
| JUDGE\_REJECT\_REASON\_NAME | 審單退回原因名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.JUDGE\_REJECT\_REASON\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| PROC\_DEPT\_NAME | 最後處理部門名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.PROC\_DEPT\_ID  CFG\_DEPT.DEPT\_CHI\_NAME |
| PROC\_EMP\_NAME | 最後處理人員名稱 | NVARCHAR2(64) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.PROC\_EMP\_ID  CFG\_EMP.EMP\_NAME |
| TROUBLE\_REASON\_ONE\_NAME | 問題原因第一層或共用問題原因名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.TROUBLE\_REASON\_ONE\_ID  If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME  Else  CFG\_TICKET\_REASON.REASON\_CONTENT |
| TROUBLE\_REASON\_TWO\_NAME | 問題原因第二層 | NVARCHAR2(500) | Y |  | If共用then  CUR\_TICKET\_MAIN.TROUBLE\_REASON\_TWO\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| TROUBLE\_REASON\_THREE\_NAME | 問題原因第三層 | NVARCHAR2(500) | Y |  | If共用then CUR\_TICKET\_MAIN.TROUBLE\_REASON\_THREE\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| PROC\_RESULT\_NAME | 處理結果名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.PROC\_RESULT\_ID  If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME  Else  CFG\_TICKET\_REASON.REASON\_CONTENT |
| WAIT\_REASON\_NAME | 延後原因名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.WAIT\_REASON\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| CANCEL\_EMP\_NAME | 取消人員名稱 | NVARCHAR2(64) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.CANCEL\_EMP\_ID  CFG\_EMP.EMP\_NAME |
| CANCEL\_REASON\_NAME | 取消原因名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.CANCEL\_REASON\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| CLOSE\_DEPT\_NAME | 結案部門名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_DEPT\_ID  CFG\_DEPT.DEPT\_CHI\_NAME |
| CLOSE\_EMP\_NAME | 結案者名稱 | NVARCHAR2(64) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_EMP\_ID  CFG\_EMP.EMP\_NAME |
| CLOSE\_REASON\_NAME | 結案原因名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_REASON\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| CLOSE\_REJECT\_DEPT\_NAME | 結案退回部門名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_REJECT\_DEPT\_ID  CFG\_DEPT.DEPT\_CHI\_NAME |
| CLOSE\_REJECT\_EMP\_NAME | 結案退回者名稱 | NVARCHAR2(64) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_REJECT\_EMP\_ID  CFG\_EMP.EMP\_NAME |
| CLOSE\_REJECT\_REASON\_NAME | 結案退回原因名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_REJECT\_REASON\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| CLOSE\_RESERVE\_REASON\_NAME | 預約結案原因名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_RESERVE\_REASON\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| EVENT\_NAME | 事件名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.EVENT\_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| CUST\_LEVEL\_NAME | 一般客戶等級名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.CUST\_LEVEL\_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| ENTERPRISE\_CUST\_LEVEL\_NAME | 企業客戶等級名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.ENTERPRISE\_CUST\_LEVEL\_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| PRODUCT\_NAME | F1: 卡別 名稱  F5/F6: 產品名 名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST..PRODUCT\_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| MACHINE\_ROOM\_NAME | F5:設備所在區域  F6:所屬機房 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.MACHINE\_ROOM  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| IS\_JUDGE | 是否審單 | NUMBER(1) | N | 0 | CUR\_TICKET\_MAIN.JUDGE\_APPROVE\_DATE NOT NULL |
| IS\_JUDGE\_REJECT | 是否審單退回 | NUMBER(1) | N | 0 | CUR\_TICKET\_MAIN.JUDGE\_REJECT\_DATE NOT NULL |
| IS\_JUDGE\_REJECT\_FIX | 是否修正審單退單 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_CANCEL | 是否取消 | NUMBER(1) | N | 0 | CUR\_TICKET\_MAIN.CANCEL\_DATE NOT NULL |
| IS\_PROC | 是否處理 | NUMBER(1) | N | 0 | CUR\_TICKET\_MAIN.PROC\_START\_DATE NOT NULL |
| IS\_WAIT | 是否延後處理 | NUMBER(1) | N | 0 | CUR\_TICKET\_MAIN.WAIT\_START\_DATE NOT NULL |
| IS\_SUPPORT\_NATIONAL | 是否申告國內其他業者 | NUMBER(1) | N | 0 | CUR\_TICKET\_MAIN.SUPPORT\_NATIONAL\_START\_DATE NOT NULL |
| IS\_SUPPORT\_INTL | 是否申告國外業者 | NUMBER(1) | N | 0 | CUR\_TICKET\_MAIN.SUPPORT\_INTL\_START\_DATE NOT NULL |
| IS\_PROC\_REJECT | 是否處理退回 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_PROC\_REJECT\_FIX | 是否修正處理退單 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_PROC\_COMP | 是否處理完成 | NUMBER(1) | N | 0 | CUR\_TICKET\_MAIN.PROC\_COMPLETE\_DATE NOT NULL |
| IS\_CLOSE\_RESAERVE | 是否預約結案 | NUMBER(1) | N | 0 | CUR\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_RESERVE\_DATE NOT NULL |
| IS\_CLOSE\_REJECT | 是否結案退回 | NUMBER(1) | N | 0 | CUR\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_REJECT\_DATE NOT NULL |
| IS\_CLOSE | 是否結案 | NUMBER(1) | N | 0 | CUR\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_DATE NOT NULL |
| IS\_OVERDUE\_JUDGE | 是否審單逾時 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_OVERDUE\_PROC | 是否處理逾時 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_OVERDUE\_CLOSE | 是否結案逾時 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| IS\_ENOC | 是否為 ENOC | NUMBER(1) | N | 0 | 任何處理部門是否為 ENOC  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_VALUE where CODE=’ ENOC\_DIVISION\_ID’ |
| IS\_ESS\_CUST | 是否為ESS客戶 | NUMBER(1) | N | 0 | CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.TAX\_ID IN CFG\_ESS.TAX\_ID |
| JUDGE\_PERIOD | 審單時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| PROC\_PERIOD | 處理時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| CLOSE\_PERIOD | 結案時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| OVERDUE\_JUDGE\_PERIOD | 審單逾時時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| OVERDUE\_PROC\_PERIOD | 處理逾時時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| OVERDUE\_CLOSE\_PERIOD | 結案逾時時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| WAIT\_TIMES | 延後處理次數 | NUMBER(18) | N | 0 |  |
| WAIT\_PERIOD | 延後處理時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| PROC\_DEPT\_COUNT | 工單處理部門數 | NUMBER(18) | N | 0 | 1 ~ 3 |
| PROC\_DEPT\_NAMES | 工單處理部門名稱 | NVARCHAR2(360) | Y |  | 工單處理部門名稱  CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT.DEPT\_ID 取 Name  多筆資料, 用逗號分隔 |
| PROC\_EMP\_IDS | 工單處理人員工號 | NVARCHAR2(120) | Y |  | 工單處理人員名稱  CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT.EMP\_ID  多筆資料, 用逗號分隔 |
| PROC\_EMP\_NAMES | 工單處理人員名稱 | NVARCHAR2(192) | Y |  | 工單處理人員名稱  CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT.EMP\_ID 取 Name  多筆資料, 用逗號分隔 |
| KPI\_VIP | VIP的KPI | NVARCHAR2(20) | N |  | 正整數  多筆資料, 用逗號分隔 |
| KPI\_VIP\_COMPLAIN | VIP抱怨的KPI | NVARCHAR2(20) | N |  | 正整數  多筆資料, 用逗號分隔 |
| KPI\_NONVIP | 非VIP的KPI | NVARCHAR2(20) | N |  | 正整數  多筆資料, 用逗號分隔 |
| KPI\_NONVIP\_COMPLAIN | 非VIP抱怨的KPI | NVARCHAR2(20) | N |  | 正整數  多筆資料, 用逗號分隔 |
| SUPPORT\_TIMES | 協派次數 | NUMBER(18) | N | 0 |  |
| SUPPORT\_PERIOD | 協派時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| OVERDUE\_SUPPORT\_PERIOD | 協派逾時時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| SALES\_L1\_ID | L1 業務工號 | NVARCHAR2(40) | Y |  | CFG\_EMP.ID |
| SALES\_L1\_NAME | L1 業務姓名 | NVARCHAR2(100) | Y |  | CFG\_EMP.NAME |
| SALES\_L2\_ID | L2 業務工號 | NVARCHAR2(40) | Y |  | CFG\_EMP.ID |
| SALES\_L2\_NAME | L2 業務姓名 | NVARCHAR2(100) | Y |  | CFG\_EMP.NAME |
| SALES\_L3\_ID | L3 業務工號 | NVARCHAR2(40) | Y |  | CFG\_EMP.ID |
| SALES\_L3\_NAME | L3 業務姓名 | NVARCHAR2(100) | Y |  | CFG\_EMP.NAME |
| HOLIDAY\_HOURS | 處理休假時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 處理時間若有包含到年度放假時間，就屬於HOLIDAY\_HOURS |
| HISTORY | 工單歷程 | VARCHAR2(4000) | Y |  | CUR\_TICKET\_STATUS\_CHANGE 的每筆資料, 用 CFG\_SYSTEM\_CONFIG 的 CODE\_CATE = ‘TICKET\_EVENT’ 的 CODE\_DESC, 將變數帶入 TO\_EMP\_ID, 並且以時間做反向排序 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_RPT\_TICKET\_MAIN | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_RPT\_TICKET\_MAIN\_1 |  | TICKET\_TYPE\_ID  TICKET\_ATTRIBUTE\_ID  CREATE\_DEPT\_ID  PROC\_DEPT\_ID  CLOSE\_DEPT\_ID  IS\_COMPLAIN  IS\_VIP  CUST\_TYPE |
| **IX** | IX\_RPT\_TICKET\_MAIN\_2 |  | TICKET\_TYPE\_ID  TICKET\_ATTRIBUTE\_ID  CREATE\_DEPT\_ID  PROC\_DEPT\_ID  PRODUCT\_CLASS\_ID  TICKET\_LEVEL\_ONE\_ID  TICKET\_LEVEL\_TWO\_ID  CLOSE\_DEPT\_ID  IS\_ENOC |
| **IX** | IX\_RPT\_TICKET\_MAIN\_3 |  | TICKET\_CREATE\_DATE (DESC) |

* 1. [RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT] 處理部門報表
     1. Table Schema

欄位為 CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT + 其他欄位, 其他欄位詳列如下

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| KPI\_VIP | VIP的KPI | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_TICKET\_PROC\_DEPT.KPI\_VIP |
| KPI\_VIP\_COMPLAIN | VIP抱怨的KPI | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_TICKET\_PROC\_DEPT.KPI\_VIP\_COMPLAIN |
| KPI\_NONVIP | 非VIP的KPI | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_TICKET\_PROC\_DEPT.KPI\_NONVIP |
| KPI\_NONVIP\_COMPLAIN | 非VIP抱怨的KPI | NUMBER(18) | N | 0 | CFG\_TICKET\_PROC\_DEPT.KPI\_NONVIP\_COMPLAIN |
| COST\_CENTER | 成本中心 | NVARCHAR2(120) | Y |  | CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT.DEPT\_ID  CFG\_DEPT.COST\_CENTER |
| DEPT\_NAME | 部門代碼名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  | CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT.DEPT\_ID  CFG\_DEPT.DEPT\_CHI\_NAME |
| EMP\_NAME | 最後的處理者名稱 | NVARCHAR2(64) | Y |  | CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT.EMP\_ID  CFG\_EMP.EMP\_NAME |
| TROUBLE\_REASON\_ONE\_NAME | 問題原因第一層或共用問題原因名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT.TROUBLE\_REASON\_ONE\_ID  If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME  Else  CFG\_TICKET\_REASON.REASON\_CONTENT |
| TROUBLE\_REASON\_TWO\_NAME | 問題原因第二層 | NVARCHAR2(500) | Y |  | If共用then  CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT.TROUBLE\_REASON\_TWO\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| TROUBLE\_REASON\_THREE\_NAME | 問題原因第三層 | NVARCHAR2(500) | Y |  | If共用then CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT.TROUBLE\_REASON\_THREE\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| PROC\_RESULT\_NAME | 處理結果名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT.PROC\_RESULT\_ID  If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME  Else  CFG\_TICKET\_REASON.REASON\_CONTENT |
| OVERDUE\_REASON\_NAME | 逾期原因名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT.OVERDUE\_REASON \_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| REJECT\_REASON\_NAME | 處理退回原因名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT.REJECT\_REASON\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| EVENT\_NAME | 事件名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_PROC\_DEPT.EVENT\_ID CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| PROC\_RESULT\_STATUS | 處理結果狀態 | NUMBER(18) | Y |  | 0: 處理完成  1: 退回修正  2: 協派完成 |
| IS\_OVERDUE\_PROC | 是否處理逾時 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| PROC\_PERIOD | 處理時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| OVERDUE\_PROC\_PERIOD | 處理逾時時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| WAIT\_TIMES | 延後處理次數 | NUMBER(18) | N | 0 |  |
| WAIT\_PERIOD | 延後處理時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| SUPPORT\_TIMES | 協派次數 | NUMBER(18) | N | 0 |  |
| SUPPORT\_PERIOD | 協派時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| OVERDUE\_SUPPORT\_PERIOD | 協派逾時時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT | Clustered | TICKET\_ID PROC\_SEQ |
| **IX** | IX\_RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT\_1 |  | DEPT\_ID  EMP\_ID  IS\_OVERDUE\_PROC |
| **IX** | IX\_RPT\_TICKET\_PROC\_DEPT\_2 |  | PROC\_START\_DATE (DESC) |

* 1. [RPT\_TICKET\_SUPPORT] 協派單報表
     1. Table Schema

欄位為 CUR\_TICKET\_SUPPORT + 其他欄位, 其他欄位詳列如下

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| PRODUCT\_CLASS\_ID | 產品隸屬 ID | NUMBER(18) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.PRODUCT\_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_VALUE (PRODUCT)  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.ID (PRODUCT\_CLASS) |
| PRODUCT\_CLASS\_NAME | 產品隸屬名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| CREATE\_DEPT\_NAME | 協派申請者 部門 名稱 | NVARCHAR2(200) | N |  | CUR\_TICKET\_SUPPORT.CREATE\_DEPT\_ID  CFG\_DEPT.DEPT\_CHI\_NAME |
| CREATE\_EMP\_NAME | 協派申請者 員工編號名稱 | NVARCHAR2(64) | N |  | CUR\_TICKET\_SUPPORT.CREATE\_EMP\_ID  CFG\_EMP.EMP\_NAME |
| SUPPORT\_DEPT\_NAME | 協派處理者 部門 名稱 | NVARCHAR2(200) | N |  | CUR\_TICKET\_SUPPORT.SUPPORT\_DEPT\_ID  CFG\_DEPT.DEPT\_CHI\_NAME |
| SUPPORT\_EMP\_NAME | 協派處理者 員工編號名稱 | NVARCHAR2(64) | Y |  | CUR\_TICKET\_SUPPORT.SUPPORT\_EMP\_ID  CFG\_EMP.EMP\_NAME |
| PROC\_RESULT\_NAME | 處理結果名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_SUPPORT.PROC\_RESULT\_ID  If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME  Else  CFG\_TICKET\_REASON.REASON\_CONTENT |
| TROUBLE\_REASON\_ONE\_NAME | 問題原因第一層或共用問題原因名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_SUPPORT.TROUBLE\_REASON\_ONE\_ID  If共用then CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME  Else  CFG\_TICKET\_REASON.REASON\_CONTENT |
| TROUBLE\_REASON\_TWO\_NAME | 問題原因第二層 | NVARCHAR2(500) | Y |  | If共用then  CUR\_TICKET\_SUPPORT.TROUBLE\_REASON\_TWO\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| TROUBLE\_REASON\_THREE\_NAME | 問題原因第三層 | NVARCHAR2(500) | Y |  | If共用then CUR\_TICKET\_SUPPORT.TROUBLE\_REASON\_THREE\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| OVERDUE\_REASON\_NAME | 逾期原因名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | CUR\_TICKET\_SUPPORT.OVERDUE\_REASON \_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME |
| STATUS\_NAME | 協派狀態名稱 | NVARCHAR2(500) | N |  | CUR\_TICKET\_SUPPORT.STATUS\_ID CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| EVENT\_NAME | 事件名稱 | NVARCHAR2(500) | N |  | CUR\_TICKET\_SUPPORT.EVENT\_ID CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| SUPPORT\_PERIOD | 協派時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| OVERDUE\_SUPPORT\_PERIOD | 協派逾時時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 單位為分鐘 |
| IS\_OVERDUE\_SUPPORT | 是否協派逾時 | NUMBER(1) | N | 0 |  |
| HOLIDAY\_HOURS | 處理休假時數 | NUMBER(18) | N | 0 | 處理時間若有包含到年度放假時間，就屬於HOLIDAY\_HOURS |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_RPT\_TICKET\_SUPPORT | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_RPT\_TICKET\_SUPPORT\_1 |  | SUPPORT\_DEPT\_ID  SUPPORT\_EMP\_ID  IS\_OVERDUE\_SUPPORT |
| **IX** | IX\_RPT\_TICKET\_SUPPORT\_2 |  | START\_DATE (DESC) |

* 1. [RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO] 工單附加資訊

工單附加資訊, 將 CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO 的資料萃取出來, 並且加入 CFG\_TICKET\_ADDNL\_INFO 的設定, 合併為完整的附加資訊

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO.TICKET\_ID |
| INFO\_TYPE | 附加資訊類型 | NUMBER(18) | N |  | CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO.INFO\_TYPE |
| SEQ | 序號 | NUMBER(18) | N | 1 | CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO.SEQ |
| LABEL | 附加資訊 名稱 | NVARCHAR2(40) | Y |  | CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO.LABEL |
| VALUE | 值 | CLOB | N |  | CUR\_TICKET\_ADDNL\_INFO.VALUE |
| ADDNL\_INFO | 附加資訊 | NVARCHAR2(2000) | N |  | LABEL + “: ”+ VALUE  非 JSON 格式, 格式如下  Name: Value  Name: Value 1, Value 2, Value 3 |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO | Clustered | TICKET\_ID  INFO\_TYPE SEQ |
| **UK** | UK\_\_RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO |  | TICKET\_ID, SEQ |
| **IX** | IX\_RPT\_TICKET\_ADDNL\_INFO\_1 |  | TICKET\_ID |

* 1. [RPT\_TICKET\_NOTE] 工單處理經過紀錄

工單處理經過, 從 CUR\_TICKET\_NOTE 將處理經過萃取出來

* + 1. Table Schema

欄位為 CUR\_TICKET\_NOTE

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| NOTE\_CREATE\_DATE | 工單紀錄新增日期 | TIMESTAMP | N |  | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| NOTE\_CREATE\_USER | 工單紀錄新增人員 | NVARCHAR2(40) | N |  |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_RPT\_TICKET\_NOTE | Clustered | ID |
| **UK** | UK\_RPT\_TICKET\_NOTE |  | NOTE\_CREATE\_DATE, NOTE\_CREATE\_USER |
| **IX** | IX\_RPT\_TICKET\_NOTE\_1 |  | TICKET\_ID |

* 1. [RPT\_TICKET\_REJECT] 工單退單紀錄

工單退單紀錄, 從 HIS\_TICKET\_MAIN 或 HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT 將退單紀錄萃取出來

* + 1. Table Schema

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | HIS\_TICKET\_MAIN.ID  HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT.TICKET\_ID |
| PROC\_SEQ | 處理序號 | NUMBER(18) | N | 1 | HIS\_TICKET\_MAIN.PROC\_SEQ  HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT.PROC\_SEQ |
| OPERATION\_SEQ | 操作序 | NUMBER(18) | N | 1 | HIS\_TICKET\_MAIN.OPERATION\_SEQ  HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT.OPERATION\_SEQ |
| PROC\_DEPT\_ID | 處理部門代碼 | NVARCHAR2(120) | N |  | HIS\_TICKET\_MAIN.JUDGE\_DEPT\_ID  HIS\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_REJECT\_DEPT\_ID  HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT.DEPT\_ID |
| PROC\_DEPT\_NAME | 處理部門代碼名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  | CFG\_DEPT.DEPT\_CHI\_NAME |
| PROC\_EMP\_ID | 處理者 | NVARCHAR2(40) | Y |  | HIS\_TICKET\_MAIN.JUDGE\_REJECT\_EMP\_ID  HIS\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_REJECT\_EMP\_ID  HIS\_TICKET\_PROC\_EMP.ID |
| PROC\_EMP\_NAME | 處理者名稱 | NVARCHAR2(64) | Y |  | CFG\_EMP.EMP\_NAME |
| EVENT\_ID | 事件 | NUMBER(18) | N |  | HIS\_TICKET\_MAIN.EVENT\_ID  HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT.EVENT\_ID |
| EVENT\_CODE | 事件 代碼 | NVARCHAR2(500) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE |
| REJECT\_DATE | 退回日期 | DATE | Y |  | 審單退回/處理退回/預約結案退回/結案退回日期  HIS\_TICKET\_MAIN.JUDGE\_REJECT\_DATE  HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT.REJECT\_DATE  HIS\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_REJECT\_DATE |
| REJECT\_REASON\_ID | 退回原因 | NUMBER(18) | Y |  | 審單退回/處理退回/預約結案退回/結案退回原因  HIS\_TICKET\_MAIN.JUDGE\_REJECT\_REASON\_ID  HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT.REJECT\_REASON\_ID  HIS\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_REJECT\_REASON\_ID |
| REJECT\_REASON\_NAME | 退回原因 名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | 審單退回/處理退回/預約結案退回/結案退回原因名稱  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME where CODE\_CATE In (‘JUDGE\_REJECT\_REASON’, ‘PROC\_REJECT\_REASON’, ‘CLOSE\_REJECT\_REASON’) |
| REJECT\_DESC | 退回說明 | VARCHAR2(4000) | Y |  | 審單退回/處理退回/預約結案退回/結案退回說明  HIS\_TICKET\_MAIN.JUDGE\_REJECT\_DESC  HIS\_TICKET\_PROC\_DEPT.REJECT\_DESC  HIS\_TICKET\_MAIN.CLOSE\_REJECT\_DESC |
| CREATE\_DATE | 新增日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 新增人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_RPT\_TICKET\_REJECT | Clustered | TICKET\_ID  PROC\_SEQ  OPERATION\_SEQ |
| **IX** | IX\_RPT\_TICKET\_REJECT\_1 |  | TICKET\_ID |

* 1. ~~[RPT\_TICKET\_REPEAT] 重複工單統計~~

~~目前重複開單的數量統計, 統計 CUR\_TICKET\_MAIN 與 CUR\_TICKET\_MAIN\_CLOSE 將重複開單數量~~

* + 1. ~~Table Schema~~

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **~~英文名稱~~** | **~~中文名稱~~** | **~~型態及長度~~** | **~~NULL~~** | **~~預設值~~** | **~~說明(代碼定義)~~** |
| ~~TICKET\_LEVEL\_ONE\_ID~~ | ~~工單分類編號~~ | ~~NUMBER(18)~~ | ~~N~~ |  | ~~CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE In (‘TICKET\_LEVEL\_NT’, ‘TICKET\_LEVEL\_NONNT’)~~ |
| ~~TICKET\_LEVEL\_TWO\_ID~~ | ~~工單分類編號~~ | ~~NUMBER(18)~~ | ~~N~~ |  | ~~CFG\_ADMIN\_CONFIG.ID where CODE\_CATE In (‘TICKET\_LEVEL\_NT’, ‘TICKET\_LEVEL\_NONNT’)~~ |
| ~~TAX\_ID~~ | ~~統編/證號~~ | ~~NVARCHAR2(100)~~ | ~~Y~~ |  | ~~CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.TAX\_ID~~ |
| ~~MSISDN~~ | ~~門號/代表號/線路編號~~ | ~~NVARCHAR2(100)~~ | ~~Y~~ |  | ~~CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.MSISDN~~ |
| ~~CREATE\_DATE~~ | ~~新增日期~~ | ~~DATE~~ | ~~N~~ | ~~SYSDATE~~ | ~~YYYY/MM/DD HH24:MI:SS~~ |
| ~~CREATE\_USER~~ | ~~新增人員~~ | ~~NVARCHAR2(40)~~ | ~~N~~ | ~~ITT~~ |  |

* + 1. ~~Contraint & Index~~

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **~~類別~~** | **~~名稱~~** | **~~組合順序~~** | **~~欄位名稱~~** |
| **~~PK~~** | ~~PK\_RPT\_TICKET\_REPEAT~~ | ~~Clustered~~ | ~~TICKET\_LEVEL\_ONE\_ID~~  ~~TICKET\_LEVEL\_TWO\_ID~~  ~~TAX\_ID~~  ~~MSISDN~~ |

* 1. [RPT\_NOTICE\_CUST] 客戶聯絡紀錄

客戶聯絡資訊, 從 LOG\_NOTICE 萃取出來

* + 1. Table Schema

欄位為 LOG\_NOTICE + 其他欄位, 其他欄位詳列如下

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| SEND\_DEPT\_NAME | 發送部門 名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  | LOG\_NOTICE.SEND\_DEPT\_ID  CFG\_DEPT.DEPT\_CHI\_NAME |
| SEND\_EMP\_NAME | 發送者 名稱 | NVARCHAR2(64) | Y |  | LOG\_NOTICE.SEND\_EMP\_ID  CFG\_EMP.EMP\_NAME |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_RPT\_NOTICE\_CUST | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_RPT\_NOTICE\_CUST\_1 |  | TICKET\_ID  TICKET\_STATUS\_ID |

* 1. [RPT\_NOTICE\_SMS] 簡訊發送紀錄

簡訊發送資訊, 從 LOG\_NOTICE 萃取出來

* + 1. Table Schema

欄位為 LOG\_NOTICE + 其他欄位, 其他欄位詳列如下

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| SEND\_DEPT\_NAME | 發送部門 名稱 | NVARCHAR2(200) | Y |  | LOG\_NOTICE.SEND\_DEPT\_ID  CFG\_DEPT.DEPT\_CHI\_NAME |
| SEND\_EMP\_NAME | 發送者 名稱 | NVARCHAR2(64) | Y |  | LOG\_NOTICE.SEND\_EMP\_ID  CFG\_EMP.EMP\_NAME |
| NT\_ACCOUNT | 發送者NT帳號 | NVARCHAR2(128) | N |  | LOG\_NOTICE.SEND\_EMP\_ID  CFG\_EMP.NT\_ACCOUNT |
| STATUS\_NAME | 工單狀態名稱 | NVARCHAR2(500) | Y |  | LOG\_NOTICE.TICKET\_STATUS\_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| SMS\_COST\_CENTER\_CODE | 簡訊成本中心 代碼 | NVARCHAR2(500) | Y |  | LOG\_NOTICE.SMS\_COST\_CENTER\_ID  CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_VALUE where CODE\_CATE=’SMS\_COST\_CENTER’ |
| CREATE\_DATE | 創建日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | YYYY/MM/DD HH24:MI:SS |
| CREATE\_USER | 創建人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT |  |

* + 1. Contraint & Index

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **類別** | **名稱** | **組合順序** | **欄位名稱** |
| **PK** | PK\_RPT\_NOTICE\_SMS | Clustered | ID |
| **IX** | IX\_RPT\_NOTICE\_SMS\_1 |  | SEND\_DATE (DESC) |

1. View (For Interface)







10. 1. V\_SCV\_TICKET\_STATUS (SCV View)
       1. Column

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **英文名稱** | **中文名稱** | **型態及長度** | **NULL** | **預設值** | **說明(代碼定義)** |
| TICKET\_ID | 工單編號 | NVARCHAR2(20) | N |  | CUR\_TICKET\_MAIN.ID |
| TICKET\_FULL\_NAME | 工單完整名稱 | NVARCHAR2(400) | N |  | A+”/”+B+”/”+C+”/”+D  A: CUR\_TICKET\_MAIN.TICKET\_LEVEL\_ONE\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME  B: CUR\_TICKET\_MAIN.TICKET\_LEVEL\_TWO\_ID  C: CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME  CUR\_TICKET\_MAIN.TICKET\_LEVEL\_THREE\_ID  CFG\_ADMIN\_CONFIG.CODE\_NAME  D: CUR\_TICKET\_MAIN.TICKET\_NAME |
| TICKET\_STATUS\_ID | 工單狀態 | NUMBER(18) | N |  | CUR\_TICKET\_MAIN.STATUS\_ID |
| TICKET\_STATUS\_NAME | 工單狀態 名稱 | NUMBER(500) | N |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| TICKET\_CREATE\_DATE | 開單日期 | DATE | N | SYSDATE | CUR\_TICKET\_MAIN.TICKET\_CREATE\_DATE |
| TICKET\_TROUBLE\_DESC | 問題描述 | NVARCHAR2(2000) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN.TROUBLE\_DESC |
| TICKET\_CWC\_ID | CWC編號 | NVARCHAR2(200) | N | 0 | CUR\_TICKET\_MAIN.CWC\_ID |
| MSISDN | 門號/代表號/線路編號 | NVARCHAR2(100) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.MSISDN |
| SUBSCRIBE\_ID | 實際用戶 | NVARCHAR2(100) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.SUBSCRIBE\_ID |
| CUST\_NO | 客戶代號 | NVARCHAR2(100) | Y |  | CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST.CUST\_NO |
| PRODUCT\_TYPE\_ID | 產品別代碼 | NUMBER(2000) | N |  | MAP\_TICKET\_PRODUCT\_TYPE.PRODUCT\_TYPE\_ID |
| PRODUCT\_TYPE\_NAMES | 產品別名稱 | NVARCHAR2(2000) | Y |  | CFG\_SYSTEM\_CONFIG.CODE\_NAME |
| UPDATE\_DATE | 更新日期 | TIMESTAMP | N | SYSTIMESTAMP | CUR\_TICKET\_MAIN.UPDATE\_DATE |
| UPDATE\_USER | 更新人員 | NVARCHAR2(40) | N | ITT | CUR\_TICKET\_MAIN.UPDATE\_USER |

* + 1. SQL

**CREATE** **OR** REPLACE FORCE **VIEW** V\_SCV\_TICKET\_STATUS (TICKET\_ID, TICKET\_FULL\_NAME, TICKET\_STATUS\_ID, TICKET\_STATUS\_NAME, TICKET\_CREATE\_DATE, TICKET\_TROUBLE\_DESC, TICKET\_CWC\_ID, MSISDN, SUBSCRIBE\_ID, CUST\_NO, PRODUCT\_TYPE\_IDS, PRODUCT\_TYPE\_NAMES, UPDATE\_DATE, UPDATE\_USER) **AS**

**SELECT** A.ID **AS** TICKET\_ID,

(**SELECT** CODE\_NAME

**FROM** CFG\_ADMIN\_CONFIG

**WHERE** ID = A.TICKET\_LEVEL\_ONE\_ID)

|| ' / '

|| (**SELECT** CODE\_NAME

**FROM** CFG\_ADMIN\_CONFIG

**WHERE** ID = A.TICKET\_LEVEL\_TWO\_ID)

|| ' / '

|| (**SELECT** CODE\_NAME

**FROM** CFG\_ADMIN\_CONFIG

**WHERE** ID = A.TICKET\_LEVEL\_THREE\_ID)

|| DECODE(A.TICKET\_LEVEL\_THREE\_ID, **NULL**, '',

0, '',

' / ')

|| A.TICKET\_NAME **AS** TICKET\_FULL\_NAME,

A.STATUS\_ID **AS** TICKET\_STATUS\_ID,

(**SELECT** CODE\_NAME

**FROM** CFG\_SYSTEM\_CONFIG

**WHERE** ID = A.STATUS\_ID) **AS** TICKET\_STATUS\_NAME,

A.TICKET\_CREATE\_DATE,

A.TROUBLE\_DESC **AS** TICKET\_TROUBLE\_DESC,

A.CWC\_ID **AS** TICKET\_CWC\_ID,

B.MSISDN,

B.SUBSCRIBE\_ID,

B.CUST\_NO,

C.PRODUCT\_TYPE\_IDS,

C.PRODUCT\_TYPE\_NAMES,

A.UPDATE\_DATE,

A.UPDATE\_USER

**FROM** CUR\_TICKET\_MAIN A,

CUR\_TICKET\_MAIN\_CUST B,

(**SELECT** D.TICKET\_CONFIG\_ID,

D.TICKET\_CONFIG\_VERSION,

LISTAGG(D.PRODUCT\_TYPE\_ID, ', ') WITHIN **GROUP** (**ORDER** **BY** E.SEQ) **AS** PRODUCT\_TYPE\_IDS,

LISTAGG(TO\_CHAR(E.CODE\_NAME), ', ') WITHIN **GROUP** (**ORDER** **BY** E.SEQ) **AS** PRODUCT\_TYPE\_NAMES

**FROM** MAP\_TICKET\_PRODUCT\_TYPE D,

CFG\_SYSTEM\_CONFIG E

**WHERE** E.ID (+) = D.PRODUCT\_TYPE\_ID

**GROUP** **BY** D.TICKET\_CONFIG\_ID,

D.TICKET\_CONFIG\_VERSION) C

**WHERE** B.TICKET\_ID (+) = A.ID

**AND** C.TICKET\_CONFIG\_ID (+) = A.TICKET\_CONFIG\_ID

**AND** C.TICKET\_CONFIG\_VERSION (+) = A.TICKET\_CONFIG\_VERSION;