В рамках курсового проекта создана БД call\_center, которая предназначена для хранения статистики колл-центра.

Структура и краткое описание таблиц ниже.

**call\_center:**

* **black\_list** - контакты клиентов чёрного списка, для блокировки звонков от них;
* **black\_list\_status** – статусы контактов черного листа заблокирован/разблокирован;
* **calls\_detail** – содержит детализацию звонков;
* **calls\_status** – содержит статусы звонков отвечен/потерян/переведен/ошибка;
* **internal\_phones** – содержит внутренние номера специалистов КЦ, при удалении пользователя из таблицы users, добавочный освобождается, т.е. значение user\_id в этой таблице принимает значение NULL, а номер остается доступным для назначения нового специалиста;
* **real\_time\_user\_status** – статусы операторов в реальном времени;
* **roles** – роли сотрудников КЦ;
* **users** – сотрудники КЦ, есть флаг указывающий на роль, также может принимать значение NULL, при удалении роли из **roles**;
* **users\_group** – таблица связывает work\_group и users;
* **work\_group** – рабочие группы;
* **work\_statuses** – перечень рабочих статусов.

Так БД содержит в себе представления:

* **interval\_calls –** данные о звонках по дням и интервалам времени;
* **status\_agents –** текущие статусы операторов(готов, на обеде и т.д).

В БД есть два демонстрационных триггера которые, помогают контролировать удаление пользователя и назначение номеров телефонов, и процедура считающая коэффициент отвеченных вызовов