# Telegram 客服系统数据库结构示例

## 1. 用户表 users

| **字段名** | **类型** | **说明** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| id | bigint unsigned | 主键，自增 |  |
| telegram\_id | varchar(50) | Telegram 用户唯一 ID | 唯一 |
| username | varchar(100) | Telegram 用户名 |  |
| language\_code | varchar(10) | 用户语言代码（如 en, zh） |  |
| country\_code | varchar(10) | 国家代码 |  |
| remark | varchar(255) | 备注 |  |
| tags | varchar(255) | 用户标签，逗号分隔 |  |
| last\_active\_at | datetime | 最后活跃时间 |  |
| created\_at | datetime | 创建时间 |  |
| updated\_at | datetime | 更新时间 |  |

## 2. 客服表 staffs

| **字段名** | **类型** | **说明** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| id | bigint unsigned | 主键，自增 |  |
| name | varchar(50) | 客服姓名 |  |
| telegram\_id | varchar(50) | 客服对应 Telegram ID |  |
| language\_codes | varchar(255) | 支持语言列表，逗号分隔 |  |
| status | tinyint(1) | 在线状态（0 离线，1 在线） | 默认 1 在线 |
| created\_at | datetime | 创建时间 |  |
| updated\_at | datetime | 更新时间 |  |

## 3. 会话表 sessions

| **字段名** | **类型** | **说明** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| id | bigint unsigned | 主键，自增 |  |
| user\_id | bigint unsigned | 关联用户 ID | 外键 users.id |
| staff\_id | bigint unsigned | 关联客服 ID | 外键 staffs.id |
| status | tinyint(1) | 会话状态（0 关闭，1 开启） | 默认 1 开启 |
| started\_at | datetime | 会话开始时间 |  |
| ended\_at | datetime | 会话结束时间 |  |
| created\_at | datetime | 创建时间 |  |
| updated\_at | datetime | 更新时间 |  |

## 4. 消息表 messages

| **字段名** | **类型** | **说明** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| id | bigint unsigned | 主键，自增 |  |
| session\_id | bigint unsigned | 关联会话 ID | 外键 sessions.id |
| sender\_type | tinyint(1) | 发送者类型（0 用户，1 客服，2 机器人） |  |
| content | text | 消息内容 |  |
| message\_type | varchar(20) | 消息类型（text/image/video） |  |
| sent\_at | datetime | 发送时间 |  |
| created\_at | datetime | 创建时间 |  |
| updated\_at | datetime | 更新时间 |  |

## 5. 快捷回复表 quick\_replies

| **字段名** | **类型** | **说明** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| id | bigint unsigned | 主键，自增 |  |
| content | text | 快捷回复内容 |  |
| language\_code | varchar(10) | 语言代码 |  |
| tags | varchar(255) | 标签，用于分类 |  |
| created\_at | datetime | 创建时间 |  |
| updated\_at | datetime | 更新时间 |  |

## 6. 分流规则表 routing\_rules

| **字段名** | **类型** | **说明** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| id | bigint unsigned | 主键，自增 |  |
| language\_code | varchar(10) | 语言代码 |  |
| staff\_id | bigint unsigned | 关联客服 ID | 外键 staffs.id |
| priority | int unsigned | 优先级，数字越小优先级越高 |  |
| created\_at | datetime | 创建时间 |  |
| updated\_at | datetime | 更新时间 |  |

## 7. 支持语言表 languages

| **字段名** | **类型** | **说明** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| id | bigint unsigned | 主键，自增 |  |
| code | varchar(10) | 语言代码，如 en, zh | 唯一 |
| name | varchar(50) | 语言名称 |  |
| created\_at | datetime | 创建时间 |  |
| updated\_at | datetime | 更新时间 |  |

# 补充说明

各表 created\_at 和 updated\_at 推荐用 timestamp 类型自动维护。

tags 字段建议用 JSON 类型更灵活（MySQL 5.7+ 支持 JSON）。

对外键字段建议建索引，提升查询性能。

以上设计适合中小型客服系统，后续可根据业务复杂度扩展字段。