# E-R模型图



# 数据库表说明

## 用户表AUTH\_USER

依托原有AUTH\_USER表记录坐席信息，新增加的坐席相关栏位在坐席表内追加

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 栏位名称 | 类型 | 名称 | 说明 | 必填 |
| AGENTS\_ID | INT | 坐席ID | 关联坐席表 | N |
| LOGINID | VARCHAR | 登陆ID |  | Y |
| LOGINPWD | VARCHAR | 登陆密码 |  | Y |

其余栏位略

## 用户角色AUTH\_ROLE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 栏位名称 | 类型 | 名称 | 说明 | 必填 |
| ROLE\_ID | INT | 角色ID | 增加了0004角色用以标示坐席角色 | Y |
| ROLE\_NAME | NVARCHAR | 角色名称 |  | Y |
|  |  |  |  |  |

其余栏位略

## 坐席表ARTIFICIAL\_AGENTS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 栏位名称 | 类型 | 名称 | 说明 | 必填 |
| ID | INT | 主键 |  | Y |
| STATUS | NVARCHAR | 状态 | 1. 禁用 2. 启用 | Y |
| **ORG\_ID** | **INT** | **组织机构** | **组织机构** | **Y** |
| LAST\_LOGIN\_DATE | DATE | 最后登录时间 |  | Y |

## 坐席服务日志AGENTS\_SERVICE\_HISTORY

记录坐席服务记录，服务一次产生一条记录。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 栏位名称 | 类型 | 名称 | 说明 | 必填 |
| ID | INT | 主键 |  | Y |
| AGENTS\_ID | INT | 坐席ID | 关联坐席表 | Y |
| START\_SERVICE\_DATE | DATE | 开始服务时间 |  | Y |
| END\_SERVICE\_DATE | DATE | 服务终止时间 |  | Y |
| CUST\_NAME | NVARCHAR | 客户姓名 |  | Y |
| **CARD\_NO** | **NVARCHAR** | **卡号** | **如有必要记录下用户卡号** | **N** |
| **PERSON\_ID** | **NVARCHAR** | **身份证号码** |  | **Y** |
| CUST\_IP | NVARCHAR | 客户IP |  | Y |
| CUST\_PORT | NVARCHAR | 客户端口 | 端口号 | Y |
| CUST\_TYPE | NVARCHAR | 客户类型 | 直接记录下客户类型  0-普通用户  1-金卡用户  2-VIP用户 | Y |
| AGENTS\_TYPE | NVARCHAR | 坐席类型 | 直接记录下坐席类型  1-普通客户岗  2-贵宾客户岗  3-私人银行 | Y |
| SERVICE\_TYPE | NVARCHAR | 服务类型 | 直接记录下服务类型  1-对公业务  2-对私业务  3-理财  4-综合业务 | Y |
| REMARK | NVARCHAR | 备注 | 记录其他必要信息 |  |

## 坐席类型AGENTS\_TYPE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 栏位名称 | 类型 | 名称 | 说明 | 必填 |
| ID | INT | 主键 |  | Y |
| NO | INT | 类型编码 | 1-普通客户岗  2-贵宾客户岗  3-私人银行 | Y |
| NAME | NVARCHAR | 类型名称 |  | Y |
| DESC | NVARCHAR | 描述 |  | N |

## 类型中间表REL\_AGENTS\_TYPE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 栏位名称 | 类型 | 名称 | 说明 | 必填 |
| ID | INT | 主键 |  | Y |
| TYPE\_ID | INT | 类型ID |  | Y |
| AGENTS\_ID | INT | 坐席ID |  | Y |

## 服务类型SERVICE\_TYPE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 栏位名称 | 类型 | 名称 | 说明 | 必填 |
| ID | INT | 主键 |  | Y |
| NO | INT | 类型编码 | 1-对公业务  2-对私业务  3-理财  ~~4-综合业务~~ | Y |
| NAME | NVARCHAR | 类型名称 |  | Y |
| DESC | NVARCHAR | 描述 |  | N |

## 客户类型CUST\_TYPE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 栏位名称 | 类型 | 名称 | 说明 | 必填 |
| ID | INT | 主键 |  | Y |
| NO | INT | 类型编码 | 0-普通用户  1-金卡用户  2-VIP用户 | Y |
| NAME | NVARCHAR | 类型名称 |  | Y |
| DESC | NVARCHAR | 描述 |  | N |

## 客户排队CUST\_MEM

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 栏位名称 | 类型 | 名称 | 说明 | 必填 |
| ID | INT | 主键 |  | Y |
| NAME | NVARCHAR | 客户姓名 |  | Y |
| IP | NVARCHAR | IP地址 |  | Y |
| PORT | INT | 端口 |  | Y |
| CARD\_NO | NVARCHAR | 卡号 | 如有必要 | N |
| SERVICE\_TYPE | INT | 服务类型 | 直接记录下服务类型，值取自SERVICE\_TYPE | Y |
| CREATED\_DATE | DATE | 创建时间 |  | Y |
| WAIT\_TIME | INT | 等待时常 |  | Y |
| CARD\_TYPE  **改为CUST\_TYPE** | INT | 卡类型 | 即客户类型，  直接取自CUST\_TYPE | Y |

## 客户日志CUST\_MEM\_HISTORY

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 栏位名称 | 类型 | 名称 | 说明 | 必填 |
| ID | INT | 主键 |  | Y |
| CARD\_NO | NVARCHAR | 卡号码 | 如有必要 | N |
| CREATED\_DATE | DATE | 创建日期 |  | Y |
|  |  | **身份证号码** |  |  |
| START\_SERVICE\_DATE | DATE | 开始服务时间 |  | N |
| END\_SERVICE\_DATE | DATE | 结束服务时间 |  | N |
| IP | NVARCHAR | IP地址 |  | Y |
| PORT | NVARCHAR | 端口 |  | Y |
| WAIT\_TIME | INT | 等待时间 |  | Y |
| **SERVICE\_TYPE** | **INT** | **业务类型** |  |  |
| **CUST\_TYPE** | **INT** | **客户类型** |  |  |
|  |  | **处理结果** | 完成，放弃 |  |

## 坐席排队AGENTS\_MEM

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 栏位名称 | 类型 | 名称 | 说明 | 必填 |
| ID | INT | 主键 |  | Y |
| AGENTS\_ID | INT | 坐席ID |  | Y |
| STATUS | INT | 状态 | 标示客服状态  1-忙  0-闲  2-离线 | Y |
| SERVICE\_TYPE | INT | 服务类型 | 1-对公业务  2-对私业务  3-理财  4-综合业务 | Y |
| AGENTS\_TYPE | INT | 坐席类型 | 1-普通客户岗  2-贵宾客户岗  3-私人银行 | Y |
| WAIT\_TIME | INT | 空闲时间 |  | Y |
| CREATED\_DATE | DATE | 创建时间 |  | Y |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## 坐席日志AGENTS\_MEM\_HISTORY

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 栏位名称 | 类型 | 名称 | 说明 | 必填 |
| ID | INT | 主键 |  | Y |
| AGENTS\_ID | INT | 坐席ID |  | Y |
| ACTION\_TYPE | INT | 动作类型 | 0-注册  1-退出  2-签到   1. 签出 2. 离开 | Y |
| CREATED\_DATE | DATE | 创建时间 |  | Y |

## 坐席动作类型AGENTS\_ACTION\_TYPE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 栏位名称 | 类型 | 名称 | 说明 | 必填 |
| ID | INT | 主键 |  | Y |
| NO | INT | 动作编码 | 0-注册  1-退出  2-签到  3-签出  4-离开 | Y |
| TYPE | NVARCHAR | 类型 |  | Y |
| DESC | NVARCHAR | 描述 |  | N |