**呼叫中心统一管理平台**

**数据库设计**

**宇音科技（上海）有限公司**

地址：上海市徐汇区凯旋南路31号申懋商务中心16号楼202室

电话：021-51877890 传真：021-64568509

**目 录**

[1. 系统管理 1](#_Toc411780842)

[1.1. 系统管理功能目录 1](#_Toc411780843)

[1.2. 基础数据管理 2](#_Toc411780844)

[1．2．1数据库对象基本信息表（T\_00\_000） 2](#_Toc411780845)

[1．2．2系统流水号生成表（T\_00\_001） 3](#_Toc411780846)

[1．2．3系统数据的关键数据变更记录信息（T\_00\_002） 4](#_Toc411780847)

[1．2．4系统基础数据表（T\_00\_003） 5](#_Toc411780848)

[1．2．5系统支持的语言列表（T\_00\_004） 6](#_Toc411780849)

[1．2．6系统语言包（T\_00\_005） 7](#_Toc411780850)

[1．2．7功能操作依赖关系（T\_00\_006） 8](#_Toc411780851)

[1．2．8告警系统使用语言包（T\_00\_007） 9](#_Toc411780852)

[1．2．9系统模块清单表（T\_00\_008） 10](#_Toc411780853)

[1．2．10系统资源属性，每个属性的定义（T\_00\_009） 12](#_Toc411780854)

[1．2．11系统资源类型列表（T\_00\_010） 15](#_Toc411780855)

[1．2．12系统资源属性分组信息表（T\_00\_011） 17](#_Toc411780856)

[1．2．13可视化实体或视图（T\_00\_101） 18](#_Toc411780857)

[1．2．14可视化实体或视图各属性定义（T\_00\_102） 19](#_Toc411780858)

[1．2．15租户列表（T\_00\_121） 20](#_Toc411780859)

[1．2．16运行过程中使用的过渡数据临时存放表（T\_00\_901） 21](#_Toc411780860)

[1．2．17系统功能和操作列表（T\_00\_012） 22](#_Toc411780861)

[1.3. 用户及权限管理 23](#_Toc411780862)

[1．3．1全局参数表（含租户的全局参数）（T\_11\_001\_00000） 23](#_Toc411780863)

[1．3．2用户登录系统流水表（T\_11\_002\_00000） 24](#_Toc411780864)

[1．3．3系统功能和操作列表（T\_11\_003\_00000） 25](#_Toc411780865)

[1．3．4角色列表（T\_11\_004\_00000） 26](#_Toc411780866)

[1．3．5用户信息表（T\_11\_005\_00000） 27](#_Toc411780867)

[1．3．6机构/部门或租户信息表（T\_11\_006\_00000） 28](#_Toc411780868)

[1．3．7域（工作组）信息（T\_11\_007\_00000） 29](#_Toc411780869)

[1．3．8技能组列表（T\_11\_008\_00000） 30](#_Toc411780870)

[1．3．9用户基础数据表（T\_11\_009\_00000） 32](#_Toc411780871)

[1．3．10系统资源属性（用户、座席可使用该表）数据部分（T\_11\_101\_00000） 33](#_Toc411780872)

[1．3．11用户、角色管理或控制的资源列表（T\_11\_201\_00000） 34](#_Toc411780873)

[1．3．12角色、用户、机构与功能操作的对应关系（T\_11\_202\_00000） 35](#_Toc411780874)

[1．3．13用户、角色与实体内容权限对应关系表（T\_11\_203\_00000） 36](#_Toc411780875)

[1．3．14用户、角色、技能组对应的分组、功能列表（T\_11\_204\_00000） 37](#_Toc411780876)

[1．3．15系统操作日志表（T\_11\_901\_00000） 38](#_Toc411780877)

[1．3．16用户参数表（T\_11\_011\_00000） 40](#_Toc411780878)

[1.4. 告警管理 42](#_Toc411780879)

[1．4．1告警数据表（T\_25\_001） 42](#_Toc411780880)

[1．4．2告警原始数据表（T\_25\_002） 43](#_Toc411780881)

[1．4．3告警邮件接收表（T\_25\_003） 44](#_Toc411780882)

[1．4．4邮件发送记录（T\_25\_004） 45](#_Toc411780883)

[1．4．5告警消息阅读信息表（T\_25\_005） 46](#_Toc411780884)

[1．4．6告警消息接收人（T\_25\_006） 47](#_Toc411780885)

[1．4．7重发规则（T\_25\_007） 48](#_Toc411780886)

[1．4．8邮件服务器（T\_25\_008） 49](#_Toc411780887)

[1．4．9告警服务端（T\_25\_009） 50](#_Toc411780888)

[1．4．10告警监控端（T\_25\_010） 51](#_Toc411780889)

[1．4．11硬件检测参数（T\_25\_011） 52](#_Toc411780890)

[1．4．12进程检测参数（T\_25\_012） 53](#_Toc411780891)

[1．4．13服务检测参数（T\_25\_013） 54](#_Toc411780892)

[1．4．14数据库检测参数（T\_25\_014） 55](#_Toc411780893)

[1．4．15异常录音检测参数（T\_25\_015） 56](#_Toc411780894)

[1．4．16异常录音上次检测时间（T\_25\_016） 57](#_Toc411780895)

[1．4．17录音数量检测时间（T\_25\_017） 58](#_Toc411780896)

[1．4．18录音数量检测设备（T\_25\_018） 59](#_Toc411780897)

[1．4．19录音数量上次检测时间（T\_25\_019） 60](#_Toc411780898)

[1．4．20告警最多检测天数（T\_25\_020） 61](#_Toc411780899)

[1．4．21SNMP参数（T\_25\_021） 62](#_Toc411780900)

[2. 质检管理 63](#_Toc411780901)

[2.1. 质检管理功能目录 63](#_Toc411780902)

[2.2. 查询管理 64](#_Toc411780903)

[2．2．1查询条件列表（T\_31\_028\_00000） 64](#_Toc411780904)

[2．2．2查询条件详情表（T\_31\_044\_00000） 65](#_Toc411780905)

[2．2．3查询条件子项表（T\_31\_045\_00000） 66](#_Toc411780906)

[2．2．4条件查询配置表（T\_31\_024\_00000） 67](#_Toc411780907)

[2．2．5推荐录音列表（T\_31\_025\_00000） 68](#_Toc411780908)

[2．2．6查询历史播放列表（T\_31\_038\_00000） 69](#_Toc411780909)

[2．2．7查询界面自定义列（T\_31\_039\_00000） 70](#_Toc411780910)

[2．2．8自定义查询条件项（T\_31\_040\_00000） 71](#_Toc411780911)

[2．2．9录音记录的BookMark（T\_31\_042\_00000） 72](#_Toc411780912)

[2．2．10录音记录备注表（T\_31\_046\_00000） 73](#_Toc411780913)

[2．2．11用户自定义查询条件项（T\_31\_043\_00000） 74](#_Toc411780914)

[2.3. 任务管理 75](#_Toc411780915)

[2．3．1任务列表（T\_31\_020\_00000） 75](#_Toc411780916)

[2．3．2任务对应的完成人（T\_31\_021\_00000） 76](#_Toc411780917)

[2．3．3任务对应录音表（T\_31\_022\_00000） 77](#_Toc411780918)

[2．3．4自动以及智能任务任务运行配置（T\_31\_023\_00000） 78](#_Toc411780919)

[2．3．5新任务夹分配比（T\_31\_031\_00000） 79](#_Toc411780920)

[2．3．6新任务夹附加条件（T\_31\_032\_00000） 80](#_Toc411780921)

[2．3．7新任务夹录音临时表（T\_31\_033\_00000） 81](#_Toc411780922)

[2．3．8运行频率及周期（T\_31\_026\_00000） 82](#_Toc411780923)

[2．3．9上一个各座席分配的记录数（T\_31\_027\_00000） 83](#_Toc411780924)

[2.4. 评分表管理 84](#_Toc411780925)

[2．4．1评分表（T\_31\_001\_00000） 84](#_Toc411780926)

[2．4．2评分表子项表（T\_31\_002\_00000） 85](#_Toc411780927)

[2．4．3评分标准子项表（T\_31\_003\_00000） 86](#_Toc411780928)

[2．4．4备注表（T\_31\_004\_00000） 87](#_Toc411780929)

[2．4．5备注信息子表（T\_31\_005\_00000） 88](#_Toc411780930)

[2．4．6评分标准子项跳转表（T\_31\_006\_00000） 89](#_Toc411780931)

[2．4．7控制项表（T\_31\_007\_00000） 90](#_Toc411780932)

[2．4．8高级控制项表（T\_31\_013\_00000） 91](#_Toc411780933)

[2．4．9评分成绩表（T\_31\_008\_00000） 92](#_Toc411780934)

[2．4．10成绩评分表子项表（T\_31\_009\_00000） 93](#_Toc411780935)

[2．4．11成绩评分标准子项表（T\_31\_010\_00000） 94](#_Toc411780936)

[2．4．12成绩备注表（T\_31\_011\_00000） 95](#_Toc411780937)

[2．4．13评分表样式（T\_31\_012\_00000） 96](#_Toc411780938)

[2．4．14评分数据记录表（T\_31\_041\_00000） 97](#_Toc411780939)

[2.1. 申诉管理 103](#_Toc411780940)

[2．5．1申诉流程表（配置）（T\_31\_016\_00000） 103](#_Toc411780941)

[2．5．2申诉处理动作关联表（T\_31\_017\_00000） 104](#_Toc411780942)

[2．5．3自定义申诉关联表(多人)（T\_31\_018\_00000） 105](#_Toc411780943)

[2．5．4申诉详情表（T\_31\_019\_00000） 106](#_Toc411780944)

[2．5．5申诉详情表子表（T\_31\_047\_00000） 108](#_Toc411780945)

[2．5．6反馈表（T\_31\_036\_00000） 110](#_Toc411780946)

[2．5．7动作表（T\_31\_037\_00000） 111](#_Toc411780947)

[2.2. 字典管理 112](#_Toc411780948)

[2．6．1座席等级（T\_31\_029\_00000） 112](#_Toc411780949)

[2．6．2 QM等级（T\_31\_030\_00000） 113](#_Toc411780950)

[2.3. 报表管理 114](#_Toc411780951)

[2．7．1时长趋势历史表（T\_31\_034\_00000） 114](#_Toc411780952)

[2．7．2时长趋势配置表（T\_31\_035\_00000） 115](#_Toc411780953)

[3. 接口管理 116](#_Toc411780954)

[3.1. 录音记录接口管理 116](#_Toc411780955)

[3．1．1录音记录接口表（T\_21\_001） 116](#_Toc411780956)

[4. 备份归档管理 119](#_Toc411780957)

[4.1. 备份归档管理 119](#_Toc411780958)

[4．1．1备份参数表（T\_26\_001） 119](#_Toc411780959)

[4．1．2备份策略表（T\_26\_002） 120](#_Toc411780960)

[4．1．3设备表（T\_26\_003） 121](#_Toc411780961)

[4．1．4预处理任务表（T\_26\_004） 122](#_Toc411780962)

[4．1．5远程文件管理表（T\_26\_005） 123](#_Toc411780963)

[5. 统计报表管理 124](#_Toc411780964)

[5.1. 分析报表管理 124](#_Toc411780965)

[5．1．1情绪分析结果表（T\_51\_001） 124](#_Toc411780966)

# 系统管理

## 系统管理功能目录

基础信息管理 16

用户及权限管理 16

告警管理 21

共计52张表

## 基础数据管理

### 1．2．1数据库对象基本信息表（T\_00\_000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c000 | varchar2(5) |  |  | 租户编号. 默认值 00000 | 复合主键 |
| c001 | varchar2(32) |  |  | 对象名称 | 复合主键 |
| c002 | varchar2(16) |  |  | 当前版本 |  |
| c003 | varchar2(8) |  |  | 对象类型。如。fn、tb等 |  |
| c004 | char(1) |  |  | 状态 |  |
| c005 | date |  |  | 创建时间utc |  |
| c006 | date | y |  | 最后修改时间utc |  |
| c007 | char(1) | y | '0' | 是否可以创建逻辑分区表 |  |
| c008 | varchar2(128) | y |  | 逻辑分区字段，如果多个，则用|分开 |  |
| c009 | varchar2(256) | y |  | 描述 |  |
| c010 | varchar2(32) | y |  | 父对象 |  |
| c011 | varchar2(16) | y |  | 操作1 |  |
| c012 | varchar2(512) | y |  | 操作1结果 |  |
| c013 | varchar2(16) | y |  | 操作2 |  |
| c014 | varchar2(512) | y |  | 操作2结果 |  |
| c015 | varchar2(16) | y |  | 操作3 |  |
| c016 | varchar2(512) | y |  | 操作3结果 |  |
| c017 | varchar2(16) | y |  | 操作4 |  |
| c018 | varchar2(512) | y |  | 操作4结果 |  |
| c019 | varchar2(16) | y |  | 操作5 |  |
| c020 | varchar2(512) | y |  | 操作5结果 |  |
| c101 | varchar2(8) | y |  | 备用字段1 |  |
| c102 | varchar2(8) | y |  | 备用字段2 |  |
| c103 | varchar2(16) | y |  | 备用字段3 |  |
| c104 | varchar2(16) | y |  | 备用字段4 |  |
| c105 | varchar2(16) | y |  | 备用字段5 |  |
| c106 | varchar2(32) | y |  | 备用字段6 |  |
| c107 | varchar2(32) | y |  | 备用字段7 |  |
| c108 | varchar2(32) | y |  | 备用字段8 |  |
| c109 | varchar2(1024) | y |  | 备用字段9 |  |
| c110 | varchar2(1024) | y |  | 备用字段10 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．2．2系统流水号生成表（T\_00\_001）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C000 | VARCHAR2(5) |  |  | 租户编号. 默认值 00000 | 复合主键 |
| C001 | NUMBER(5) |  |  | 模块编号（11-91） | 复合主键 |
| C002 | NUMBER(5) |  |  | 模块内部编号，范围为 100 - 999 | 复合主键 |
| C003 | NUMBER(11) |  |  | 使用到的时间，精确到小时。值如 yymmddhh。如果该值参数为NoTime，则与时间无关，直接返回 C004 + 1 | 复合主键 |
| C004 | NUMBER(11) |  |  | 当前已经使用的值 1 - 9,999,999 |  |

[回到目录](#目录)

记录流水号 YYMMDDHH 000000000

### 1．2．3系统数据的关键数据变更记录信息（T\_00\_002）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C000 | VARCHAR2(5) |  |  | 租户编号. 默认值 00000 | 复合主键 |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 对象编号 | 复合主键 |
| C002 | NUMBER(5) |  |  | 对象类型，如用户、角色、租户等 |  |
| C003 | VARCHAR2(128) |  |  | 变更对象 | 复合主键 |
| C004 | DATE |  |  | 变更时间 UTC | 复合主键 |
| C005 | NVARCHAR2(1024) |  |  | 变更前数据 |  |
| C006 | NVARCHAR2(1024) |  |  | 变更后数据 |  |
| C007 | NUMBER(5) |  |  | 数据是否加密，及加密版本。0为不加密 |  |
| C008 | NUMBER(20) |  |  | 变更人。0：系统自动变更 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．2．4系统基础数据表（T\_00\_003）

描述：供下拉列表、TreeView选择时使用

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(11) |  |  | ModuleID + 000000 | 主键 |
| C002 | NUMBER(5) |  |  | 在该层次中的排序 |  |
| C003 | NUMBER(11) |  |  | 父级编号，对应该表的C001 |  |
| C004 | CHAR(1) |  |  | 状态，'1'启用,'0'禁用 |  |
| C005 | NUMBER(5) |  |  | 实际数据是否使用加密保存 0不加密保存，大于 0 加密版本 |  |
| C006 | VARCHAR2(1024) |  |  | 实际数据 |  |
| C007 | NVARCHAR2(1024) | y |  | 显示图标 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．2．5系统支持的语言列表（T\_00\_004）

描述：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(5) |  |  | 语言编码 2052：简体中文；1028：繁体中文；1033：英语（美国）等 | 主键 |
| C002 | NUMBER(5) |  |  | 排列顺序 |  |
| C003 | NVARCHAR2(1024) | y |  | 显示图标 |  |
| C004 | VARCHAR2(16) |  |  | 当前版本 |  |
| C005 | CHAR(1) |  |  | 用户自己修改过 ‘0’未修改，‘1’已做修改 |  |
| C006 | CHAR(1) |  |  | 是否已经支持 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．2．6系统语言包（T\_00\_005）

描述：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(5) |  |  | 语言编码。简体中文：2052；繁体中文：1028；英语（u.s.）：1033 | 复合主键 |
| c002 | varchar2(128) |  |  | 消息/内容编码 | 复合主键 |
| c003 | number(5) |  | 0 | 程度 默认值 0 |  |
| c004 | number(5) |  | 0 | 级别 默认值 0 |  |
| c005 | nvarchar2(1024) | y |  | 语言显示内容 1 |  |
| c006 | nvarchar2(1024) | y |  | 语言显示内容 2 |  |
| c007 | nvarchar2(1024) | y |  | 提示显示内容 1 |  |
| c008 | nvarchar2(1024) | y |  | 提示显示内容 2 |  |
| c009 | number(5) | y |  | 模块编号 |  |
| c010 | number(5) | y |  | 子模块编号 |  |
| c011 | varchar2(512) | y |  | 所在frame或page、窗口 |  |
| c012 | varchar2(512) | y |  | 对象名称 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．2．7功能操作依赖关系（T\_00\_006）

描述：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 功能编号或操作编号 | 主键 |
| C002 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作开启必须包含的其他功能或操作 01 |  |
| C003 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作开启必须包含的其他功能或操作 02 |  |
| C004 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作开启必须包含的其他功能或操作 03 |  |
| C005 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作开启必须包含的其他功能或操作 04 |  |
| C006 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作开启必须包含的其他功能或操作 05 |  |
| C007 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作建议开启的其他功能或操作 01 |  |
| C008 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作建议开启的其他功能或操作 02 |  |
| C009 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作建议开启的其他功能或操作 03 |  |
| C010 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作建议开启的其他功能或操作 04 |  |
| C011 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作建议开启的其他功能或操作 05 |  |
| C012 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作关闭后必须关闭的其他功能或操作 01 |  |
| C013 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作关闭后必须关闭的其他功能或操作 02 |  |
| C014 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作关闭后必须关闭的其他功能或操作 03 |  |
| C015 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作关闭后必须关闭的其他功能或操作 04 |  |
| C016 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 该功能或操作关闭后必须关闭的其他功能或操作 05 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．2．8告警系统使用语言包（T\_00\_007）

描述：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | NUMBER(5) |  |  | 语言编码。简体中文：2052；繁体中文：1028；英语（U.S.）：1033 | 复合主键 |
| c002 | NUMBER(5) |  |  | 告警源模块类型编码 | 复合主键 |
| c003 | NUMBER(5) |  | 0 | 告警类型 | 复合主键 |
| c004 | NUMBER(5) |  | 0 | 告警消息ID | 复合主键 |
| c005 | NUMBER(5) |  |  | 告警子消息ID | 复合主键 |
| c006 | NUMBER(5) |  |  | 发送方式 | 复合主键 |
| c007 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 消息内容简介 |  |
| c008 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 消息具体内容1 |  |
| c009 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 消息具体内容2 |  |
| c010 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 解决方法 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．2．9系统模块清单表（T\_00\_008）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(5) |  |  | 模块编号。顶级模块编号 为 11 ～ 91 | 主键 |
| C002 | NUMBER(5) |  |  | 父级模块。默认值0，目前不使用该字段 |  |
| C003 | VARCHAR2(1024) |  |  | 许可信息1，该模块是否能使用，采用加密数据保存 |  |
| C004 | VARCHAR2(1024) |  |  | 许可信息2，许可期限 |  |
| C005 | VARCHAR2(1024) | y |  | 许可信息 |  |
| C006 | VARCHAR2(1024) | y |  | 许可信息 |  |
| C007 | VARCHAR2(1024) | y |  | 许可信息 |  |
| C008 | CHAR(1) |  |  | 是否为独立产品。1：是；0：否 |  |
| C009 | NUMBER(5) |  |  | 排列序号 |  |
| C010 | NVARCHAR2(1024) | y |  | 显示图片的路径 |  |
| C011 | NVARCHAR2(1024) | y |  | 打开对象(Url) |  |
| C012 | CHAR(1) | y |  | 打开方式。N：正常打开；F：全屏打开 |  |
| C013 | NVARCHAR2(1024) | y |  | 其他参数 |  |
| C014 | NVARCHAR2(1024) | y |  | 模块描述 |  |
| C015 | CHAR(4) |  |  | 存在小、中、宽、大图标，分别用 0、1表示是否存在 |  |

是一个全集的功能清单表

[回到目录](#目录)

### 1．2．10系统资源属性，每个属性的定义（T\_00\_009）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(5) |  |  | 资源类型。 | 主键 |
| c002 | number(5) |  |  | 属性编号（1-90） | 主键 |
| c003 | number(5) |  |  | 数据类型（1：smallint；2：int；3：bigint；4：number；11：char；12：nchar；13：varchar；14：nvarchar；21：datetime） |  |
| c004 | char(1) |  |  | 是否为参数 |  |
| c005 | nvarchar2(1024) | y |  | 参数有效性检查方法，待考虑和设计 |  |
| c006 | number(5) |  |  | 显示格式转换（默认值 0， ump系统中不使用，dbtool使用） |  |
| c007 | number(5) |  | 0 | 参数所在组编号 |  |
| c008 | number(5) |  | 0 | 组内排序序号 |  |
| c009 | nvarchar2(1024) | y |  | 默认值 |  |
| c010 | number(11) |  |  | 数据从basicinformation表中来源的需要 |  |
| c011 | varchar2(1024) | y |  | 正则表达式验证 |  |
| c012 | nvarchar2(1024) | y |  | 参数值范围 - 最小(如果有必要校验 paramvalue ， 则在这里填写) |  |
| c013 | nvarchar2(1024) | y |  | 参数值范围 - 最大(如果有必要校验 paramvalue ， 则在这里填写) |  |
| c014 | nvarchar2(1024) | y |  | 生效时间。加密保存 |  |
| c015 | nvarchar2(1024) | y |  | 设置值,到达生效时间后,覆盖 c006 的值,该字段清空 |  |
| c016 | date |  |  | 最后修改时间 |  |
| c017 | number(20) | y |  | 最后修改人 |  |
| c018 | nvarchar2(512) | y |  | 参数描述(中文) |  |
| c019 | number(5) |  | 0 | 上级组编号---->加密方式 |  |
| c020 | varchar2(512) | y |  | 节点名 |  |
| c021 | varchar2(1024) | y |  | 保留字段1(属性是否锁定) |  |
| c022 | varchar2(1024) | y |  | 保留字段2（被控制的属性的编号，0表示仅被属性6控制，-1表示不被属性6控制，其他值表示被控制的属性的ID,默认0） |  |
| c023 | varchar2(1024) | y |  | 保留字段3 |  |
| c024 | varchar2(1024) | y |  | 保留字段4 |  |
| c025 | varchar2(1024) | y |  | 保留字段5 |  |
| c026 | varchar2(1024) | y |  | 保留字段6 |  |
| c027 | varchar2(1024) | y |  | 保留字段7 |  |
| c028 | varchar2(1024) | y |  | 保留字段8 |  |
| c029 | varchar2(1024) | y |  | 保留字段9 |  |
| c030 | varchar2(1024) | y |  | 保留字段10 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．2．11系统资源类型列表（T\_00\_010）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(5) |  |  | 资源类型编码 211 ～ 299 | 复合主键 |
| c002 | number(5) |  | 0 | 父级类型编码，对应本表c001 |  |
| c003 | number(5) |  | 0 | 排序 |  |
| c004 | char(1) |  | 1 | 是否在界面中显示 |  |
| c005 | nvarchar2(256) |  |  | 显示图标 |  |
| c006 | char(1) |  | 1 | 允许增加 |  |
| c007 | char(1) |  | 1 | 允许删除 |  |
| c008 | char(1) |  | 1 | 允许编辑 |  |
| c009 | number(5) |  |  | 有效资源总数量，0表示无限制 |  |
| c010 | nvarchar2(256) | y |  | 类型描述，开发用，2052编码显示 |  |
| c011 | char(1) | y |  | 备用字段1(是否主备服务器) |  |
| c012 | char(1) | y |  | 备用字段2(是否含子对象列表) |  |
| c013 | nvarchar2(32) | y |  | 备用字段3(子以象类型) |  |
| c014 | nvarchar2(32) | y |  | 备用字段4(子对象的最小数量) |  |
| c015 | nvarchar2(128) | y |  | 备用字段5(子对象的最大数量)) |  |
| c016 | nvarchar2(128) | y |  | 备用字段6(是否包含认证参数) |  |
| c017 | nvarchar2(512) | y |  | 备用字段7 |  |
| c018 | nvarchar2(512) | y |  | 备用字段8 |  |
| c019 | nvarchar2(1024) | y |  | 备用字段9 |  |
| c020 | nvarchar2(1024) | y |  | 备用字段10 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．2．12系统资源属性分组信息表（T\_00\_011）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | NUMBER(5) |  |  | 资源类型编码211~299 | 复合主键 |
| c002 | NUMBER(5) |  | 0 | 分组编号 | 复合主键 |
| c003 | NUMBER(5) |  | 0 | 上级编号 |  |
| c004 | NUMBER(5) |  | 0 | 排序 |  |
| c005 | CHAR(1) |  | 1 | 是否在界面中显示 |  |
| c006 | NVARCHAR2(256) |  |  | 显示图标 |  |
| c010 | NVARCHAR2(256) | Y |  | 类型描述，开发用，2052编码显示 |  |
| c011 | CHAR(1) | Y |  | 备用字段1(组类型，1：普通组;2:子对象列表) |  |
| c012 | CHAR(1) | Y |  | 备用字段2 |  |
| c013 | NVARCHAR2(32) | Y |  | 备用字段3(子对象类型) |  |
| c014 | NVARCHAR2(32) | Y |  | 备用字段4(子对象的最小数量) |  |
| c015 | NVARCHAR2(128) | Y |  | 备用字段5(子对象的最大数量) |  |
| c016 | NVARCHAR2(128) | Y |  | 备用字段6 |  |
| c017 | NVARCHAR2(512) | Y |  | 备用字段7 |  |
| c018 | NVARCHAR2(512) | Y |  | 备用字段8 |  |
| c019 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 备用字段9 |  |
| c020 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 备用字段10 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．2．13可视化实体或视图（T\_00\_101）

描述：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(5) |  |  | 模块编号 |  |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 实体/视图编号 | 主键 |
| C003 | NUMBER(5) |  |  | 实体分组 |  |
| C004 | CHAR(1) | y |  | 用户实体 = '1'，系统维护实体 = 'S' |  |

[回到目录](#目录)

### 1．2．14可视化实体或视图各属性定义（T\_00\_102）

描述：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 实体/视图编号 | 复合主键 |
| c002 | varchar2(512) |  |  | 属性名（字段名），加密保存 | 复合主键 |
| c003 | number(5) |  |  | 数据类型 |  |
| c004 | number(5) |  |  | 数据长度 |  |
| c005 | number(5) |  |  | 小数位数 |  |
| c006 | char(1) |  |  | 是否可以为空 |  |
| c007 | number(11) |  |  | 显示宽度 |  |
| c008 | char(1) |  |  | 对齐方式 |  |
| c009 | nvarchar2(256) |  |  | 显示格式，如 yyyy-mm-dd hh:mm:ss | ###.##0.00 或 style的名称(默认的) |  |
| c010 | number(11) |  |  | 从基础数据表中读取数据 |  |
| c011 | char(1) |  |  | 是否显示 |  |
| c012 | number(5) |  |  | 显示顺序 |  |
| c013 | varchar2(256) | y |  | sourcetable |  |
| c014 | nvarchar2(1024) | y |  | sourcecolumn |  |
| c015 | nvarchar2(1024) | y |  | displaycolumn |  |
| c016 | nvarchar2(1024) | y |  | wherecondition |  |
| c017 | nvarchar2(1024) | y |  | 说明或描述 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．2．15租户列表（T\_00\_121）

描述：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | NUMBER(20) |  |  | 租户编码（100开头） | 主键 |
| c002 | NVARCHAR2(512) |  |  | 租户全名 |  |
| c011 | NVARCHAR2(512) |  |  | 开始租赁时间 |  |
| c012 | NVARCHAR2(512) |  |  | 结束租赁时间 |  |
| c021 | NVARCHAR2(512) |  |  | 租户唯一编码(5位，表名使用) |  |
| c022 | NVARCHAR2(512) |  |  | 租户登录唯一标识码 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．2．16运行过程中使用的过渡数据临时存放表（T\_00\_901）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 临时流水号 | 主键 |
| c002 | number(11) |  |  | 序号 1-n | 主键 |
| c011 | nvarchar2(512) |  |  | 临时数值1 |  |
| c012 | nvarchar2(512) | y |  | 临时数值2 |  |
| c013 | nvarchar2(512) | y |  | 临时数值3 |  |
| c014 | nvarchar2(512) | y |  | 临时数值4 |  |
| c015 | nvarchar2(512) | y |  | 临时数值5 |  |

[回到目录](#目录)

## 用户及权限管理

### 1．3．1全局参数表（含租户的全局参数）（T\_11\_001\_00000）

一个租户一套单独的表，在表名后区别，默认租户为00000，下一个租户就为00001，00002依次往下推。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | number(20) |  |  | 租户编号，如果 = 0 则为主用户的参数配置 | 复合主键 |
| C002 | number(5) |  |  | 模块编号 | 复合主键 |
| C003 | number(5) |  |  | 参数编号 | 复合主键 |
| C004 | number(11) |  |  | 参数所在组编号（默认值 0，如果需要对该表中的参数进行分组，那么这里填写分组编号） |  |
| C005 | number(5) |  |  | 组内排序序号（默认值 0，在某一分组的排列顺序） |  |
| C006 | nvarchar2(1024) |  |  | 参数值 |  |
| C007 | number(5) |  |  | 参数类型（1：smallint；2：int；3：bigint；4：number；11：char；12：nchar；13：varchar；14：nvarchar；21：datetime） |  |
| C008 | nvarchar2(1024) | y |  | 参数有效性检查方法，待考虑和设计 |  |
| C009 | number(5) |  |  | 显示格式转换（默认值 0， ump系统中不使用，dbtool使用） |  |
| C010 | char(1) |  |  | 租户是否可以继承和配置该参数，'1' 可以，'0' 不可以 |  |
| C011 | number(11) |  |  | 数据从basicinformation表中来源的需要 |  |
| C012 | varchar2(1024) | y |  | 正则表达式验证 |  |
| C013 | nvarchar2(1024) | y |  | 参数值范围 - 最小(如果有必要校验 paramvalue ， 则在这里填写) |  |
| C014 | nvarchar2(1024) | y |  | 参数值范围 - 最大(如果有必要校验 paramvalue ， 则在这里填写) |  |
| C015 | char(1) |  |  | 该参数值改变后，租户参数是否必须与此值相同，也就是一起改变 '1' 改变，'0' 不改变 |  |
| C016 | varchar2(512) | y |  | 该参数值修改后，可以同步到哪些模块，只针对 moduleid = 11 有效 |  |
| C017 | varchar2(512) | y |  | 该参数值修改后，可以同步到哪些模块，只针对 moduleid != 11 有效 |  |
| C018 | varchar2(512) |  |  | 最后修改时间 |  |
| C019 | number(20) | y |  | 最后修改人 |  |
| C020 | number(20) | y |  | key value change id |  |
| C021 | varchar2(1024) |  |  | 生效时间。加密保存 |  |
| C022 | nvarchar2(1024) | y |  | 设置值,到达生效时间后,覆盖 C006 的值,该字段清空 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．3．2用户登录系统流水表（T\_11\_002\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | NUMBER(20) |  |  | 用户编码（11\_005.c001） | 复合主键 |
| c002 | VARCHAR2(512) |  |  | 登录时间 | 复合主键 |
| c003 | VARCHAR2(32) |  |  | 登录返回状态，默认32个'0' |  |
| c004 | VARCHAR2(512) |  |  | 登录机器名 |  |
| c005 | VARCHAR2(512) |  |  | 登录机器ip |  |
| c006 | NUMBER(20) |  |  | 登录后分配的sessionid |  |
| c008 | CHAR(1) |  | 0 | 已退出系统，默认'0' |  |
| c009 | VARCHAR2(512) |  |  | 退出系统时间。 |  |
| c010 | CHAR(1) |  |  | 退出系统的方式。 |  |
| c011 | VARCHAR2(512) |  |  | 最后联系时间 |  |
| c012 | NUMBER(5) | y |  | 登录模块 |  |

### 1．3．3系统功能和操作列表（T\_11\_003\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(5) |  |  | 模块编号。对应值 t\_11\_002.c001 | 复合主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 功能编号或操作编号。license id | 复合主键 |
| c003 | number(20) |  |  | 父级编号(父级license id) |  |
| c004 | number(5) |  |  | 本级排序序号 |  |
| c005 | varchar2(32) |  |  | 默认groupid，登录后主界面的分组 |  |
| c006 | varchar2(1024) | y |  | 许可信息 |  |
| c007 | varchar2(1024) | y |  | 许可信息 |  |
| c008 | varchar2(1024) | y |  | 许可信息 |  |
| c009 | nvarchar2(1024) |  |  | 打开对象(url) |  |
| c010 | nvarchar2(1024) | y |  | 打开对象需要带的参数 |  |
| c011 | char(1) |  |  | 打开方式。n：正常打开; 或 操作的类型，m：menu，b：button |  |
| c012 | char(1) | y |  | b:在前面显示分割条；a：在后面显示分割条；n：无 |  |
| c013 | nvarchar2(1024) | y |  | 显示图片的路径 |  |
| c014 | char(4) | y |  | 存在小、中、宽、大图标，分别用 0、1表示是否存在 |  |
| c015 | varchar2(1024) |  |  | 显示依赖对象标识 |  |

是T\_00\_008的一个子集，一个租户可能只租一部分功能

[回到目录](#目录)

### 1．3．4角色列表（T\_11\_004\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | number(20) |  |  | 角色编号。小于 100 为系统初始化角色，不可进行任何编辑 | 主键 |
| C002 | number(20) |  |  | 父级角色编号。对应本表c001。如果该值为 0 ，则表示没有父级角色。 |  |
| C003 | number(5) |  |  | 应用于哪个模块。如果该值为0，表示多模块使用 |  |
| C004 | nvarchar2(1024) |  |  | 角色名称（加密保存） |  |
| C005 | char(1) |  |  | 是否是活动的。1：活动；0：禁用的 |  |
| C006 | char(1) |  |  | 已经删除。1：删除；0：未删除 |  |
| C007 | varchar2(32) |  |  | 角色其他状态，默认 32 个1 |  |
| C008 | varchar2(512) |  |  | 启用时间,加密数据保存。yyyy-mm-dd hh24:mi:ss |  |
| C009 | varchar2(512) |  |  | 过期时间，加密数据保存。yyyy-mm-dd hh24:mi:ss。2199-12-31 23：59：59表示永不过期 |  |
| C010 | number(20) |  |  | 创建人。0表示初始化数据 |  |
| C011 | date |  |  | 创建时间（utc） |  |

[回到目录](#目录)

### 1．3．5用户信息表（T\_11\_005\_00000）

描述：该表记录系统的使用者信息。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 用户编号。小于100 为系统初始化数据，不允许做任何修改 | 主键 |
| c002 | nvarchar2(1024) |  |  | 登录帐号。可以加密方式保存 |  |
| c003 | nvarchar2(1024) |  |  | 用户全名。可以加密方式保存 |  |
| c004 | varchar2(1024) |  |  | 登录密码。 |  |
| c005 | varchar2(5) |  |  | 加密版本和加密方法。前两位表示加密版本，后三位表示加密方法 |  |
| c006 | number(20) |  |  | 所属机构，所属机构或部门 |  |
| c007 | char(1) |  |  | 用户来源，u：手工加入；l：ldap；s：系统初始化数据 |  |
| c008 | char(1) |  |  | 是否锁定。0：未锁定；1、锁定 |  |
| c009 | char(1) |  |  | 锁定方式。u:从配置界面锁定；l：不满足账户安全策略锁定（登录次数控制）； |  |
| c010 | char(1) |  |  | 是否活动。1：活动的；0：非活动的。默认值：1。 |  |
| c011 | char(1) |  |  | 是否删除。1:该用户被删除。默认值：0 表示没被删除 |  |
| c012 | varchar2(32) |  |  | 其他状态（以后根据系统需要另外进行定义）默认 32 个'0' |  |
| c013 | varchar2(512) |  |  | 最后登录时间（utc）。 |  |
| c014 | nvarchar2(256) | y |  | 最后登录机器名 |  |
| c015 | varchar2(128) | y |  | 最后登录机器ip |  |
| c016 | number(5) | y |  | 最后登录模块 |  |
| c017 | varchar2(512) |  |  | 能够登录系统的开始时间（yyyy-mm-dd hh24:mi:ss格式）加密数据 |  |
| c018 | varchar2(512) | y |  | 能够登录系统的结束时间(如果 = unlimited， 表示无限制) 加密数据 |  |
| c019 | number(20) |  |  | 创建人。对应本表c001 |  |
| c020 | varchar2(512) |  |  | 创建时间。utc |  |
| c021 | date | y | null | 入职时间。utc |  |
| c022 | date | y |  | 离职时间。utc |  |
| c023 | date | y |  | 最后修改密码时间。utc |  |
| c024 | number(5) |  | 0 | 登录次数 |  |
| c025 | char(1) |  | 1 | 是否为新用户，'1':新用户 |  |
| c026 | varchar2(512) | y |  | 锁定时间 utc aec m002方法加密 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．3．6机构/部门或租户信息表（T\_11\_006\_00000）

描述：该表记录机构、部门信息。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 机构编号。小于100为系统初始化数据 | 主键, |
| C002 | NVARCHAR2(1024) |  |  | 机构名称。可使用加密数据保存 |  |
| C003 | NUMBER(5) |  |  | 机构类型。在全局参数中配置后可选择 |  |
| C004 | NUMBER(20) |  |  | 父级机构编号，对应本表C001 |  |
| C005 | CHAR(1) |  |  | 是否是活动的。1：活动；0：禁用的 |  |
| C006 | CHAR(1) |  |  | 已经删除。1：删除；0：未删除 |  |
| C007 | VARCHAR2(32) |  |  | 其他状态。默认值32 个1 |  |
| C008 | VARCHAR2(512) |  |  | 有效时间开始加密数据 |  |
| C009 | VARCHAR2(512) |  |  | 结束时间(如果 = UNLIMITED， 表示无限制) 加密数据 |  |
| C010 | NUMBER(20) |  |  | 创建人。 |  |
| C011 | DATE |  |  | 创建时间。UTC |  |
| C012 | NVARCHAR2(1024) | y |  | 备注或描述 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．3．7域（工作组）信息（T\_11\_007\_00000）

描述：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 域系统编号 | 主键, |
| C002 | NVARCHAR2(256) |  |  | 域名称 |  |
| C003 | NUMBER(5) |  |  | 排序编号 |  |
| C004 | VARCHAR2(1024) |  |  | 拥有浏览该域权限用户。加密数据 |  |
| C005 | VARCHAR2(1024) |  |  | 对应用户的密码。加密数据 |  |
| C006 | VARCHAR2(1024) | Y |  | 浏览根目录。加密数据 |  |
| C007 | CHAR(1) |  |  | 是否是活动的。1：活动；0：禁用的 |  |
| C008 | CHAR(1) |  |  | 已经删除。1：删除；0：未删除 |  |
| C009 | NUMBER(20) |  |  | 创建人 |  |
| C010 | DATE |  |  | 创建时间UTC |  |
| C011 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 备注或描述 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．3．8技能组列表（T\_11\_008\_00000）

描述：该表记录技能组信息。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 技能组编号 | 主键 |
| c002 | number(20) |  | 0 | 父级技能租编号。目前不使用。默认值 0 |  |
| c003 | nvarchar2(256) |  |  | 技能组编码。 |  |
| c004 | nvarchar2(1024) |  |  | 技能组名称。加密数据 |  |
| c005 | char(1) |  |  | 是否是活动的。1：活动；0：禁用的 |  |
| c006 | char(1) |  |  | 已经删除。1：删除；0：未删除 |  |
| c007 | varchar2(32) |  |  | 其他状态，初始32 个 1 |  |
| c008 | number(20) |  |  | 所属机构。如果不确定，则 = 0，一般情况下不使用 |  |
| c009 | number(20) |  |  | 创建人 |  |
| c010 | date |  |  | 创建时间utc |  |
| c011 | nvarchar2(1024) | y |  | 备注或描述 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．3．9用户基础数据表（T\_11\_009\_00000）

BookMark的关键词，主关键词

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c000 | number(5) |  |  | 数据类别，2：技能组；1：机构类型；3：bookmark等级 | 复合主键 |
| c001 | number(20) |  |  | 数据id | 复合主键 |
| c002 | number(5) |  |  | 排序,0，1，2..... |  |
| c003 | number(11) |  |  | 父级编号 |  |
| c004 | char(1) |  |  | 状态，'1'启用,'0'禁用 |  |
| c005 | number(5) |  |  | 是否使用加密保存 0不加密保存，大于 0 加密版本 |  |
| c006 | varchar2(1024) |  |  | 实际数据（机构类型名称/技能组编码/颜色的16进码） |  |
| c007 | nvarchar2(256) | y |  | 增加人 |  |
| c008 | nvarchar2(512) | y |  | 技能组名称、bookmark写标志bm，关键字写标志kw |  |
| c009 | nvarchar2(1024) | y |  | 机构类型/技能组描述 |  |
| c010 | nvarchar2(1024) | y |  | 备用4 |  |
| c011 | nvarchar2(1024) | y |  | 备用5 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．3．10系统资源属性（用户、座席可使用该表）数据部分（T\_11\_101\_00000）

C001以221开头，C001=1，说明是设置录音服务器地址，C017是IP,C018是机器名，C019是端口，都加密了，需要解密。C001的221是在T\_00\_009中设置的

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 资源编号。根据编号规则区分资源类别 | 复合主键 |
| C002 | NUMBER(5) |  |  | 资源属性行号 1-9 | 复合主键 |
| C011 | NVARCHAR2(1024) | y |  | 属性N1 |  |
| C012 | NVARCHAR2(1024) | y |  |  |  |
| C013 | NVARCHAR2(1024) | y |  |  |  |
| C014 | NVARCHAR2(1024) | y |  |  |  |
| C015 | NVARCHAR2(1024) | y |  |  |  |
| C016 | NVARCHAR2(1024) | y |  |  |  |
| C017 | NVARCHAR2(1024) | y |  |  | 加密坐席编号 |
| C018 | NVARCHAR2(1024) | y |  |  |  |
| C019 | NVARCHAR2(1024) | y |  |  |  |
| C020 | NVARCHAR2(1024) | y |  |  |  |

[回到目录](#目录)

### 1．3．11用户、角色管理或控制的资源列表（T\_11\_201\_00000）

说明：该表为公共表，用户所具有的技能，技能下的用户，角色下用户，用户的角色都在此表中体现。

开始时间和结束时间是在特殊需要时设定的，预留用

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 编号 | 复合主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 父级编号，对应本表 C001，默认值 0 |  |
| C003 | NUMBER(20) |  |  | 用户、角色、技能组编号 | 复合主键 |
| C004 | NUMBER(20) |  |  | 被控制、管理对象的编号 | 复合主键 |
| C005 | DATE |  |  | 开始时间 |  |
| C006 | DATE |  |  | 结束时间 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．3．12角色、用户、机构与功能操作的对应关系（T\_11\_202\_00000）

含Except关系

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 用户、角色、技能组编号 | 复合主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 功能编号或操作编号 | 复合主键 |
| C003 | CHAR(1) |  |  | 是否可以使用该权限，1-可以，0-不可以，n-未定义 |  |
| C004 | CHAR(1) |  |  | 该权限是否可以被继续下方分配， 1-可以，0-不可以，n-未定义 |  |
| C005 | CHAR(1) |  |  | 权限收回时，已分配的下级权限是否级联收回，1-可以，0-不可以，n-未定义 |  |
| C006 | NUMBER(20) |  |  | 最后修改人 |  |
| C007 | DATE |  |  | 最后修改日期 |  |
| C008 | DATE |  |  | 启用时间 |  |
| C009 | DATE |  |  | 禁用时间 |  |
| C010 | NVARCHAR2(256) | y |  | 备用字段 |  |
| C011 | NUMBER(20) | y |  | 哪些管理或控制的资源不包含该权限01 |  |
| C012 | NUMBER(20) | y |  | 哪些管理或控制的资源不包含该权限02 |  |
| C013 | NUMBER(20) | y |  | 哪些管理或控制的资源不包含该权限03 |  |
| C014 | NUMBER(20) | y |  | 哪些管理或控制的资源不包含该权限04 |  |
| C015 | NUMBER(20) | y |  | 哪些管理或控制的资源不包含该权限05 |  |
| C016 | NUMBER(20) | y |  | 哪些管理或控制的资源不包含该权限06 |  |
| C017 | NUMBER(20) | y |  | 哪些管理或控制的资源不包含该权限07 |  |
| C018 | NUMBER(20) | y |  | 哪些管理或控制的资源不包含该权限08 |  |
| C019 | NUMBER(20) | y |  | 哪些管理或控制的资源不包含该权限09 |  |
| C020 | NUMBER(20) | y |  | 哪些管理或控制的资源不包含该权限10 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．3．13用户、角色与实体内容权限对应关系表（T\_11\_203\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 角色或用户编号 | 复合主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 实体编号 | 复合主键 |
| c003 | varchar2(512) |  |  | 属性名（字段名），加密保存 | 复合主键 |
| c004 | number(5) |  |  | 显示顺序 |  |
| c005 | char(1) |  |  | create |  |
| c006 | char(1) |  |  | read |  |
| c007 | char(1) |  |  | update |  |
| c008 | char(1) |  |  | delete |  |
| c009 | char(1) |  |  | append |  |
| c010 | char(1) |  |  | share |  |
| c011 | char(1) |  |  | view opened |  |
| c012 | char(1) | y |  | 备用 |  |
| c013 | char(1) | y |  | 备用 |  |
| c014 | char(1) | y |  | 备用 |  |
| c015 | nvarchar2(256) | y |  | 显示style |  |
| c016 | number(5) |  |  | 默认宽度 |  |
| c017 | number(5) |  |  | 默认高度 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．3．14用户、角色、技能组对应的分组、功能列表（T\_11\_204\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | NUMBER(20) |  |  | 用户、角色、技能组编号 | 复合主键 |
| c002 | VARCHAR2(32) |  |  | GroupID，登录后主界面的分组编号 | 复合主键 |
| c003 | VARCHAR2(1024) |  |  | 包含的功能编号,最多48个功能编号，中间用char(27)分开 |  |
| c004 | NUMBER(5) |  |  | 显示顺序 |  |
| c005 | NVARCHAR2(64) |  |  | 分组名称.如果分组名称 = GroupID，则从语言包中都去对应的名称 |  |
| c006 | CHAR(1) |  |  | 是否显示分组名称，1:显示；0:不显示 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．3．15系统操作日志表（T\_11\_901\_00000）

描述：记录用户使用系统的相关信息

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | number(20) |  |  | 操作日志流水号 | 主键 |
| C002 | number(20) | y |  | 客户端sessionid |  |
| C003 | number(5) |  |  | 模块id |  |
| C004 | number(20) |  |  | 功能操作编号 |  |
| C005 | number(20) |  |  | 操作用户id |  |
| C006 | nvarchar2(256) |  |  | 机器名 |  |
| C007 | nvarchar2(512) |  |  | 机器ip |  |
| C008 | number(20) |  |  | 操作时间 utc |  |
| C009 | nvarchar2(256) |  |  | 操作结果 |  |
| C010 | nvarchar2(256) | y |  | 操作内容对应的语言包id |  |
| C011 | nvarchar2(1024) | y |  | 替换参数01 |  |
| C012 | nvarchar2(1024) | y |  | 替换参数02 |  |
| C013 | nvarchar2(1024) | y |  | 替换参数03 |  |
| C014 | nvarchar2(1024) | y |  | 替换参数04 |  |
| C015 | nvarchar2(1024) | y |  | 替换参数05 |  |
| C016 | nvarchar2(1024) | y |  | 异常错误01 |  |
| C017 | nvarchar2(1024) | y |  | 异常错误02 |  |
| C018 | nvarchar2(1024) | y |  | 异常错误03 |  |
| C019 | nvarchar2(1024) | y |  | 异常错误04 |  |
| C020 | nvarchar2(1024) | y |  | 异常错误05 |  |
| C021 | number(20) |  |  | 当前角色ID |  |
| C022 | varchar2(5) | y |  | 租户Token |  |

[回到目录](#目录)

### 1．3．16用户参数表（T\_11\_011\_00000）

描述：记录用户使用系统的相关信息

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | number(20) |  |  | 用户编号（19位） | 主键 |
| C002 | number(11) |  |  | 参数编号 | 主键 |
| C003 | number(11) |  | 0 | 参数所在组编号（默认值 0，如果需要对该表中的参数进行分组，那么这里填写分组编号） |  |
| C004 | number(5) |  | 0 | 组内排序序号（默认值 0，在某一分组的排列顺序） |  |
| C005 | nvarchar2(1024) |  |  | 参数值 |  |
| C006 | number(5) |  |  | 数据类型（1：smallint；2：int；3：bigint；4：number；11：char；12：nchar；13：varchar；14：nvarchar；21：datetime） |  |
| C007 | nvarchar2(1024) | y |  | 参数有效性检查方法，待考虑和设计 |  |
| C008 | number(5) |  | 0 | 显示格式转换（默认值 0） |  |
| C009 | number(11) |  | 0 | 数据从basicinformation表中来源的需要 |  |
| C010 | varchar2(1024) | y |  | 正则表达式验证 |  |
| C011 | nvarchar2(1024) | y |  | 参数值范围 - 最小(如果有必要校验 paramvalue ， 则在这里填写) |  |
| C012 | nvarchar2(1024) | y |  | 参数值范围 - 最大(如果有必要校验 paramvalue ， 则在这里填写) |  |
| C013 | varchar2(512) | y |  | 最后修改时间 |  |
| C014 | number(20) | y |  | key value change id |  |
| C015 | varchar2(512) | y |  | 生效时间。加密保存 |  |
| C016 | nvarchar2(1024) | y |  | 设置值,到达生效时间后,覆盖 c005 的值,该字段清空 |  |

[回到目录](#目录)

## 告警管理

### 1．4．1告警数据表（T\_25\_001）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | varchar2(20) |  |  | 告警消息编号 | 主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 告警消息序号 | 主键 |
| c003 | number(5) | y |  | 告警服务器编号 |  |
| c004 | nvarchar2(128) | y |  | 告警服务器主机名 |  |
| c005 | varchar2(128) | y |  | 告警服务器地址 |  |
| c006 | number(5) | y |  | 源主模块id |  |
| c007 | number(5) | y |  | 源子模块id |  |
| c008 | number(5) | y |  | 源服务器编号 |  |
| c009 | nvarchar2(128) | y |  | 源服务器主机名 |  |
| c010 | varchar2(128) | y |  | 源服务器地址 |  |
| c011 | number(5) | y |  | 告警类别（未知，硬件，系统，应用） |  |
| c012 | number(5) | y |  | 告警类型（dec订阅消息middle type） |  |
| c013 | number(5) | y |  | 等级 |  |
| c014 | number(5) | y |  | 消息id（dec订阅消息number） |  |
| c015 | number(5) | y |  | 消息子id |  |
| c016 | number(5) | y |  | 状态 |  |
| c017 | varchar2(128) | y |  | 租户id |  |
| c018 | date | y |  | 告警当地时间 |  |
| c019 | date | y |  | 告警utc时间 |  |
| c020 | number(5) | y |  | 时区 |  |
| c021 | nvarchar2(256) | y |  | 简要内容 |  |
| c022 | nvarchar2(2000) |  |  | 具体内容 |  |
| c023 | varchar2(40) | y |  | 告警源生成的消息的唯一id，同一次告警中不同等级使用相同的id，便于告警服务端识别恢复消息接收人 |  |
| c024 | number(38) | y |  | 是否为恢复消息 |  |
| c025 | date | y |  | 插入时间 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．2告警原始数据表（T\_25\_002）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | VARCHAR2(20) |  |  | 告警消息编号 | 主键 |
| C002 | NUMBER(38) |  |  | 告警消息序号 | 主键 |
| C003 | NVARCHAR2(2000) | Y |  | 告警消息内容原始数据 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．3告警邮件接收表（T\_25\_003）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | varchar2(20) |  |  | 告警消息编号 | 主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 接收人id | 主键 |
| c003 | number(20) | y |  | 发送标志（-2不再发送，-1发送失败，0未发送，1发送成功） |  |
| c004 | number(20) | y |  | 回复标志（-1未回复，0不需要回复，1已回复） |  |
| c005 | number(20) | y |  | 发送次数 |  |
| c006 | date | y |  | 下次发送时间(utc) |  |
| c007 | varchar2(40) | y |  | 邮件编号 |  |
| c008 | date | y |  | 最后一次发送时间 |  |
| c009 | nvarchar2(128) | y |  | 最后一次发送地址 |  |
| c010 | date | y |  | 插入时间 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．4邮件发送记录（T\_25\_004）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | varchar2(40) | y |  | 邮件编号 |  |
| c002 | number(10) | y |  | 发送次数 |  |
| c003 | number(5) | y |  | 告警服务器编号 |  |
| c004 | varchar2(20) | y |  | 告警消息编号 |  |
| c005 | number(20) | y |  | 接收人id |  |
| c006 | nvarchar2(128) | y |  | 接收人地址 |  |
| c007 | date | y |  | 发送时间 |  |
| c008 | number(10) | y |  | 错误代码 |  |
| c009 | nvarchar2(128) | y |  | 错误描述 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．5告警消息阅读信息表（T\_25\_005）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | varchar2(20) |  |  | 告警消息编号 | 主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 接收人id | 主键 |
| c003 | number(10) | y |  | 阅读次数 |  |
| c004 | date | y |  | 第一次阅读时间 |  |
| c005 | date | y |  | 最后一次阅读时间 |  |
| c006 | date | y |  | 插入时间 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．6告警消息接收人（T\_25\_006）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(5) | y |  | 告警类型(提示，通知，告警) |  |
| c002 | number(5) | y |  | 模块id |  |
| c003 | number(5) | y |  | 消息id |  |
| c004 | number(5) | y |  | 状态(为-1时，表示所有状态) |  |
| c005 | number(5) | y |  | 告警等级(为-1时，使用源发送的等级) |  |
| c006 | number(20) | y |  | 接收人用户id |  |
| c007 | number(10) | y |  | 发送方式(1客户端，2邮件，3短信) |  |
| c008 | number(10) | y |  | 是否发送 |  |
| c009 | number(10) | y |  | 是否需要回复 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．7重发规则（T\_25\_007）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(5) |  |  | 告警类型 | 主键 |
| c002 | number(10) |  |  | 标志(1发送失败，2无回复) | 主键 |
| c003 | varchar2(128) | y |  | 发送时间间隔(单位：分，用；隔开) |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．8邮件服务器（T\_25\_008）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | nvarchar2(128) | y |  | smtp服务器 |  |
| c002 | number(10) | y |  | smtp端口 |  |
| c003 | number(10) | y |  | smtp是否ssl |  |
| c004 | nvarchar2(128) | y |  | pop3服务器 |  |
| c005 | number(10) | y |  | pop3端口 |  |
| c006 | number(10) | y |  | pop3是否ssl |  |
| c007 | nvarchar2(128) | y |  | 用户名 |  |
| c008 | nvarchar2(512) | y |  | 密码 |  |
| c009 | nvarchar2(128) | y |  | 发送者名 |  |
| c010 | nvarchar2(128) | y |  | 发件人地址 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．9告警服务端（T\_25\_009）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(5) |  |  | 告警服务端编号 | 主键 |
| c002 | nvarchar2(128) | y |  | 告警服务端主机名 |  |
| c003 | varchar2(128) | y |  | 告警服务端地址 |  |
| c004 | number(10) | y |  | 监听端口 |  |
| c005 | number(10) | y |  | 是否为主机 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．10告警监控端（T\_25\_010）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(5) |  |  | 告警监控端编号 | 主键 |
| c002 | nvarchar2(128) | y |  | 告警监控端主机名 |  |
| c003 | varchar2(128) | y |  | 告警监控端地址 |  |
| c004 | number(10) | y |  | 检测标志(是否需要服务端检测其运行状态) |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．11硬件检测参数（T\_25\_011）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(5) |  |  | 硬件类型(1cpu，2内存，3硬盘容量，4硬盘百分比) | 主键 |
| c002 | number(5) |  |  | 告警监控端编号 |  |
| c003 | varchar2(128) | y |  | 检测参数(3个级别用；隔开) |  |
| c004 | nvarchar2(128) | y |  | 检测项描述 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．12进程检测参数（T\_25\_012）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(5) |  |  | 告警监控端编号 | 主键 |
| c002 | nvarchar2(128) |  |  | 进程名 |  |
| c003 | varchar2(128) | y |  | 检测参数(3个级别用；隔开，单位m) |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．13服务检测参数（T\_25\_013）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(5) |  |  | 告警监控端编号 | 主键 |
| c002 | nvarchar2(128) |  |  | 服务名 |  |
| c003 | number(10) | y |  | 重启标志 |  |
| c004 | number(5) | y |  | 服务停止等级 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．14数据库检测参数（T\_25\_014）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(10) | y |  | 数据库类型 | 主键 |
| c002 | nvarchar2(128) | y |  | 数据库驱动 |  |
| c003 | nvarchar2(128) | y |  | 数据库地址 |  |
| c004 | number(10) | y |  | 数据库端口 |  |
| c005 | nvarchar2(128) | y |  | 数据库名 |  |
| c006 | nvarchar2(128) | y |  | 用户名 |  |
| c007 | nvarchar2(512) | y |  | 密码 |  |
| c008 | number(5) | y |  | 告警等级 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．15异常录音检测参数（T\_25\_015）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(10) |  |  | 检测类型(1长录音，2短录音) | 主键 |
| c002 | number(10) | y |  | 判断时长(单位：秒) |  |
| c003 | number(10) | y |  | 间隔时间(单位：分) |  |
| c004 | varchar2(128) | y |  | 检测数量(3个级别；隔开) |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．16异常录音上次检测时间（T\_25\_016）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(10) |  |  | 检测类型(1为长录音，2为短录音) | 主键 |
| c002 | date | y |  | 最后检测时间记录 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．17录音数量检测时间（T\_25\_017）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(10) |  |  | 分组编号 | 主键 |
| c002 | varchar2(8) | y |  | 开始检测时间 |  |
| c003 | varchar2(8) | y |  | 停止检测时间 |  |
| c004 | varchar2(8) | y |  | 工作日 |  |
| c005 | number(10) | y |  | 间隔时间(单位：分) |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．18录音数量检测设备（T\_25\_018）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(10) | y |  | 分组编号 |  |
| c002 | number(5) | y |  | 录音服务器编号 |  |
| c003 | number(10) | y |  | 设备类型(1通道，2分机，所有设备) |  |
| c004 | nvarchar2(128) | y |  | 通道号或分机号 |  |
| c005 | number(20) | y |  | 接收人id |  |
| c006 | varchar2(128) | y |  | 检测录音数量(3个级别；隔开) |  |
| c007 | number(10) | y |  | 发送方式(1客户端，2邮件，3短信) |  |
| c008 | number(10) | y |  | 是否发送 |  |
| c009 | number(10) | y |  | 是否需要回复 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．19录音数量上次检测时间（T\_25\_019）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(10) |  |  | 分组编号 | 主键 |
| c002 | date | y |  | 最后检测时间记录 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．20告警最多检测天数（T\_25\_020）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(10) | y |  | 最多检测天数 |  |

[回到目录](#目录)

### 1．4．21SNMP参数（T\_25\_021）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | varchar2(32) | y |  | snmp服务器 |  |
| c002 | number(10) | y |  | snmp版本 |  |
| c003 | number(10) | y |  | nms接收端口 |  |
| c004 | number(10) | y |  | 告警服务响应端口 |  |
| c005 | varchar2(128) | y |  | 社区名 |  |
| c006 | varchar2(128) | y |  | 引擎id |  |
| c007 | varchar2(32) | y |  | 用户名 |  |
| c008 | number(10) | y |  | 验证类型 |  |
| c009 | varchar2(512) | y |  | 验证密码 |  |
| c010 | number(10) | y |  | 加密类型 |  |
| c011 | varchar2(512) | y |  | 加密密码 |  |
| c012 | varchar2(128) | y |  | oid节点 |  |
| c013 | number(10) | y |  | 启用标志 |  |

[回到目录](#目录)

# 质检管理

## 质检管理功能目录

查询管理 11

任务分配管理 9

评分表管理 14

申诉管理 7

字典管理 2

报表管理 2

共计45张表

## 查询管理

### 2．2．1查询条件列表（T\_31\_028\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 查询条件编码(302) | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 用户ID |  |
| C003 | NUMBER(20) |  |  | 设置该查询条件的人，如果是自己设定的则，则对应用户自己ID |  |
| C004 | DATE |  |  | 设置时间 |  |
| C005 | CHAR(1) |  |  | S:自已 O:代表是管理者给他设定的强制使用的查询条件 |  |
| C006 | NUMBER(5) |  |  | 多个查询条件时,指示当前查询条件的顺序或者优先级 |  |
| C007 | DATE | Y |  | 最后一次使用的时间 |  |
| C008 | NVARCHAR2(200) |  |  | 快速查询名称 |  |
| C009 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 快速查询描述 |  |
| C010 | CHAR(1) |  | 'Y' | Y为启用，N为禁用 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．2．2查询条件详情表（T\_31\_044\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 查询条件编号（31\_028） | 复合主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 自定义查询条件项编码(31\_040) | 复合主键 |
| C003 | CHAR(1) |  | Y | 是否启用 |  |
| C004 | NVARCHAR(512) | Y |  | 此查询条件的值 |  |
| C005 | NVARCHAR(512) | Y |  | 此查询条件的值 |  |
| C006 | NVARCHAR(512) | Y |  | 此查询条件的值 |  |
| C007 | NVARCHAR(512) | Y |  | 此查询条件的值 |  |
| C008 | NVARCHAR(512) | Y |  | 此查询条件的值 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．2．3查询条件子项表（T\_31\_045\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 查询条件编号（31\_028） | 复合主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 自定义查询条件项编码(31\_040) | 复合主键 |
| C003 | NUMBER(5) |  | 0 | 序号 | 复合主键 |
| C004 | NVARCHAR(512) | Y |  | 此子项的值 |  |
| C005 | NVARCHAR(512) | Y |  | 此子项的其他值 |  |
| C006 | NVARCHAR(512) | Y |  | 此子项的其他值 |  |
| C007 | NVARCHAR(512) | Y |  | 此子项的其他值 |  |
| C008 | NVARCHAR(512) | Y |  | 此子项的其他值 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．2．4条件查询配置表（T\_31\_024\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 主键自增 | 主键 |
| C002 | CHAR(1) | Y |  | A：每个座席每天几条 B：每个座席每天百分比 C:每个座席这段时间取多少条 D:每个座席这段时间百分比 E:这段时间总的多少条 F:这段时间录音总的百分比 Q |  |
| C003 | NUMBER(20) | Y |  | 录音的数量 |  |
| C004 | NUMBER(10,4) | Y |  | 取录音的百分比 |  |
| C005 | CHAR(1) | Y |  | 是否启用最近时间 Y则启用 N则启用开始时间~结束时间 |  |
| C006 | CHAR(1) | Y |  | Y:年 M:月 D:天 H:小时 |  |
| C007 | NUMBER(5) | Y |  | 几年，几月，几天，几小时 |  |
| C008 | DATE | Y |  | 录音开始时间 |  |
| C009 | DATE | Y |  | 录音结束时间 |  |
| C010 | CHAR(1) | Y |  | 是否分机号模糊查询 |  |
| C011 | CHAR(1) | Y |  | 是否录音流水号模糊查询 |  |
| C012 | CHAR(1) | Y |  | 是否主叫号模糊查询 |  |
| C013 | CHAR(1) | Y |  | 是否被叫号模糊查询 |  |
| C014 | CHAR(1) | Y |  | 呼叫方向 A 呼入和呼出 O呼出 I呼入 |  |
| C015 | CHAR(1) | Y |  | 是否有录音 A 全部的 Y有录屏 N无录屏 |  |
| C016 | CHAR(1) | Y |  | 是否有情绪分析标志 Y有标志N无标志 |  |
| C017 | CHAR(1) | Y |  | 是否带关键字标志 Y有标志N无标志 |  |
| C018 | CHAR(1) | Y |  | 是否带录音标签 Y有标志N无标志 |  |
| C019 | CHAR(1) | Y |  | A 全部的 Y被评完分 N未被评过分 |  |
| C020 | CHAR(1) | Y |  | 服务水平 A全部 Y服务态度好 N服务态度差 |  |
| C021 | CHAR(1) | Y |  | 专业水平 A全部 Y专业水平好 N专业水平 差 |  |
| C022 | CHAR(1) | Y |  | 工作极积度 A全部 Y工作极积度好 N工作极积度差 |  |
| C023 | CHAR(1) | Y |  | 事后处理效率 A全部 Y 事后处理效率高 N 事后处理效率低 |  |
| C024 | CHAR(1) | Y |  | 录音高峰期 A全部 H:录音高峰期 C:录音平谷 L:录音低谷 |  |
| C025 | CHAR(1) | Y |  | 重复呼入 A全部 Y是重复呼入 N不是重复呼入 |  |
| C026 | CHAR(1) | Y |  | 时长趋势 A全部 Y时长趋势适合,N时长趋势不适合 |  |
| C027 | CHAR(1) | Y |  | 异常时长 A全部 Y是异常时长的,N非异常时长的 |  |
| C028 | CHAR(1) | Y |  | 座席等级 Y启用，N禁用 |  |
| C029 | CHAR(1) | Y |  | A全部 Y新座席 N非新座席 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．2．5推荐录音列表（T\_31\_025\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 主键自增,推荐记录ID | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 录音流水号,对应T\_21\_000.RecoredReference |  |
| C003 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 推荐理由 |  |
| C004 | NUMBER(20) |  |  | 推荐人ID,对应 T\_11\_005\_00000.C001 |  |
| C005 | DATE |  |  | 推荐时间 |  |
| C006 | DATE | Y |  | 处理时间 |  |
| C007 | NUMBER(20) | Y |  | 处理人ID,对应 T\_11\_005\_00000.C001 |  |
| C008 | NUMBER(5) | Y |  | 处理动作ID |  |
| C009 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 处理备注 |  |
| C010 | CHAR(1) | Y |  | Y表示已经处理， N表示未处理 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．2．6查询历史播放列表（T\_31\_038\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 主键自增,播放历史id | 主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 录音流水号 |  |
| c003 | number(20) |  |  | 播放人 |  |
| c004 | date |  |  | 播放日期 |  |
| c005 | number(10) |  |  | 播放时长 |  |
| c006 | number(5) |  | -1 | 1为查询播放;2 cqc播放 |  |
| c007 | number(10) |  | 0 | 播放次数 |  |
| c008 | number(10) |  | 0 | 开始位置 |  |
| c009 | number(10) |  | 0 | 结束位置 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．2．7查询界面自定义列（T\_31\_039\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 用户ID ,对应 T\_11\_005\_00000.C001 | 复合主键 |
| C002 | VARCHAR2(100) |  |  | 列名以逗号隔开 | 复合主键 |
| C003 | NUMBER(5) |  | 100 | 存储列的宽度 |  |
| C004 | NVARCHAR2(50) | Y |  | 保留字段1 |  |
| C005 | NVARCHAR2(128) | Y |  | 保留字段2 |  |
| C006 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 保留字段3 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．2．8自定义查询条件项（T\_31\_040\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 主键 | 主键 |
| c002 | nvarchar2(512) |  |  | 名称 |  |
| c003 | number(5) |  |  | 规格(1: 1\*4 2: 1\*2 3:1\*1) |  |
| c004 | number(5) |  |  | 类型(1:普通文件 2:模糊匹配文本 3:逗号间隔多值文本 4:下拉枚举 5:多选 6:复选 10:时间范围 11:时长范围 |  |
| c005 | number(5) |  | 0 | tabitem索引(0-9内置标签) |  |
| c006 | nvarchar2(512) | y |  | tabitem名称 |  |
| c007 | number(5) |  | 0 | 在一个tabitem下的顺号 |  |
| c008 | number(5) |  | 0 | 默认是否显示(1:显示 0:不显示) |  |
| c009 | char(1) | y |  | 保留(标识使用) |  |
| c010 | nvarchar2(1024) | y |  | 保留(额外数据使用) |  |

[回到目录](#目录)

### 2．2．9录音记录的BookMark（T\_31\_042\_00000）

为一条录音的一段打标记，添加一个备注，备注就是关键字。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | Book Mark 流水号 | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 录音记录流水号.C001 |  |
| C003 | NUMBER(20) |  |  | 录音记录流水号.C002 |  |
| C004 | NUMBER(20) |  |  | OffsetTime.与起点的偏移量，单位：毫秒 |  |
| C005 | NUMBER(20) |  |  | 时长。 |  |
| C006 | NVARCHAR2(128) |  |  | 主题 |  |
| C007 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 内容(关键词) |  |
| C008 | CHAR(1) |  | 'A' | 共享方式 |  |
| C009 | CHAR(1) |  | '1' | 状态。'0'删除，'1'正常 |  |
| C010 | NUMBER(20) |  |  | 标注人 |  |
| C011 | NUMBER(20) |  |  | 标注时间 yyyyMMddHHmmss |  |
| C012 | NUMBER(20) | Y |  | 最后修改人 |  |
| C013 | NUMBER(20) | Y |  | 最后修改时间 yyyyMMddHHmmss |  |
| C014 | NUMBER(20) | Y |  | 删除人 |  |
| C015 | NUMBER(20) | Y |  | 删除时间 yyyyMMddHHmmss |  |
| C016 | NUMBER(20) |  | 0 | 级别 |  |
| C017 | CHAR(1) |  |  | 来源.'C'从CQC写入，'U'从UMP写入 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．2．10录音记录备注表（T\_31\_046\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | memo编号 | 主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 录音记录流水号.c002 |  |
| c003 | number(20) |  |  | 备注人 |  |
| c004 | number(20) |  |  | 备注时间 |  |
| c005 | nvarchar2(1024) |  |  | 内容 |  |
| c006 | char(1) |  | '1' | 状态 0：禁用 1：正常 |  |
| c007 | number(20) | y |  | 最后修改人 |  |
| c008 | number(20) | y |  | 最后修改时间 |  |
| c009 | number(20) | y |  | 删除人 |  |
| c010 | number(20) | y |  | 删除时间 |  |
| c011 | char(1) |  |  | 来源 'c'从cqc写入，'u'从ump写入 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．2．11用户自定义查询条件项（T\_31\_043\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 自定义查询条件项编号 | 主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 用户编号 | 主键 |
| c003 | number(5) |  | 0 | tabitem索外(1-10内置标签,>10是用户增加的标签) |  |
| c004 | nvarchar2(512) | y |  | tabitem名称 |  |
| c005 | number(5) |  | 0 | 在一个tabitem下的顺号 |  |
| c006 | char(1) |  | 0 | 默认是否显示(1:显示 0:不显示) |  |
| c007 | char(1) | y |  | 保留(标识使用) |  |
| c008 | nvarchar2(1024) | y |  | 保留(额外数据使用) |  |

[回到目录](#目录)

## 任务管理

### 2．3．1任务列表（T\_31\_020\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 主键自增，任务号 | 主键 |
| c002 | nvarchar2(64) |  |  | 任务名称 |  |
| c003 | nvarchar2(1024) | y |  | 任务描述 |  |
| c004 | number(5) |  |  | 任务类别 1 初检手任务 2初检自动任务，2复检手动任务 3复检自动任务 4推荐录音初检 5推荐录音复检 6 qa质检任务（质检但不计入座席成绩） 7智能任务分配 |  |
| c005 | char(1) |  |  | 是否共享任务 y共享任务 n非共享任务 |  |
| c006 | date |  |  | 分配时间 |  |
| c007 | number(20) | y |  | 分配人id ,对应 t\_11\_034\_bu.userid |  |
| c008 | number(10) |  |  | 分配数量 |  |
| c009 | date | y |  | 完成时间 |  |
| c010 | number(10) |  |  | 完成数量 |  |
| c011 | date | y |  | 最后一次修改任务的时间 |  |
| c012 | number(20) | y |  | 最后一次修改任务的人员id,对应 t\_11\_034\_bu.userid |  |
| c013 | number(5) | y |  | 日期还有多少天到期发通知 |  |
| c014 | nvarchar2(1024) | y |  | 通知人 |  |
| c015 | number(5) |  |  | 任务所属年 |  |
| c016 | number(5) |  |  | 任务所属月 |  |
| c017 | char(1) |  |  | y完成 n未完成 |  |
| c018 | date | y |  | 任务完成时间 |  |
| c019 | nvarchar2(1024) | y |  | 分配人帐号名称 |  |
| c020 | nvarchar2(1024) | y |  | 最后修改人帐号名称 |  |
| c021 | number(20) |  | 0 | 记录总时长 |  |
| c022 | number(20) |  | 0 | 任务中已评分录音总时长 |  |

说明：任务完成人列表

与用户、角色管理或控制的资源列表（T\_11\_201\_00000）共用

为了统计用表数量，不再列出

[回到目录](#目录)

### 2．3．2任务对应的完成人（T\_31\_021\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 主键自增，任务号 | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 任务完成人,对应 T\_11\_005\_00000.C001 | 主键 |
| C003 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 任务完成人名称 |  |
| C004 | CHAR(1) | Y | 'Q' | Q任务评分人R任务到期通知人 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．3．3任务对应录音表（T\_31\_022\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 任务号 对应 T\_31\_020\_00000.C001 | 主键 |
| C002 | VARCHAR2(20) |  |  | 录音流水号,对应 对应T\_21\_000.RecoredReference | 主键 |
| C003 | CHAR(1) | Y |  | Y被锁定（当任务为共享时）, N没被锁定 |  |
| C004 | NUMBER(20) | Y |  | 锁定人,对应 T\_11\_005\_00000.C001 |  |
| C005 | DATE |  |  | 锁定时间 |  |
| C006 | NUMBER(5) | Y |  | 1任务分配过来，2从其它任务移动过来的 3推荐录音 |  |
| C007 | NUMBER(20) | Y |  | 如果该录音从其它任务调整过来的，为调整任务ID |  |

[回到目录](#目录)

### 2．3．4自动以及智能任务任务运行配置（T\_31\_023\_00000）

说明：设置自动任务时配置参表，如果是共享任务，那么以应一个任务，如果是非共享任务而且又分配给了多个质检，又是平均分配，那才就是一个质检人员对应一个任务，有多个任务。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 主键自增,自动任务分配id | 主键 |
| C002 | NUMBER(5) |  |  | 1 自动初检任务 2自动复检任务 3智能任务分配（新任务夹) |  |
| C003 | CHAR(1) |  | 'Y' | 启用/禁用 y/n |  |
| C004 | DATE | Y |  | 该配置的启用开始时间 |  |
| C005 | DATE | Y |  | 该配置的启用过期时间 |  |
| C006 | NUMBER(20) |  |  | 创建人，对应 t\_11\_034\_bu.userid |  |
| C007 | CHAR(1) |  |  | 是否共享任务 y共享任务 n非共享任务 |  |
| C008 | CHAR(1) |  | 'N' | 是否平均分配 y平均分配 n 多人发送的一样的录音 |  |
| C009 | CHAR(1) |  | 'N' | 平均分配不完的录音处理办法 y丢弃 n随机平均到质检任务里 |  |
| C010 | VARCHAR2(2000) | Y |  | 质检人员id,以逗号隔开,当为任务共享时，可以没质检人员 |  |
| C011 | VARCHAR2(2000) | Y |  | 质检人员id,以逗号隔开 |  |
| C012 | VARCHAR2(2000) | Y |  | 质检人员id,以逗号隔开 |  |
| C013 | NUMBER(20) | Y |  | 该分数创建时该座席所属部门t\_11\_005\_00000.c001 |  |
| C014 | NUMBER(20) |  | 1 | 查询参数id,对应 t\_31\_024\_00000.c001 |  |
| C015 | NUMBER(20) |  | 1 | 运行周期id,对应t\_31\_026\_00000.c001 |  |
| C016 | CHAR(1) |  | 'N' | y为旬设置 n非旬设置 |  |
| C017 | NUMBER(5) | Y |  | 上旬每座席分配数量 |  |
| C018 | NUMBER(5) | Y |  | 中旬每座席分配数量 |  |
| C019 | NUMBER(5) | Y |  | 下旬每座席分配数量 |  |
| C020 | CHAR(1) |  | 'N' | y为当上旬不足，中旬补齐 ，中旬不足时，下旬补齐 n为不补 |  |
| C021 | NVARCHAR2(50) | Y |  | 任务名称 |  |
| C022 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 任务描述 |  |
| C023 | CHAR(1) | Y |  | 当该任务为新任务夹时 ，用于两个不同任务夹记录，是否能有相同的记录 y能，n不能 |  |
| C024 | NVARCHAR2(128) | Y |  | 任务查询条件名称 |  |
| C025 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 描述 |  |

C023备注：某一种录音分配给不同质检，质检分配的录音记录<=100%,不同质检人员的录音记录能不能重复

[回到目录](#目录)

### 2．3．5新任务夹分配比（T\_31\_031\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(5) |  |  | 质检人员等级ID | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 查询条件ID | 主键 |
| C003 | NUMBER(10,4) |  |  | 百分比值(横向控制累加 <=100) |  |
| C004 | NUMBER(20) | Y |  | 自动任务分配ID |  |
| C005 | NUMBER(20) | Y |  | 新任务夹附加条件 ,默认为-1 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．3．6新任务夹附加条件（T\_31\_032\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(5) |  |  | 附加条件，主键自增 | **主键** |
| C002 | NVARCHAR2(200) |  |  | 存储条件参数,以逗号隔开 |  |
| C003 | NUMBER(5) |  |  | 1代表=,2代表>=,3代表>,4代表<=,5代表< 6 between |  |
| C004 | NUMBER(5) |  |  | 附加条件的优先级 |  |
| C005 | CHAR(1) |  |  | Y为启用 N为禁用 |  |
| C006 | CHAR(1) |  |  | R为录音条数的限制，L为录音时长的限制 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．3．7新任务夹录音临时表（T\_31\_033\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NVARCHAR2(20) |  |  | 录音流水号,对应 对应T\_21\_000.RecoredReference | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 查询条件ID | 主键 |
| C003 | VARCHAR2(1) |  |  | 是否被QM等级锁定 |  |
| C004 | NUMBER(5) |  |  | 质检人员等级ID |  |

[回到目录](#目录)

### 2．3．8运行频率及周期（T\_31\_026\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 主键自增，运行周期id | 主键 |
| C002 | CHAR(1) |  |  | 运行周期 d:天,w:周,p:旬,m:月,s:季 y:月 o:只运行一次 |  |
| C003 | DATE |  |  | 运行时间 |  |
| C004 | NUMBER(5) | Y |  | 每周的星期几运行 1~7 |  |
| C005 | NUMBER(5) | Y |  | 每月的第几天运行1~31,那个月没有29，30，31则那个月的最后一天运行 |  |
| C006 | CHAR(1) | Y |  | 是否分别设置旬运行 y旬分开设置 n统一旬设置 |  |
| C007 | NUMBER(5) | Y |  | 统一设置的时间 1~11, 如果那个旬没有9，10，11则旬的最后一天运行 |  |
| C008 | NUMBER(5) | Y |  | 上旬的第几天运行1~10 |  |
| C009 | NUMBER(5) | Y |  | 中旬的第几天运行1~10 |  |
| C010 | NUMBER(5) | Y |  | 下旬的第几天运行1~11，下旬没有9，10，11的，按最后一天运行 |  |
| C011 | CHAR(1) | Y |  | 是否分别设置旬运行 y季分开设置 n统一季设置 |  |
| C012 | NUMBER(5) | Y |  | 统一设置的时间 0~92, 如果那个季没有90，91，92，则取那个季的最后一天运行 |  |
| C013 | NUMBER(5) | Y |  | 第一季的第几天 |  |
| C014 | NUMBER(5) | Y |  | "第二季 |  |
| C015 | NUMBER(5) | Y |  | 的第几天" |  |
| C016 | NUMBER(5) | Y |  | 第三季的第几天 |  |
| C017 | NUMBER(5) | Y |  | 第四季的第几天 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．3．9上一个各座席分配的记录数（T\_31\_027\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 自动任务分配ID，对应 T\_31\_023\_00000.C001 | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 座席ID，对应 T\_11\_005\_00000.C001 | 主键 |
| C003 | NUMBER(20) | Y |  | 对应上个周期剩下的记录 |  |
| C004 | NUMBER(5) |  |  | 年份 |  |
| C005 | NUMBER(5) | Y |  | 月份 |  |
| C006 | NUMBER(5) |  |  | 1代表上旬，2代表中旬 3代表下旬 |  |

[回到目录](#目录)

## 评分表管理

### 2．4．1评分表（T\_31\_001\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 主键自增id,评分表id | 主键 |
| c002 | nvarchar2(1024) |  |  | 评分表名称 |  |
| c003 | char(1) |  | 't' | 评分表样式t：树状评分表c：交叉表 | 默认值为T |
| c004 | number(10,4) | y |  | 评分表总分，当为纯是否题时可以为0 |  |
| c005 | number(20) | y |  | 评分表创建人id,对应t\_11\_005\_00000.c001 |  |
| c006 | date | y |  | 评分表创建时间 |  |
| c007 | date | y |  | 最后修改时间 |  |
| c008 | number(20) | y |  | 最后修改人的id,对应t\_11\_005\_00000.c001 |  |
| c009 | date | y |  | 评分表启用开始时间 |  |
| c010 | date | y |  | 评分表的过期时间 |  |
| c011 | number(10,4) |  |  | 合格线，为纯是否题时则为多少个是算是合格的数量 |  |
| c012 | number(5) |  |  | 评分表子项总数 |  |
| c013 | char(1) |  | 'y' | 评分表启用/禁用 y/n |  |
| c014 | char(1) |  | 's' | p：百分比 f:纯是非 s:数值 |  |
| c015 | number(20) |  |  | 机构部门id,对应t\_11\_006\_00000.c001 |  |
| c016 | date | y |  | 最后一次使用时间 |  |
| c017 | number(20) |  |  | 0表示未使用的，用一次+1 |  |
| c018 | char(1) | y | 'n' | 评分表是否完整 y完整 n不完整 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．4．2评分表子项表（T\_31\_002\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(5) |  |  | 评分表子项id，1~200间数字，与t\_31\_001\_0.c001一起组成联合主键 | 主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 评分表子项id,通过调用存储过程生成 |  |
| c003 | number(20) | y |  | 评分表id，对应t\_31\_001\_0.c001 | 主键 |
| c004 | number(20) | y |  | 子项父项id,对应本身的c001 |  |
| c005 | number(5) |  |  | 处于同一结点时的排列顺序 |  |
| c006 | nvarchar2(1024) | y |  | 子项名称 |  |
| c007 | nvarchar2(1024) | y |  | 子项描述 |  |
| c008 | NUMBER(14,6) | y |  | 该项总分 |  |
| c009 | char(1) |  | 'n' | y表示是评分标准 n表示不是评分标准 |  |
| c010 | char(1) |  | 'n' | y表示不计入总分，n表示计入总分 |  |
| c011 | char(1) |  | 'n' | y表示是控制项 n表示不是 |  |
| c012 | char(1) |  | 'n' | y表示是关键项 n表示非关键项，o表一般项 |  |
| c013 | char(1) |  | 'n' | y表示是允许n/a项 n表示不是 |  |
| c014 | char(1) | y | 'n' | y表示带跳转项,n表不是跳转项 |  |
| c015 | number(5) |  | 1 | 1表示文本风格,2表示下拉风格，3表示多选风格,4表示单选风格，5表示标尺拖拉风格 6开关模式 |  |
| c016 | char(1) |  | 'n' | 是否将这个的分数平均其子项的评分标准，其子项必须全为评分标准，y表示平均分配，n表示不是 |  |
| c017 | char(1) |  | 'n' | y表示是附加分 n表示不是 |  |
| c018 | number(10,4) | y |  | 分制 |  |
| c019 | char(1) |  | 'n' | y表启用分制 ,n表不启用分制 |  |
| c020 | char(1) |  | 's' | p：百分比 f:纯是非 s:数值 |  |
| c021 | char(1) | y |  | s是简单公式 a高级版公式 |  |
| c022 | nvarchar2(1024) | y |  | 建议 |  |
| c023 | number(10,4) | y |  | 标尺拖拉风格时开始值 |  |
| c024 | number(10,4) | y |  | 标尺拖拉风格时结束值 |  |
| c025 | char(100) | y |  | 标尺刻度，多个值以逗号分隔 |  |
| c026 | number(5) | y |  | 标尺平均分成几等份 |  |
| c027 | number(10,4) | y |  | 为文本框风格时输入的最大值 |  |
| c028 | number(10,4) | y |  | 为文本框风格时输入的最小值 |  |
| c029 | number(10,4) | y |  | 为文本框风格时默认输入值 |  |
| c030 | nvarchar2(1024) | y |  | 正则表达式验证文本框内容是否符合规则 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．4．3评分标准子项表（T\_31\_003\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 主键自增ID,评分标准的子项ID | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 评分表子项ID,对应 T\_31\_002\_00000.C001 |  |
| C003 | NUMBER(20) |  |  | 评分表ID,对应 T\_31\_001\_00000.C001 |  |
| C004 | NUMBER(5) |  |  | 排序ID |  |
| C005 | NUMBER(14,6) |  |  | 该项分值 |  |
| C006 | NVARCHAR2(1024) |  |  | 内容 |  |
| C007 | CHAR(1) | Y |  | 为非文本风格时，默认是否被选中 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．4．4备注表（T\_31\_004\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 主键自增ID,评论备注ID | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 评分表子项ID,对应 T\_31\_002\_00000.c001 |  |
| C003 | NUMBER(20) | Y |  | 评分表ID,对应T\_31\_001\_00000.c001 |  |
| C004 | NUMBER(5) |  |  | 当一个点上有多个备注时，备注的顺序 |  |
| C005 | NVARCHAR2(2000) | Y |  | 默认文本框内的内容 |  |
| C006 | NUMBER(5) | Y |  | 为文本风格时，备注的字节长度,最大值为2000 |  |
| C007 | NUMBER(5) | Y |  | 为文本风格时，备注输入最小的字节长度 |  |
| C008 | CHAR(1) |  |  | 1为文本风格 2为下拉风格 3为复选风格 4为单选风格 |  |
| C009 | NVARCHAR2(2000) | Y |  | 评论备注名称 |  |
| C010 | CHAR(1) |  |  | Y为评分表的评论备注，N为评分表子项的评论备注 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．4．5备注信息子表（T\_31\_005\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 评论为下拉风格等风格时，顺序id，从1开始 | 主键 |
| c002 | number(20) |  | 0 | 备注表id对应t\_31\_004\_00000.c001 |  |
| c003 | number(5) |  |  | 排序id |  |
| c004 | char(1) | y | null | 为非文本风格时，是否该备注子项被选中 y为选中 n为不选中 |  |
| c005 | nvarchar2(2000) |  |  | 标题文本 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．4．6评分标准子项跳转表（T\_31\_006\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(5) |  |  | 评分表子项ID ，T\_31\_002\_00000.c001 | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 评分表ID ，T\_31\_001\_00000.c001 | 主键 |
| C003 | NUMBER(5) |  |  | 顺序ID，从1开始 | 主键 |
| C004 | NUMBER(20) | Y |  | 评分表子项ID ，T\_31\_002\_00000.c001 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．4．7控制项表（T\_31\_007\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 主键自增id,控制项id | 主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 评分表id,对应t\_31\_001\_00000.c001 |  |
| c003 | number(20) |  |  | 控制源id |  |
| c004 | number(5) |  |  | 控制方式：1代表=,2代表>=,3代表>,4代表<=,5代表< 6 between |  |
| c005 | number(10,4) |  |  | 控制源的触发值 |  |
| c006 | number(10,4) |  |  | 如果between时，代表第二个触发值 |  |
| c007 | number(5) | y |  | 仅针对评分标准有分制的情况，针对分制来更改值;1表示针对实际得分，2针对分制得分 |  |
| c008 | number(20) |  |  | 控制目标的id |  |
| c009 | number(5) |  |  | 控制对象类型：1代表评分表,2代表评分表子项 |  |
| c010 | number(5) |  |  | 控制目标的改变方式：1代表=，2代表+,3代表-，4代表\*，5代表/,6代表n/a |  |
| c011 | number(10,4) |  |  | 代表更改对象改变的值 |  |
| c012 | number(5) |  |  | 排序id,一个评分标准有多个控制项时，多个控制项的序号，默认从0计数 |  |
| C013 | NVARCHAR2(1024) |  |  | 控制项标题 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．4．8高级控制项表（T\_31\_013\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 主键自增id,控制项id | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 评分表子项表id,对应t\_31\_002\_00000.c001 |  |
| C003 | NUMBER(20) |  |  | 评分表id,对应t\_31\_001\_00000.c001 |  |
| C004 | INTEGER |  |  | 1代表=,2代表>=,3代表>,4代表<=,5代表< |  |
| C005 | NUMBER(10,2) |  |  | 该项得分的值 |  |
| C006 | NUMBER(5) |  |  | 仅针对评分标准有分制的情况，针对分制来更改值;1表示针对实际得分，2针对分制得分 |  |
| C007 | NUMBER(5) |  |  | 当该评分表子项有多个控制项时，多个控制项的序号，默认从0计数 |  |
| C008 | NUMBER(20) |  |  | 对应templateid或者templateitemid |  |
| C009 | NUMBER(5) |  |  | 1代表评分表,2代表评分标准,3代表其它 |  |
| C010 | NVARCHAR2(2000) | Y |  | 计算公式 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．4．9评分成绩表（T\_31\_008\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | number(20) |  |  | 主键自增id,成绩id | 主键 |
| C002 | number(20) |  |  | 录音id,录音记录接口表的录音流水号c002 |  |
| C003 | number(20) |  |  | 评分表id,对应t\_31\_001\_00000.c001 |  |
| C004 | NUMBER(14,6) |  |  | 评分成绩 |  |
| C005 | number(20) | y |  | 打分人id,对应t\_11\_005\_00000.c001 |  |
| C006 | date | y |  | 打分时间 |  |
| C007 | char(1) | y |  | y为控制项打分,n非控件项成绩 |  |
| C008 | NUMBER(14,6) |  |  | 评分表有附加分时，显示附加分累加后成绩 |  |
| C009 | char(1) |  |  | y为最终分，n非最终分 |  |
| C010 | char(1) | y |  | 1查询评分，2查询修改得分，3初检评分,4初检修改得分，5复检评分,6复检修改得分，7申诉评分 |  |
| C011 | char(1) | y |  | y表示该成绩打异常分数标志 |  |
| C012 | number(20) |  |  | 该分数创建时该座席所属部门t\_11\_006\_00000.c001 |  |
| C013 | number(20) |  |  | 该录音所属座席的id,对应t\_11\_005\_00000.c001 |  |
| C014 | char(1) | y |  | 是否被申诉，y申诉，n否 c表未申诉完成 |  |
| C015 | number(10) | y |  | 在申诉里的那步 |  |
| C016 | number(10) | y |  | 整个评分花费时间，单位秒 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．4．10成绩评分表子项表（T\_31\_009\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 评分表ID,对应 T\_31\_001\_00000.C001 | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 评分表子项ID,对应 T\_31\_002\_00000.C001 | 主键 |
| C003 | NUMBER(20) |  |  | 成绩ID,对应 T\_31\_008\_00000.C001 | 主键 |
| C004 | NUMBER(14,6) | Y |  | 评分标准的实际成绩 |  |
| C005 | CHAR(1) | Y |  | 该评分标准打分时，是否启动了N/A,Y就是启用，N没启用 |  |
| C006 | CHAR(1) | Y |  | Y表示被控制项更改后成绩，N表示没有 |  |
| C007 | CHAR(1) | Y |  | Y表被控制项或者跳转项强制N/A N表否 |  |
| C008 | NUMBER(10,4) |  |  | 实际计算出来的成绩 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．4．11成绩评分标准子项表（T\_31\_010\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 评分表子项成绩ID,对应T\_31\_008\_00000.C001 | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 评分表标准子项ID,对应T\_31\_002\_00000.C001 |  |
| C003 | NUMBER(20) |  |  | 对应 T\_31\_001\_00000.C001 |  |
| C004 | NUMBER(5) |  |  | 对应T\_31\_003\_00000.C003,排序ID |  |
| C005 | NUMBER(10,4) | Y |  | 当该评分标准风格为文本时显示的分数 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．4．12成绩备注表（T\_31\_011\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 评分成绩表id,对应t\_31\_006\_00000.c001 | 主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 备注表id,对应t\_31\_004\_00000.c001 | 主键 |
| c003 | nvarchar2(2000) |  |  | 文本项时备注里的内容 | 主键 |
| c004 | number(5) |  |  | 备注信息子表id,对应t\_31\_005\_00000.c001(记录非文本风格的备注时，记录被选中的子项) | 主键 |

[回到目录](#目录)

### 2．4．13评分表样式（T\_31\_012\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 主键自增id,评分表样式表主键 | 主键 |
| c002 | char(1) |  |  | t评分表样式，i评分表子项样式,c备注样式 |  |
| c003 | number(20) |  |  | 子项或备注的ID |  |
| c004 | number(20) |  |  | 评分表id，t\_31\_001\_00000.c001 |  |
| c005 | Char(1) |  |  | 样式种类（T标题样式，P背景样式) |  |
| c006 | number(10,4) | y |  | 字体大小 |  |
| c007 | nvarchar2(200) | y |  | 字体粗细 |  |
| c008 | nvarchar2(200) | y |  | 字体种类 |  |
| c009 | nvarchar2(200) | y |  | 前景色 |  |
| c010 | nvarchar2(200) | y |  | 背景色 |  |
| c011 | number(10,4) | y |  | 高 |  |
| c012 | number(10,4) | y |  | 宽 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．4．14评分数据记录表（T\_31\_041\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c000 | number(20) |  |  | 对应t\_31\_001表的c001字段,评分表id |  |
| c001 | number(20) |  |  | 评分流水号，1 - 2147483647 (21亿) | 主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 记录流水号 yymmddhh 000000000 |  |
| c003 | number(20) |  |  | 评分时间 utc yyyymmddhhmiss |  |
| c004 | number(20) |  |  | 评分人 |  |
| c005 | char(1) |  | '1' | 是否为有效评分 |  |
| c006 | number(5) |  |  | 评分来源。编码待定义（如：1：查询评分；11：初检评分；21：复检评分；31：审议得分 ...） |  |
| c011 | number(20) |  | 0 | 作废人 |  |
| c012 | nvarchar2(1024) | y |  | 作废原因 |  |
| c013 | number(5) |  | 0 | 评分花费时间（秒） |  |
| c014 | varchar2(10) |  | '00:00:00' | 评分花费时间（秒） |  |
| c015 | number(20) |  | 0 | 对应的机构编码（座席所在的机构，考虑座席换部门、离职等） |  |
| c016 | number(5) |  | 0 | 被控制项更改过。0表示没有，> 0表示更过的次数 |  |
| c057 | nvarchar2(32) | y |  | 分机号(vmc中配置值) |  |
| c058 | nvarchar2(128) | y |  | 主叫号码 |  |
| c059 | nvarchar2(128) | y |  | 被叫号码 |  |
| c060 | char(1) |  |  | 呼叫方向（1：呼入；0：呼出） |  |
| c061 | nvarchar2(128) |  | 'umpext' | 录制扩展。根据系统设置，这个值可以填写如：分机、座席号等。 |  |
| c062 | nvarchar2(128) | y |  | 通道名称(vmc中配置channelname) |  |
| c063 | varchar2(64) | y |  | 录音流水号(文件名) |  |
| c099 | number(11) |  | 1 | 分数放大倍数 |  |
| c100 | number(14,6) |  |  | 总分 |  |
| c101 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c102 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c103 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c104 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c105 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c106 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c107 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c108 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c109 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c110 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c111 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c112 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c113 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c114 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c115 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c116 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c117 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c118 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c119 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c120 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c121 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c122 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c123 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c124 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c125 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c126 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c127 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c128 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c129 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c130 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c131 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c132 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c133 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c134 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c135 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c136 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c137 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c138 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c139 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c140 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c141 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c142 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c143 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c144 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c145 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c146 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c147 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c148 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c149 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c150 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c151 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c152 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c153 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c154 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c155 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c156 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c157 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c158 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c159 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c160 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c161 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c162 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c163 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c164 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c165 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c166 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c167 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c168 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c169 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c170 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c171 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c172 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c173 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c174 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c175 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c176 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c177 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c178 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c179 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c180 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c181 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c182 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c183 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c184 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c185 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c186 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c187 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c188 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c189 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c190 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c191 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c192 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c193 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c194 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c195 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c196 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c197 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c198 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c199 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c200 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c201 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c202 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c203 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c204 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c205 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c206 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c207 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c208 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c209 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c210 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c211 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c212 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c213 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c214 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c215 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c216 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c217 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c218 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c219 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c220 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c221 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c222 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c223 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c224 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c225 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c226 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c227 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c228 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c229 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c230 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c231 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c232 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c233 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c234 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c235 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c236 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c237 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c238 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c239 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c240 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c241 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c242 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c243 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c244 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c245 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c246 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c247 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c248 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c249 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c250 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c251 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c252 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c253 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c254 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c255 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c256 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c257 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c258 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c259 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c260 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c261 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c262 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c263 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c264 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c265 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c266 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c267 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c268 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c269 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c270 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c271 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c272 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c273 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c274 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c275 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c276 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c277 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c278 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c279 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c280 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c281 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c282 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c283 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c284 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c285 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c286 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c287 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c288 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c289 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c290 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c291 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c292 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c293 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c294 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c295 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c296 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c297 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c298 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c299 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c300 | number(14,6) | y |  |  |  |
| c007 | char(1) |  | '0' | 座席是否申诉 |  |
| c008 | number(20) |  | 0 | 复检、审议的原评分流水号，对应c001 |  |
| c009 | char(1) |  | '0' | 评分是否作废 |  |
| c010 | number(20) |  | 0 | 作废时间 utc yyyymmddhhmiss |  |
| c051 | number(20) |  |  | 对应的录音录屏记录流水号 |  |
| c052 | number(20) |  |  | 开始录音时间，utc yyyymmddhhmiss |  |
| c053 | number(20) |  |  | 结束录音时间，utc yyyymmddhhmiss |  |
| c054 | number(5) |  | 0 | 录音时长（秒） |  |
| c055 | varchar2(10) |  | '00:00:00' | 录音时长（hh:mm:ss） |  |
| c056 | nvarchar2(128) | y |  | 座席号 |  |

[回到目录](#目录)

## 申诉管理

### 2．5．1申诉流程表（配置）（T\_31\_016\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 自增主键，申诉步骤id | 主键 |
| c002 | nvarchar2(100) |  |  | 申诉流程名称 |  |
| c003 | nvarchar2(1024) | y |  | 申诉流程描述 |  |
| c004 | char(1) |  | 'y' | s顶级流程（也就是内置初始化）,u用户自定义流程 |  |
| c005 | char(1) |  |  | y表示启用,n禁用,d表禁用(即删除) |  |
| c006 | char(1) |  | 'o' | o给组织和机构做自定义,s表示给技能组做自定义,u表示用户 |  |
| c007 | number(5) |  | 1 | 申诉次数(默认为1) |  |
| c008 | number(20) |  |  | 创建人id |  |
| c009 | date |  |  | 创建时间 |  |

[回到目录](file:///E:\work\数据字典\统一管理平台_SQLSERVER\UMP数据库设计_SQLSERVER.docx#目录)

### 2．5．2申诉处理动作关联表（T\_31\_017\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 自增主键,申诉步骤ID | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 对应T\_31\_016\_00000.c001 |  |
| C003 | NVARCHAR2(100) |  |  | 申诉流程子项名称 |  |
| C004 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 申诉流程子项描述 |  |
| C005 | NUMBER(5) |  |  | 1为申诉，2为审批，3为复核 |  |
| C006 | NUMBER(5) |  | 0 | 复核是(0~3次）,其它默认为0，当复核有多次时，顺序区别 |  |
| C007 | CHAR(1) |  |  | Y表示启用,N表禁用（复核可以禁用，申诉和审批均不能禁用) |  |
| C008 | NUMBER(5) |  | -1 | 单位（天）,默认为-1（永不过期），这个动作的过期时间 |  |

[回到目录](file:///E:\work\数据字典\统一管理平台_SQLSERVER\UMP数据库设计_SQLSERVER.docx#目录)

### 2．5．3自定义申诉关联表(多人)（T\_31\_018\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 对应t\_31\_016\_00000.c001 | 主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 对应t\_31\_017\_00000.c001 |  |
| c003 | char(1) |  |  | u表示给技能组做自定义，o给组织和机构做自定义 |  |
| c004 | number(20) |  | -1 | 该分数创建时该座席id或是机构id |  |
| c005 | number(20) |  | -1 | 技能组编号。t\_11\_008\_00000.c001 |  |
| c006 | char(1) |  | 'a' | a表示座席 ,b表示替座席申诉人，c表示审批人，r表示复检人 |  |
| c007 | number(5) |  | -1 | 有多个审批人，多复核人时，指定第一审批人第二审批人 |  |

[回到目录](file:///E:\work\数据字典\统一管理平台_SQLSERVER\UMP数据库设计_SQLSERVER.docx#目录)

### 2．5．4申诉详情表（T\_31\_019\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 详情表主键 | 主键 |
| c002 | number(20) |  |  | t\_31\_008\_00000.c001评分成绩表的成绩id |  |
| c003 | number(20) |  |  | 录音记录表的id,t\_21\_001.c002 |  |
| c004 | number(20) |  |  | 录音所属座席工号对应的资源编号 |  |
| c005 | number(20) |  | -1 | 申诉人id,如果是座席自己申诉的 |  |
| c006 | number(20) |  | null | 申诉流程id |  |
| c007 | number(20) |  |  | 申诉流程子项id(通过actionid+appealflowitemid得到该流程走到那一步了) |  |
| c008 | number(5) |  | null | 1为申诉，2为审批，3为复核 |  |
| c009 | number(5) |  | null | 对于申诉(1座席申诉，2他人替申)，对于审批(3审批驳回,4审批过通)，对于复核（5复核通过不修改分数，6复核通过重新评分，7复核驳回） |  |
| c010 | char(1) |  | 'n' | y为申诉流程完毕，n 在处理流程中 |  |
| c011 | number(5) |  | -1 | 当能多次申诉时启用，每再申诉一次+1，客户端第一版写1 |  |
| c012 | date | y |  | 创建时间 |  |

[回到目录](file:///E:\work\数据字典\统一管理平台_SQLSERVER\UMP数据库设计_SQLSERVER.docx#目录)

### 2．5．5申诉详情表子表（T\_31\_047\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 详情表主键 | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 主键，申诉流程ID |  |
| C003 | NUMBER(20) |  |  | 申诉流程子项ID,主键 |  |
| C004 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 备注内容 |  |
| C005 | NUMBER(5) |  |  | 对于申诉(1座席申诉，2他人替申)，对于审批(3审批驳回,4审批过通)，对于复核（5复核通过不修改分数，6复核通过重新评分，7复核驳回） |  |
| C006 | NUMBER(20) |  | -1 | 操作人ID |  |
| C007 | DATE |  |  | 操作时间 |  |

[回到目录](file:///E:\work\数据字典\统一管理平台_SQLSERVER\UMP数据库设计_SQLSERVER.docx#目录)

### 2．5．6反馈表（T\_31\_036\_00000）

反馈是有反馈权限的人做，只能有查看反馈权限的人能看到反馈

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 主键自增 | 主键 |
| C002 | NVARCHAR2(1024) |  |  | 录音流水号,对应 对应T\_21\_000.RecoredReference |  |
| C003 | NUMBER(20) |  |  | 反馈内容 |  |
| C004 | NUMBER(20) |  |  | 反馈人ID，对应 T\_11\_005\_00000.C001 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．5．7动作表（T\_31\_037\_00000）

此表有初始化数据

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(5) |  |  | 主键自增,初始化填写 | 主键 |
| C002 | NUMBER(5) |  |  | 1为申诉时用，2为复核 3为审批 4推荐录音 ，以后有多余的再添加 |  |
| C003 | VARCHAR2(1024) |  |  | 动作描述 |  |
| C004 | CHAR(1) |  |  | y为启用 n为禁用 |  |
| C005 | NUMBER(20) |  |  | 部门id,t\_11\_006\_00000.c001 |  |
| C006 | NUMBER(5) |  |  | 同类别动作排序 |  |

[回到目录](#目录)

## 字典管理

### 2．6．1座席等级（T\_31\_029\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(5) |  |  | 座席等级ID | 主键 |
| C002 | CHAR(1) |  |  | T:是以组织机构 S技能组 |  |
| C003 | NUMBER(20) |  | -1 | 该分数创建时该座席所属部门T\_11\_006\_00000.C001 |  |
| C004 | NUMBER(20) |  | -1 | 技能组编号。T\_11\_008\_00000.C001 |  |
| C005 | NVARCHAR2(50) |  |  | 等级别名 |  |
| C006 | NUMBER(5) |  |  | 1代表=,2代表>=,3代表>,4代表<=,5代表< 6 between |  |
| C007 | VARCHAR2(200) |  |  | 值 |  |
| C008 | NUMBER(20) |  |  | 运行周期ID |  |
| C009 | CHAR(1) |  |  | Y启用、N禁用 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．6．2 QM等级（T\_31\_030\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 质检员等级ID，主键自增 | 主键 |
| C002 | NVARCHAR2(100) |  |  | 质检员等级名称 |  |
| C003 | DATE | Y |  | 创建时间 |  |
| C004 | CHAR(1) |  | 'Y' | Y为启用 N为禁用 |  |

[回到目录](#目录)

## 报表管理

### 2．7．1时长趋势历史表（T\_31\_034\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 主键自增 | 主键 |
| C002 | CHAR(1) |  | 1 | T：部门来进行统计，S按技能组进行统计 |  |
| C003 | NUMBER(20) |  |  | 技能组编号。T\_11\_008\_00000.c001 |  |
| C004 | NUMBER(20) |  |  | 该分数创建时该座席所属部门T\_11\_006\_00000.c001 |  |
| C005 | NUMBER(10,4) |  |  | 时长趋势的值 |  |
| C006 | DATE | Y |  | 最后一次统计的值 |  |
| C007 | NUMBER(5) | Y |  | 统计数据属于年份 |  |
| C008 | NUMBER(5) | Y |  | 统计数据属于月份 |  |

[回到目录](#目录)

### 2．7．2时长趋势配置表（T\_31\_035\_00000）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(20) |  |  | 设置时长趋势ID,主键自增 | 主键 |
| C002 | NUMBER(20) |  |  | 运行周期ID |  |
| C003 | NUMBER(20) |  | 1 | 技能组编号。T\_11\_008\_00000.C001 |  |
| C004 | NUMBER(20) |  | 1 | 该分数创建时该座席所属部门T\_11\_006\_00000.C001 |  |
| C005 | CHAR(1) |  |  | T：近部门来进行统计，S按技能组进行统计 |  |
| C006 | NUMBER(10,4) |  |  | 预设值 |  |
| C007 | NUMBER(5) | Y |  | 1代表=,2代表>=,3代表>,4代表<=,5代表< 6 between |  |
| C008 | CHAR(1) | Y |  | Y启用、N禁用 |  |

[回到目录](#目录)

# 接口管理

## 录音记录接口管理

### 3．1．1录音记录接口表（T\_21\_001）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(20) |  |  | 记录流水号，1 - 2147483647 (21亿) | 主键 |
| c002 | number(20) |  |  | 记录流水号 yymmddhh 000000000 |  |
| c003 | varchar2(5) |  |  | 租户编号 |  |
| c004 | date |  |  | 开始录音时间，录音服务器本地时间 |  |
| c005 | date |  |  | 开始录音时间，录音服务器utc时间 |  |
| c006 | number(20) |  | 19770101000000 | 开始录音时间，yyyymmddhhmiss,utc |  |
| c007 | number(20) |  | 0 | 开始录音时间，time stamp,utc |  |
| c008 | date |  |  | 结束录音时间，录音服务器本地时间 |  |
| c009 | date |  |  | 结束录音时间，录音服务器utc时间 |  |
| c010 | number(20) |  | 19770101000000 | 结束录音时间，yyyymmddhhmiss,utc |  |
| c011 | number(20) |  | 0 | 结束录音时间，time stamp,utc |  |
| c012 | number(5) |  | 0 | 录音时长（秒） |  |
| c013 | varchar2(10) |  | '00:00:00' | 录音时长（hh:mm:ss） |  |
| c014 | number(5) |  | 1 | 媒体类型，如（1：录音；2：录屏） |  |
| c015 | varchar2(64) | y |  | 媒体编码格式 |  |
| c016 | number(20) |  | 0 | 记录插入时间，time stamp,utc |  |
| c017 | number(20) |  | 0 | 记录最后更新时间，time stamp,utc |  |
| c018 | number(5) |  | 0 | utc offset uct时间与本地时间的偏移量(分钟) |  |
| c019 | nvarchar2(128) | y |  | 录音服务器名 |  |
| c020 | varchar2(64) |  | '127.0.0.1' | 录音服务器ip |  |
| c021 | nvarchar2(128) |  | 'agentump' | 录制扩展。根据系统设置，这个值可以填写如：分机、座席号等。 |  |
| c022 | number(5) |  | 0 | 站点编号 |  |
| c023 | varchar2(5) | y |  | 洲编码 |  |
| c024 | varchar2(32) | y |  | 国家编码 |  |
| c025 | char(1) |  | 'e' | 加密版本号。 |  |
| c026 | number(20) | y |  | keyid |  |
| c027 | number(20) | y |  | policyid |  |
| c028 | varchar2(1024) | y |  | key1b |  |
| c029 | varchar2(1024) | y |  | key1d |  |
| c030 | number(20) | y |  | 加密时间，time stamp,utc |  |
| c031 | number(5) |  | 0 | 备份次数 |  |
| c032 | number(20) | y |  | 最后一次备份时间，time stamp,utc |  |
| c033 | char(1) |  | 'n' | 从本机删除录音文件 |  |
| c034 | number(20) | y |  | 删除时间，time stamp,utc |  |
| c035 | nvarchar2(512) |  |  | 录音本机存放路径1 |  |
| c036 | nvarchar2(512) | y |  | 录音本机存放路径2 |  |
| c037 | number(5) |  |  | 服务器编号，voiceid |  |
| c038 | number(5) |  |  | 通道编号，channelid |  |
| c039 | nvarchar2(128) | y |  | 座席号 |  |
| c040 | nvarchar2(128) | y |  | 主叫号码 |  |
| c041 | nvarchar2(128) | y |  | 被叫号码 |  |
| c042 | nvarchar2(32) |  |  | 分机号(vmc中配置值) |  |
| c043 | nvarchar2(128) | y |  | 主叫dtmf |  |
| c044 | nvarchar2(128) | y |  | 被叫dtmf |  |
| c045 | char(1) |  |  | 呼叫方向（1：呼入；0：呼出） |  |
| c046 | nvarchar2(128) | y |  | 通道名称(vmc中配置channelname) |  |
| c047 | varchar2(1024) | y |  | cti流水号 |  |
| c048 | varchar2(128) | y |  | first cti流水号 |  |
| c049 | varchar2(128) | y |  | last cti流水号 |  |
| c050 | nvarchar2(128) | y |  | 转接(源) |  |
| c051 | nvarchar2(128) | y |  | 转接(去向) |  |
| c052 | char(1) | y |  | 会议标志。1、被邀请加入；0、创建会议 |  |
| c053 | nvarchar2(128) | y |  | 会议源 |  |
| c054 | nvarchar2(1024) | y |  | 多电话号码，中间用 半角逗号 “,” 分开 |  |
| c055 | nvarchar2(1024) | y |  | 通话中第三方以外的与会者 |  |
| c056 | number(20) | y |  | crc校验码 |  |
| c057 | nvarchar2(128) | y |  | 目前只用来保存voipcallid数据。 |  |
| c058 | nvarchar2(128) | y |  | 真实分机号码 |  |
| c059 | number(5) | y |  | hold次数 |  |
| c060 | number(5) | y |  | hold总时长（秒） |  |
| c061 | number(5) | y |  | 振铃时长（秒） |  |
| c062 | number(5) | y |  | 静音次数 |  |
| c063 | number(5) | y |  | 静音总时长（秒） |  |
| c064 | number(5) | y |  | 座席讲话时长（秒） |  |
| c065 | number(5) | y |  | 客户讲话时长（秒） |  |
| c066 | number(5) | y | 0 | 转接到该通道前被转接的次数(含本次转接) |  |
| c067 | number(5) | y | 0 | 辩驳持续时间 |  |
| c068 | number(5) | y | 0 | 被回放次数 |  |
| c069 | number(5) | y | 0 | 被下载次数 |  |
| c070 | number(5) | y | 0 | 整条录音写个评语的总数（含qm模块的） |  |
| c071 | number(5) | y | 0 | 被标注的总数 |  |
| c072 | nvarchar2(1024) | y |  | 评语标题 |  |
| c073 | nvarchar2(1024) | y |  | 标注标题 |  |
| c074 | nvarchar2(128) | y |  | 录音录屏关联标识串（系统） |  |
| c075 | nvarchar2(128) | y |  | 录音录屏关联标识串（人工） |  |
| c076 | varchar2(1024) | y |  | 使用密码字典表，加密保存 |  |
| c077 | varchar2(64) |  |  | 录音流水号 |  |
| c078 | nvarchar2(512) | y |  | pcm 立体声文件路径 |  |
| c079 | nvarchar2(512) | y |  | pcm 左声道文件路径 |  |
| c080 | nvarchar2(512) | y |  | pcm 右声道文件路径 |  |
| c081 | varchar2(16) | y | '00' | pcm 立体声文件 状态 ，第一个字符：是否上传，第二个字符：本地是否回删 |  |
| c082 | varchar2(16) | y | '00' | pcm 左声道文件 状态 ，第一个字符：是否上传，第二个字符：本地是否回删 |  |
| c083 | varchar2(16) | y | '00' | pcm 左声道文件 状态 ，第一个字符：是否上传，第二个字符：本地是否回删 |  |
| c101 | char(1) | y |  | 以下为ump备用字段 |  |
| c102 | char(1) | y |  |  |  |
| c103 | char(1) | y |  |  |  |
| c104 | number(20) | y |  | 初检任务号 |  |
| c105 | number(20) | y |  | 复检任务号 |  |
| c106 | number(20) | y |  | 其它任务号 |  |
| c107 | nvarchar2(64) | y |  |  |  |
| c108 | nvarchar2(64) | y |  |  |  |
| c109 | nvarchar2(64) | y |  |  |  |
| c110 | nvarchar2(128) | y |  |  |  |
| c111 | nvarchar2(128) | y |  |  |  |
| c112 | nvarchar2(128) | y |  |  |  |
| c113 | nvarchar2(256) | y |  | 类似impfield09,分机号+VOICEIP |  |
| c114 | nvarchar2(256) | y |  |  |  |
| c115 | nvarchar2(256) | y |  |  |  |
| c116 | nvarchar2(512) | y |  | 录音文件的文字对话文件存放路径 |  |
| c117 | nvarchar2(512) | y |  |  |  |
| c118 | nvarchar2(512) | y |  |  |  |
| c119 | nvarchar2(1024) | y |  |  |  |
| c120 | nvarchar2(1024) | y |  | 以下为用户备用字段 |  |
| c201 | nvarchar2(32) | y |  | 技能组编码 |  |
| c202 | nvarchar2(32) | y |  |  |  |
| c203 | nvarchar2(128) | y |  |  |  |
| c204 | nvarchar2(128) | y |  |  |  |
| c205 | nvarchar2(256) | y |  |  |  |
| c206 | nvarchar2(256) | y |  |  |  |
| c207 | nvarchar2(512) | y |  |  |  |
| c208 | nvarchar2(512) | y |  |  |  |
| c209 | nvarchar2(1024) | y |  |  |  |
| c210 | nvarchar2(1024) | y |  |  |  |

[回到目录](#目录)

# 备份归档管理

## 备份归档管理

### 4．1．1备份参数表（T\_26\_001）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(5) |  |  | 服务ID号，例：261000以上为只做备份功能 | 主键 |
| C002 | NUMBER(5) |  |  | 是否启用备份功能 |  |
| C003 | NUMBER(5) |  |  | 租户ID |  |
| C004 | NUMBER(5) | Y |  | 此服务是否管理远程设备，1为管理。整套系统唯一 |  |

[回到目录](#目录)

### 4．1．2备份策略表（T\_26\_002）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(10) |  |  | 归档策略ID | 主键 |
| C002 | NUMBER(5) |  |  | 此策略是否为备份 |  |
| C003 | NUMBER(10) | Y |  | 租户ID |  |
| C004 | NVARCHAR2(1024) |  |  | 路径格式化字符串，以\*区分变量字段 |  |
| C005 | NVARCHAR2(10) | Y |  | 文件名前缀 |  |
| C006 | NUMBER(5) |  |  | 串行0，并行1 |  |
| C007 | VARCHAR2(1024) |  |  | 绑定的deviceid，以‘;’分隔 |  |
| C008 | NUMBER(5) |  |  | 删除数据库记录 |  |

[回到目录](#目录)

### 4．1．3设备表（T\_26\_003）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(10) |  |  | DEVICEID,设备ID | 主键 |
| C002 | NUMBER(10) |  |  | 绑定的服务器ID（voiceid），特定值表达为远程，如：-1等 |  |
| C003 | NUMBER(5) |  |  | Device类型，0：本地，1：共享，2：FTP，3：其他存储设备 |  |
| C004 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 服务器（IP地址或机器名） |  |
| C005 | NUMBER(5) | Y |  | 服务器端口 |  |
| C006 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 用户名 |  |
| C007 | NVARCHAR2(1024) | Y |  | 密码 |  |
| C008 | NVARCHAR2(1024) |  |  | 盘符 |  |

[回到目录](#目录)

### 4．1．4预处理任务表（T\_26\_004）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(10) |  |  | 归档ID，某特别值来表示为本地记录 | 主键 |
| C002 | NUMBER(5) |  |  | 设备ID，暂不用，保留 | 主键 |
| C003 | NUMBER(11) |  |  | 文件流水号，即录音接口表T\_21\_001的C001 | 主键 |
| C004 | NUMBER(5) |  |  | 任务类型，0回删，1归档，2备份 |  |
| C005 | NUMBER(5) |  |  | 文件类型，0：录音，1：录屏，2：PCM |  |
| C006 | NUMBER(10) |  |  | 租户ID |  |
| C007 | NUMBER(5) | Y |  | 失败次数 |  |
| C008 | NUMBER(10) |  |  | 执行任务ID号 |  |

[回到目录](#目录)

### 4．1．5远程文件管理表（T\_26\_005）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| C001 | NUMBER(5) |  |  | 归档ID | 主键 |
| C002 | NUMBER(5) |  |  | 设备ID | 主键 |
| C003 | NUMBER(11) |  |  | 文件流水号，即录音接口表T\_21\_001的C001 | 主键 |
| C004 | NVARCHAR2(1024) |  |  | 文件路径 |  |
| C005 | NVARCHAR2(1024) |  |  | 盘符 |  |
| C006 | NUMBER(5) |  |  | 删除标记:0未删除，1已删除，2已锁定 |  |
| C007 | NUMBER(5) | Y |  | 已归档 |  |
| C008 | DATE |  |  | 录音启动时间 |  |

[回到目录](#目录)

# 统计报表管理

## 分析报表管理

### 5．1．1情绪分析结果表（T\_51\_001）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **允许为空** | **默认值** | **中文注释** | **备注** |
| c001 | number(11) |  |  | 记录流水号，1 - 2147483647 (21亿) | 主键T\_21\_001的c001 |
| c002 | varchar2(64) |  |  | 录音流水号 | T\_21\_001的c077 |
| c003 | date |  |  | 开始录音时间，录音服务器utc时间 |  |
| c004 | date |  |  | 结束录音时间，录音服务器utc时间 |  |
| c005 | varchar2(5) |  |  | 租户编号 |  |
| c006 | nvarchar2(128) | y |  | 录音服务器名 |  |
| c007 | varchar2(64) |  | '127.0.0.1' | 录音服务器ip |  |
| c008 | nvarchar2(128) | y |  | 座席号 |  |
| c009 | nvarchar2(32) |  |  | 分机号(vmc中配置值) |  |
| c010 | nvarchar2(128) |  | 'agentump' | 录制扩展。根据系统设置，这个值可以填写如：分机、座席号等 |  |
| c011 | number(5) |  | 1 | 行号 | 主键 |
| c012 | number(11) |  | 1 | 数值扩大倍数 1 ～ 100000 |  |
| C013 | number(5) |  | 0 | 声道。0：全部；1：左声道；2：右声道 | 主键 |
| C014 | number(11) |  | 0 | 时间间隔（毫秒） |  |
| c101 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c102 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c103 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c104 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c105 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c106 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c107 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c108 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c109 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c110 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c111 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c112 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c113 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c114 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c115 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c116 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c117 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c118 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c119 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c120 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c121 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c122 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c123 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c124 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c125 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c126 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c127 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c128 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c129 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c130 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c131 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c132 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c133 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c134 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c135 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c136 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c137 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c138 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c139 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c140 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c141 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c142 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c143 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c144 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c145 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c146 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c147 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c148 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c149 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c150 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c151 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c152 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c153 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c154 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c155 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c156 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c157 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c158 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c159 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c160 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c171 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c172 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c173 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c174 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c175 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c176 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c177 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c178 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c179 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c180 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c181 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c182 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c183 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c184 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c185 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c186 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c187 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c188 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c189 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c190 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c191 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c192 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c193 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c194 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c195 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c196 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c197 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c198 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c199 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c200 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c201 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c202 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c203 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c204 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c205 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c206 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c207 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c208 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c209 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c210 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c211 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c212 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c213 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c214 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c215 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c216 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c217 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c218 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c219 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c220 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c221 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c222 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c223 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c224 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c225 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c226 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c227 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c228 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c229 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c230 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c231 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c232 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c233 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c234 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c235 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c236 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c237 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c238 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c239 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c240 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c241 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c242 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c243 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c244 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c245 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c246 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c247 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c248 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c249 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c250 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c251 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c252 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c253 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c254 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c255 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c256 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c257 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c258 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c259 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c260 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c271 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c272 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c273 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c274 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c275 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c276 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c277 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c278 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c279 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c280 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c281 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c282 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c283 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c284 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c285 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c286 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c287 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c288 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c289 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c290 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c291 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c292 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c293 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c294 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c295 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c296 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c297 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c298 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c299 | number(11) |  | 0 |  |  |
| c300 | number(11) |  | 0 |  |  |

[回到目录](#目录)