# Форма входящего оператора.

## Входящие данные

При входящем звонке в форму передаются параметры методом GET:

* ANUMBER - АОН, строка;
* BNUMBER - Номер Б, строка;
* SC\_AGID - идентификатор входящего оператора, строка (пока нигде не используется, просто записывается);
* SC\_PROJECT\_ID - идентификатор входящего проекта, число (пока нигде не используется, просто записывается).

## Таблица CALL\_BASE

При поступлении вызова формируется запись в таблице регистрации вызовов:

create table CALL\_BASE (

Id NUMBER not null,

date\_call DATE not null,

anumber VARCHAR2(200),

bnumber VARCHAR2(200),

sc\_agid VARCHAR2(200),

sc\_call\_id NUMBER,

sc\_project\_id NUMBER,

call\_direction VARCHAR2(16), // направление звонка (CALL\_DIRECTIONS)

source\_auto\_id NUMBER, // автоопределение источника рекламы

source\_man\_id NUMBER, // для входящего оператора

call\_theme\_id NUMBER not null, // медицинский или нецелевой (CALL\_THEME)

source\_type\_id NUMBER, // 1- телефон, 2 – e-mail

service\_id NUMBER, // услуга

service\_det\_id NUMBER, // детализация услуги

source\_man\_det\_id NUMBER, // ссылка на source\_man\_detail, или hospitals, или на subways.

source\_man\_id\_new NUMBER, // для исходящего оператора

source\_man\_det\_id\_new NUMBER, // ссылка на source\_man\_detail, или hospitals, или на subways.

comments VARCHAR2(200), // комментарии

client\_name VARCHAR2(64), // ФИО абонента

phone\_mob VARCHAR2(32), // вводит входящий оператор или исходящий для e-mail заявок

phone\_mob\_norm VARCHAR2(32), // нормализованный номер (только цифры, начиная с 8)

phone\_new VARCHAR2(32), // вводит исходящий оператор (дубль при записи в клинику)

phone\_new\_norm VARCHAR2(32), // нормализованный номер (только цифры, начиная с 8)

~~email VARCHAR2(64),~~

~~age NUMBER~~

result\_id NUMBER, // в КЦ, ~~в Клинику,~~ ждет звонка

result\_det NUMBER, // Номер в КЦ ~~или ID Клиники~~

FIO\_id NUMBER, // кому назначено или кто совершил изменение статуса

transfer\_num VARCHAR2(32), // уникальный номер при переводе YYYY-MM-DD-{1234}

status\_id NUMBER not null, // Статус звонка (MED\_STATUS)

status\_det\_id NUMBER, // уточнение статуса звонка (MED\_STATUS\_DET)

call\_back\_date DATE, // когда перезвонить

call\_back\_num NUMBER, // сколько еще раз перезвонить 10,9,…

lead\_id NUMBER, // Ссылка на парсинг почты

sent\_mail DATE, // дата отправки письма о неудачном разговоре

last\_change DATE, // дата последнего изменения записи

date\_close DATE // дата изменения статуса на один из «закрытых»

check\_date\_1c DATE

visit\_date\_1c DATE

get\_callinfo\_date\_1c DATE

)

PK\_CALL\_BASE primary key (ID)

IDX\_CALL\_BASE\_CALL\_ID (ID)

IDX\_CALL\_BASE\_ACCESS (SOURCE\_AUTO\_ID, SOURCE\_MAN\_ID, SOURCE\_TYPE\_ID, SERVICE\_ID)

IDX\_CALL\_BASE\_PHONE\_MOB (PHONE\_MOB\_NORM)

FK\_CALL\_BASE1 foreign key (SOURCE\_AUTO\_ID) references SOURCE\_AUTO (ID)

FK\_CALL\_BASE2 foreign key (SOURCE\_MAN\_ID) references SOURCE\_MAN (ID)

FK\_CALL\_BASE3 foreign key (CALL\_TYPE\_ID) references CALL\_TYPE (ID)

FK\_CALL\_BASE4 foreign key (SERVICE\_ID) references SERVICE (ID)

~~FK\_CALL\_BASE5 foreign key (SOURCE\_MAN\_DET\_ID) references SOURCE\_MAN\_DETAIL (ID)~~

FK\_CALL\_BASE6 foreign key (FIO\_ID) references USERS (ID)

FK\_CALL\_BASE7 foreign key (STATUS\_ID) references MED\_STATUS (ID)

FK\_CALL\_BASE8 foreign key (CALL\_THEME\_ID) references CALL\_THEME (ID)

~~FK\_CALL\_BASE9 foreign key (SERVICE\_DET\_ID) references SERVICE\_DET (ID)~~

FK\_CALL\_BASE10 foreign key (CALL\_DIRECTION) references CALL\_DIRECTIONS (ID)

UK\_TRANSFER\_NUM (TRANSFER\_NUM)

ID - идентификатор звонка, по сути он же является номером входящей заявки.

DATE\_CALL - текущая дата-время.

поля: ANUMBER, BNUMBER, SC\_AGID, SC\_PROJECT\_ID записываются в том виде в котором пришли методом GET.

в поле SURCE\_AUTO\_ID записывается идентификатор из таблицы SOURCE\_AUTO, по точному соответствию параметру BNUMBER.

## Таблица CALL\_BASE\_HIST

История событий по звонку (только для звонков на медицинскую тему), при работе исходящих операторов.

create table CALL\_BASE\_HIST

(

Id NUMBER not null,

base\_id NUMBER not null,

status\_id NUMBER not null,

operator VARCHAR2(200) // SC\_AGID оператора

user\_id VARCHAR2(200), // ссылка на USERS

date\_det DATE not null, // дата изменения статуса

comments VARCHAR2(500) // комментарий при изменении статуса

)

PK\_CALL\_BASE\_HIST primary key (ID)

FK\_CALL\_BASE\_HIST foreign key (BASE\_ID) references CALL\_BASE (ID)

FK\_CALL\_BASE\_HIST1 foreign key (STATUS\_ID) references MED\_STATUS (ID)

FK\_CALL\_BASE\_HIST2 foreign key (USER\_ID) references USERS (ID)

## Таблица CALL\_BASE\_CLINIC

Запись пациента в клинику по результатам исходящего звонка.

create table CALL\_BASE\_CLINIC

(

Id NUMBER not null,

base\_id NUMBER not null,

hospital\_id NUMBER not null,

client\_name VARCHAR2(200) not null,

~~age NUMBER,~~

client\_phone VARCHAR2(200), // контактный телефон записанного

client\_status NUMBER, // пришел/не пришел и прочее

client\_date DATE // дата события

)

PK\_CALL\_BASE\_CLINIC primary key (ID)

FK\_CALL\_BASE\_CLINIC foreign key (BASE\_ID) references CALL\_BASE (ID)

FK\_CALL\_BASE\_CLINIC1 foreign key (HOSPITAL\_ID) references HOSPITALS (ID)

## Таблица MED\_TMP\_FILES

Файлы отправленные супервайзером в привязке к звонку.

Create table MED\_TMP\_FILES

(

UUID NUMBER not null,

call\_base\_id NUMBER not null,

filename NUMBER not null,

filetype VARCHAR2(200) not null,

filesize NUMBER, //

filecontent BLOB, //

date\_add DATE // дата события

)

PK\_CALL\_BASE\_CLINIC primary key (UUID)

## Сохранение данных

В открывшейся форме оператор по результатам опроса абонента выбирает из справочников необходимые значения, идентификаторы которых добавляются к записи CALL\_BASE в соответствующие поля.

## CALL\_REPORTS - Таблица отчетов

create table CALL\_REPORTS

(

ID NUMBER not null,

Name VARCHAR2(256) not null,

Service\_IDS VARCHAR2(256),

Deleted DATE //

)

PK\_CALL\_REPORTS primary key (ID)

UK\_CALL\_REPORTS (NAME, DELETED)

## CALL\_REPORTS\_ACC - Таблица доступа к отчетам

create table CALL\_REPORTS\_ACC

(

ID NUMBER not null,

User\_id NUMBER not null,

Report\_id NUMBER not null,

Deleted DATE)

PK\_CALL\_REPORTS\_ACC primary key (ID)

UK\_CALL\_REPORTS\_ACC unique (USER\_ID, REPORT\_ID)

FK\_REPORTS\_ACC\_1 foreign key (USER\_ID) references USER (ID)

FK\_REPORTS\_ACC\_2 foreign key (REPORT\_ID) references CALL\_REPORTS (ID)

# Справочники звонков

Следующие справочники (2-8) должны иметь возможность редактирования значений пользователем с ролью "Администратор".

## **CALL\_THEME - Темы звонка**

Target – целевой или нецелевой звонок.

create table CALL\_THEME

(

Id NUMBER not null,

Name VARCHAR2(200) not null,

Target NUMBER,

Deleted DATE

)

PK\_CALL\_THEME primary key (ID)

UK\_CALL\_THEME unique (NAME, DELETED)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Наименование** | **Важность** | **Define** |
| 1 | Медицинские услуги | целевой | THEME\_MED |
| 2 | Информация для руководства | не целевой | THEME\_INFO |
| 3 | Собеседование в клинику | не целевой | THEME\_AUD |
| 4 | Анализы | не целевой | THEME\_ANA |
| 5 | Трудоустройство промоутер | не целевой | THEME\_TRUD |
| 6 | Невыход на работу | не целевой | THEME\_OUT |
| 7 | Прочие звонки | не целевой | THEME\_OTHER |

## **CALL\_DIRECTIONS - Направление звонка**

create table CALL\_DIRECTIONS

(

Id VARCHAR2(10) not null,

Name VARCHAR2(100) not null

)

PK\_CALL\_DIRECTION\_ID primary key (ID)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Наименование** | **Define** |
| In | Входящий | CALL\_IN |
| out | Исходящий | CALL\_OUT |
| сallback | Автоперезвон | CALL\_BACK |

## **MED\_STATUS - Статус звонка**

Фиксированный список значений (не администрируемый.

create table MED\_STATUS

(

Id NUMBER not null,

Name VARCHAR2(200) not null,

Color VARCHAR2(200),

Redundant DATE // больше не используем

)

PK\_MED\_STATUS primary key (ID)

UK\_MED\_STATUS unique (NAME)

| **ID** | **Статус** | **Описание** | **Цвет** | **Define** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Новая | Данный статус должен присваиваться заявке, в момент создания, он означает, что заявка не назначена исходящему оператору, заявки с таким статусом должны отображаться у супервайзера всегда и в первую очередь, как не распределенные | black | STATUS\_OPEN |
| 2 | Назначено | Заявка назначена исходящему оператору | green | STATUS\_WORK |
| 3 | Перезвон (дата/время перезвона) | Статус выбирает исходящий оператор и устанавливает желаемое дату/время перезвона, если его попросили перезвонить позже. Заявка с данным статусом не отображается у оператора до наступления момента перезвона (или может быть включен фильтр, для отображения всех перезвонов, который оператор может отключить) | blue | STATUS\_CALL\_BACK |
| 4 | Недозвон | Этот статус выбирает оператор, если не дозвонился. В идеале тут можно ввести такие понятия, как максимальное количество перезвонов по недозвонам, и таймаут перезвонов, заявки должны появляться у оператора, в соответствии с этим таймаутом. Но пока делаем просто статус и отображение этого статуса. | orange | STATUS\_CALL\_NOT |
| 5 | Глухой недозвон | Этот статус означает, что исчерпано количество недозвонов, и данная заявка дальнейшему обзвону не подлежит. В идеале сделать, чтобы данный статус возникал автоматически, но пока делаем, что бы оператор мог просто выбрать его. | orangered | STATUS\_CALL\_STOP |
| 6 | Запись в клинику | Выбирает исходящий оператор.  Пациент записывается в клинику. | #1acacc | STATUS\_CLINIC |
| 7 | Отказ/  Негатив | Этот статус выбирает исходящий оператор.  Абонент отказывается общаться. | magenta | STATUS\_NEGATIVE |
| 8 | Ошибка | Этот статус выбирает исходящий оператор.  (Неверный номер телефона, факс на линии, какой-нибудь автоответчик и прочее) | red | STATUS\_ERROR |
| 9 | Повторный клиент | Этот статус выбирает исходящий оператор | #ff005c | STATUS\_REPEAT |
| 10 | Отказ от записи в клинику | Этот статус выбирает исходящий оператор | #1acacc | STATUS\_CLINIC\_NOT |
| 11 | Обрыв связи | Этот статус выбирает исходящий оператор | brown | STATUS\_BREAK\_LINE |
| 60 | Переведено | Входящий звонок переведен в клинику | #802cca | STATUS\_CLINIC\_CALL |
| 99 | Издревле закрыто | При первоначальном создании записи и при закрытии звонка администратором. | cyan | STATUS\_CLOSED |

**Статус 11 (Переведено)** устанавливается для входящего звонка, переведенного в Клинику.

**Статус 99 (Закрыто)** используется при создании новой записи в таблице до ее сохранения оператором и может устанавливаться администратором для любой заявки.

**В списке выбора результата звонка у исходящего оператора должен быть выбор результата звонка:**

|  |  |
| --- | --- |
| 3 | Перезвон (должно появляться поле для выбора даты-времени) |
| 4 | Недозвон |
| 5 | Глухой недозвон |
| 6 | Запись в клинику (появляются поля ФИО и телефон записываемого) |
| 7 | Отказ/Негатив |
| 8 | Ошибка |
| 9 | Повторный клиент |
| 10 | Отказ от записи в клинику |
| 11 | Обрыв связи |

**Статусы делятся на статусы обработки заявки и конечные статусы**

**Статусы обработки:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Открыта |
| 2 | В работе |
| 3 | Перезвон |
| 4 | Недозвон |

**Конечные статусы** (**STATUS\_CLOSED)**, после которых заявка обработке не подлежит, и не отображается нигде, кроме статистических отчетов:

|  |  |
| --- | --- |
| 5 | Глухой недозвон |
| 6 | Запись в клинику |
| 7 | Отказ/Негатив |
| 8 | Ошибка |
| 9 | Повторный |
| 10 | Отказ от записи в клинику |
| 11 | Обрыв связи |

**ФИЛЬТРЫ отображения заявок.**

1. По умолчанию, все фильтры должны быть отключены.

2. Оперативная заявка - заявка, требующая немедленного исполнения.

Всегда, независимо от включенных фильтров, у пользователя должны отображаться оперативные заявки.

Оперативными, считаются заявки, имеющие статусы:

* Открыта
* В работе
* Перезвон (только, если уже настало время перезвона, у которого дата и время перезвона меньше или равна (<=) текущей дате и времени).

Перезвон является оперативной заявкой, только для оператора, которому она назначена, для всех остальных пользователей перезвон не является оперативной заявкой.

Недозвон, если с момента установки статуса прошло 15 минут.

Недозвон является оперативной заявкой, только для оператора, которому она назначена, для всех остальных пользователей недозвон не является оперативной заявкой.

3. Фильтры, добавляющие, отображение заявок, дополнительно к оперативным (фильтры в виде чекбоксов вверху).

-- "Перезвон" включает отображение всех заявок, имеющих статус "перезвон". С сохранением влияния фильтров в верхней строке (дата звонка и т.д.)

-- "Недозвон" включает отображение всех заявок, имеющих статус "недозвон". С сохранением влияния фильтров в верхней строке (дата звонка и т.д.)

-- "Завершенные". Включает отображение заявок со всеми конечными статусами. Сохранением влияния фильтров в верхней строке.

-- "Комментарии". Меняет вид отображения заявок, не влияя на фильтры.

**НЕДОЗВОН.**

Недозвон, не должен модифицировать дату перезвона, если она установлена или не установлена.

Дату последнего недозвона нужно определять в запросе выборки "на лету", т.е. отображать в качестве оперативных только те заявки, с момента установки статуса "недозвон" прошло более 15 минут.

Пример запроса оперативных недозвонов:

select \* from call\_base where status='недозвон' and last\_change+15/1440<=sysdate and (оператор, которому назначена заявка) = (текущий пользователь).

## **MED\_STATUS\_DET – Уточнение статуса звонка**

Фиксированный список значений (не администрируемый.

create table MED\_STATUS\_DET

(

Id NUMBER not null,

status\_id NUMBER not null, // Статус звонка (MED\_STATUS)

Name VARCHAR2(200) not null,

Deleted DATE // больше не используем

)

PK\_MED\_STATUS\_DET primary key (ID)

UK\_MED\_STATUS\_DET unique (status\_id, NAME)

## **SOURCE\_TYPE - Тип источника рекламы**

Фиксированный список значений (не администрируемый): ***Телефон* (DEVICE\_PHONE)*, E-mail* (DEVICE\_MAIL)**

create table SOURCE\_TYPE

(

Id NUMBER not null,

Name VARCHAR2(200)

)

PK\_SOURCE\_TYPE primary key (ID)

UK\_SOURCE\_TYPE unique (NAME)

## **SOURCE\_AUTO - Автоопределение источника рекламы**

Данный справочник должен иметь возможность редактирования значений пользователем с ролью "Администратор".

create table SOURCE\_AUTO

(

Id NUMBER not null,

BNumber VARCHAR2(200) not null, // телефон или e-mail

Name VARCHAR2(200) not null,

Source\_Type NUMBER not null, // 1- телефон, 2 - e-mail

SERVICE\_ID VARCHAR2(32), // Для каких услуг используется (могут несколько через запятую)

CITY\_ID NUMBER, // ссылка на CITIES

Deleted DATE

)

PK\_SOURCE\_AUTO primary key (ID)

UK\_SOURCE\_AUTO unique (BNUMBER, DELETED)

FK\_SOURCE\_AUTO foreign key (SOURCE\_TYPE) references SOURCE\_TYPE (ID)

FK\_SOURCE\_AUTO2 foreign key (CITY\_ID) references CITIES (ID)

## **SOURCE\_MAN - Источник рекламы (ручной выбор входящего оператора)**

Текст вопроса "Откуда вы узнали о нашей компании?"

create table SOURCE\_MAN

(

Id NUMBER not null,

Name VARCHAR2(200) not null,

Priority NUMBER,

Detail VARCHAR2(200), // Label for Select

IN\_DEP VARCHAR2(16), // для каких услуг используется

Deleted DATE

)

PK\_SOURCE\_MAN primary key (ID)

UK\_SOURCE\_MAN unique (NAME, DELETED)

| **Список источников по медицине** | **Уточнения** | **Define** |
| --- | --- | --- |
| 2Gis |  | SOURCE\_2GIS |
| sms рассылка |  | SOURCE\_SMS |
| ~~Facebook~~ |  | ~~SOURCE\_FACEBOOK~~ |
| ~~Instagram~~ |  | ~~SOURCE\_INSTAGRAM~~ |
| ~~Vkontakte~~ |  | ~~SOURCE\_МЛ~~ |
| ~~Zoon.ru~~ |  | ~~SOURCE\_ZOON~~ |
| Купон | купи-бонус, купи-купон, выгода | SOURCE\_COUPON |
| ~~Везде~~ |  | ~~SOURCE\_ANY~~ |
| Газета в почтовом ящике |  | SOURCE\_PAPER |
| Газета в пробке |  | SOURCE\_PAPER\_CAR |
| Другое |  | SOURCE\_OTHER |
| ЖД станции | Матвеевская, Люберцы, Лось, Рижская, Каланчевская, Бескудниково, Дегунино, Лианозово, Косино, Питер-Удельная, не помнит | SOURCE\_RAIL |
| Живёт рядом |  | SOURCE\_NEAR |
| Календарь |  | SOURCE\_CALENDAR |
| Листовка в почтовый ящик | список всех метро + не помнит | SOURCE\_FLAER |
| Листовка в пробке |  | SOURCE\_FLAER\_JAM |
| Листовка у метро | список всех метро + не помнит | SOURCE\_FLAER\_SUB |
| Листовка под дворником / ручкой авто | список всех метро + не помнит | SOURCE\_FLAER\_CAR |
| Мини-каталог | список всех метро + не помнит | SOURCE\_CATALOG |
| Наклейка в метро |  | SOURCE\_STICKER\_SUB |
| Не помнит |  | SOURCE\_AMNESY |
| Объявление в подъезде/в лифте | список всех метро + не помнит | SOURCE\_LIFT |
| Остановки | список всех метро + не помнит | SOURCE\_STOP |
| Подарочная карта |  | SOURCE\_GIFT |
| Подарочный сертификат | клиника, на улице у промоутера, другое | SOURCE\_SERT |
| Радио |  | SOURCE\_RADIO |
| Ранее лечился в клинике |  | SOURCE\_WAS |
| Реклама в маршрутке |  | SOURCE\_ADV\_BUS |
| Рекламный щит |  | SOURCE\_ADV\_BOARD |
| Рекомендации |  | SOURCE\_RECOMMEND |
| Сайт | Список сайтов (Facebook, Instagram, VK, zoon.ru, …) | SOURCE\_INTERNET |
| ТВ | Список каналов? | SOURCE\_TV |

## **SOURCE\_MAN\_DETAIL - Уточнение источника рекламы**

Список возможных значений зависит по удаленному ключу от выбранного значения из предыдущего справочника. Текст вопроса "Какой именно (например, какая станция метро или канал ТВ)?".

create table SOURCE\_MAN\_DETAIL

(

Id NUMBER not null,

Source\_man\_id NUMBER not null,

Name VARCHAR2(200) not null,

Deleted DATE

)

PK\_SOURCE\_MAN\_DET primary key (ID)

UK\_SOURCE\_MAN\_DET unique (SOURCE\_MAN\_ID, NAME, DELETED)

FK\_SOURCE\_MAN\_DET foreign key (SOURCE\_MAN\_ID) references SOURCE\_MAN (ID)

## **SOURCE\_AUTO\_DETAIL - Источник рекламы для исходящих операторов**

Уточнение SOURCE\_AUTO.

create table SOURCE\_AUTO\_DETAIL

(

Id NUMBER not null,

Source\_auto\_id NUMBER not null,

Service\_IDS VARCHAR2(256), // для каких услуг используется. -1 – для всех

Name VARCHAR2(512), // не используется?

Deleted DATE

)

PK\_SOURCE\_AUTO\_DETAIL primary key (ID)

FK\_SOURCE\_AUTO\_DETAIL unique (SOURCE\_AUTO\_ID) references SOURCE\_AUTO (ID)

## **SERVICES - Медицинские услуги**

Вопрос: "Какая услуга Вас интересует?"

create table SERVICES

(

Id NUMBER not null,

Name VARCHAR2(200) not null,

Deleted DATE

)

PK\_SERVICES primary key (ID)

UK\_SERVICES unique (NAME, DELETED)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Наименование** | **Define** |
| 1 | Стоматология | SERVICE\_STOM |
| 2 | Косметология | SERVICE\_KOSM |
| 3 | Гинекология | SERVICE\_GINE |
| 4 | Пластика | SERVICE\_PLAS |
| 5 | Трихология | SERVICE\_TRIH |
| 6 | Мишлен | SERVICE\_MICH |

## **SERVICE\_DET - Детализация медицинских услуг**

Вопрос: "Какая именно работа по выбранной услуге Вас интересует?"

create table SERVICE\_DET

(

Id NUMBER not null,

service\_id NUMBER not null,

Name VARCHAR2(200) not null,

Deleted DATE

)

PK\_SERVICE\_DET primary key (ID)

UK\_SERVICE\_DET unique (NAME, DELETED)

FK\_SERVICE\_DET foreign key (SERVICE\_ID) references SERVICE (ID)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Услуга** | **Наименование** | **Define** |
| 1 | SERVICE\_STOM | Детская стоматология | STOM\_CHILD |
| 2 | SERVICE\_STOM | Нейлоновый протез | STOM\_NEYLON |
| 3 | SERVICE\_STOM | Протезирование за час | STOM\_HOUR |

## **HOSPITALS - Клиники**

Вопрос: "Какая клиника Вас интересует?"

create table HOSPITALS

(

Id NUMBER not null,

Name VARCHAR2(64) not null,

service\_id NUMBER not null,

City VARCHAR2(64) not null, // CITIES, array(0-' ', 1-'Москва', 2-'Питер', 3-'НН', 4-'Сочи')

Address VARCHAR2(200) not null,

Phone VARCHAR2(64) not null,

Trademark VARCHAR2(64) not null,

Manager\_id NUMBER not null,

Deleted DATE

)

PK\_HOSPITALS primary key (ID)

UK\_HOSPITALS unique (NAME, SERVICE\_ID, DELETED)

FK\_HOSPITALS foreign key (SERVICE\_ID) references SERVICE (ID)

FK\_HOSPITALS1 foreign key (MANAGER\_ID) references USERS (ID)

| **Торговое название** | **Наименование** | **Профиль** | **Город** | **Адрес** | **Телефон** | **Супер вайзер** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Все Свои | Алтуфьево | Стоматология | Москва | Шенкурский пр-д, дом 11 | (495) 788-34-80 | Соколова Анна |
| Все Свои | Аэропорт | Стоматология | Москва | Красноармейская, дом 12 | (495) 788-34-95 | Соколова Анна |
| Все Свои | Бабушкинская | Стоматология | Москва | Менжинского, дом 23, стр. 1 | (495) 788-35-14 | Соколова Анна |
| Все Свои | Беляево | Стоматология | Москва | Профсоюзная ул., дом 104/д | (495) 788-35-13 | Соколова Анна |
| Все Свои | Войковская | Стоматология | Москва | Ленинградское шоссе, дом 21 | (495) 788-35-19 | Соколова Анна |
| Все Свои | Жулебино | Стоматология | Москва | Авиаконструктора Миля д.8 | (495) 788-58-30 | Соколова Анна |
| Все Свои | Крылатское | Стоматология | Москва | Осенний бульвар, дом 12, корп. 10 | (495) 788-35-27 | Соколова Анна |
| Все Свои | Люблино | Стоматология | Москва | Новороссийская, дом 28 | (495) 788-35-46 | Соколова Анна |
| Все Свои | Маяковская | Стоматология | Москва | Сад.-Триумфальная д.12/14 | (495) 984-96-18 | Соколова Анна |
| Все Свои | Митино | Стоматология | Москва | Митинская ул. д.33/1 | (495) 788-35-57 | Соколова Анна |
| Все Свои | Октябрьское Поле | Стоматология | Москва | Маршала Малиновского, дом 6, корп. 1 | (495) 788-58-05 | Соколова Анна |
| Все Свои | Орехово | Стоматология | Москва | Шипиловская д.1 | (495) 788-58-07 | Соколова Анна |
| Все Свои | Первомайская | Стоматология | Москва | 9-я Парковая, дом 8А | (495) 788-58-19 | Соколова Анна |
| Все Свои | Петровско-Разумовская | Стоматология | Москва | Дмитровское шоссе, дом 30/1 | (495) 961-24-34 | Соколова Анна |
| Все Свои | Пролетарская | Стоматология | Москва | Крутицкий Вал, дом 3 | (495) 984-96-07 | Соколова Анна |
| Все Свои | Проспект Вернадского | Стоматология | Москва | Пр-т Вернадского дом 42, корп. 2 | (495) 984-96-08 | Соколова Анна |
| Все Свои | Раменки | Стоматология | Москва | Мичуринский проспект 21 к 1 | (495)984-96-20 | Соколова Анна |
| Все Свои | Сокольники | Стоматология | Москва | Русаковская, дом 22 | (495) 984-96-09 | Соколова Анна |
| Все Свои | Строгино | Стоматология | Москва | Таллиннская 26 | (495)788-35-70 | Соколова Анна |
| Все Свои | Академика Янгеля | Стоматология | Москва | Варшавское шоссе, 152, корп. 2 | (495) 984-96-16 | Соколова Анна |
| Все Свои | Ясенево | Стоматология | Москва | Новоясеневский проспект д.9 | (499) 995-51-80 | Соколова Анна |
| Все Свои | Химки | Стоматология | Москва | Московская 28/2 | (495) 984-96-25 | Соколова Анна |
| Все Свои | Комендантский пр-кт | Стоматология | Питер | Комендантский пр.13 к 1 лит.А | (812) 426-96-54 | Соколова Анна |
| Все Свои | Лиговский проспект | Стоматология | Питер | Марата д.50 | (812) 424-37-45 | Соколова Анна |
| Все Свои | Удельная | Стоматология | Питер | Фермское шоссе д.32 | (812) 424-38-67 | Соколова Анна |
| Все Свои | Родионова | Стоматология | Питер | Родионова д.197 | (831) 261-35-71 | Соколова Анна |
| Все Свои | Ленинский | Стоматология | Питер | Проспект Ленина 57а | (831) 261-35-72 | Соколова Анна |
| Новоклиник | Алтуфьево | Косметология | Москва | Шенкурский проезд д.11 | (495)788-35-65 | Алибекова Оксана |
| Новоклиник | Беляево | Косметология | Москва | Профсоюзная ул. д.104 | (495)788-35-62 | Алибекова Оксана |
| Новоклиник | Пролетарская | Косметология | Москва | Крутицкий Вал д.3 | (495)788-35-60 | Алибекова Оксана |
| Институт Пластической Хирургии | Цветной Бульвар | Пластическая Хирургия | Москва | Малый Сухаревский пер. д.10 | (495)788-34-78 | Алибекова Оксана |
| Доктор Волос | Таганская | Трихология | Москва | Земляной вал д. 62 | (495)788-58-47 | Алибекова Оксана |
| Медицинский Женский Центр | Гинекология | Гинекология | Москва | Земляной вал д. 62 | (495)786-23-15 | Алибекова Жанна |
| Мишлен Детокс | Сочи | Мишлен | Сочи | Дорога на Большой Ахун, дом 7/1 | (495)788-34-94 | Лукьямчук Ольга |

## **CITIES - Города**

Вопрос: "Какая клиника Вас интересует?"

create table CITIES

(

Id NUMBER not null,

City VARCHAR2(64) not null, // CITIES, array(0-' ', 1-'Москва', 2-'Питер', 3-'НН', 4-'Сочи')

Deleted DATE

)

PK\_CITIES primary key (ID)

UK\_CITIES unique (NAME, DELETED)

# Справочники сотрудников

## **ROLES - Роли**

Фиксированный список значений (не администрируемый): Администратор, Обозреватель, Супервайзер, Оператор.

create table ROLES

(

Id NUMBER not null,

Name VARCHAR2(200) not null

)

PK\_ROLES primary key (ID)

UK\_ROLES unique (NAME)

**Администратор (1):**

* Администрирование справочников;
* Распределение заявок по операторам (Супервайзер);
* Просмотр статистики и отчетов по заявкам (Обозреватель);
* Обработка заявок (Оператор).

**Супервайзер (2):**

* Распределение заявок по операторам (Супервайзер);
* Просмотр статистики и отчетов по заявкам (Обозреватель);
* Обработка заявок (Оператор).

**Обозреватель (3):**

* Просмотр статистики и отчетов по заявкам (Обозреватель)

**Оператор (4):**

* Обработка заявок (Оператор).

Следующие справочники (2 - 5) должны иметь возможность редактирования значений пользователем с ролью "Администратор".

## **USERS - Пользователи**

Список всех зарегистрированных пользователей.

create table USERS

(

Id NUMBER not null,

Login VARCHAR2(200) not null,

Password VARCHAR2(200) not null,

FIO VARCHAR2(200) not null,

Role\_id NUMBER not null, // роль пользователя

Activity DATE, // дата/время последней активности (при работе автоматически обновляется)

IP\_Addr VARCHAR2(20), // с какого адреса подключен

e-mail VARCHAR2(64), //

pin NUMBER, // Пин оператора

SMTP\_SERVER VARCHAR2(), // для отправки писем

SMTP\_PORT NUMBER,

SMTP\_FROM VARCHAR2(),

SMTP\_LOGIN VARCHAR2(),

SMTP\_PASS VARCHAR2(),

Deleted DATE

)

PK\_USERS primary key (ID)

UK\_USERS unique (LOGIN, PASSWORD, DELETED)

FK\_ USERS foreign key (ROLE\_ID) references ROLES (ID)

## **DEPARTAMENTS - Отделы**

В отделы входят пользователи.

Отделам назначаются права доступа к заявкам в зависимости от атрибутов этих заявок.

create table DEPARTAMENTS

(

Id NUMBER not null,

Name VARCHAR2(200) not null,

Deleted DATE

)

PK\_DEPARTAMENTS primary key (ID)

UK\_DEPARTAMENTS unique (NAME, DELETED)

## **USER\_DEP\_ALLOC - Состав пользователей по отделам (связующая таблица)**

Один пользователь может входить в несколько отделов.

create table USER\_DEP\_ALLOC

(

Id NUMBER not null,

User\_id NUMBER not null,

Dep\_id NUMBER not null,

Deleted DATE

)

PK\_USER\_DEP\_ALLOC primary key (ID)

UK\_USER\_DEP unique (USER\_ID, DEP\_ID)

FK\_USER\_DEP\_1 foreign key (USER\_ID) references USER (ID)

FK\_USER\_DEP\_2 foreign key (DEP\_ID) references DEPARTAMENTS (ID)

## **ACCESS\_DEP - Таблица прав доступа отделов к заявкам**

create table ACCESS\_DEP

(

id NUMBER not null,

departament\_id NUMBER not null,

source\_auto\_id NUMBER not null,

source\_man\_id NUMBER not null,

source\_type\_id NUMBER not null,

service\_id NUMBER not null

)

FK\_DEP\_ACC1 foreign key (DEPARTAMENT\_ID) references DEPARTAMENTS (ID)

FK\_DEP\_ACC2 foreign key (SOURCE\_AUTO\_ID) references SOURCE\_AUTO (ID)

FK\_DEP\_ACC3 foreign key (SOURCE\_MAN\_ID) references SOURCE\_MAN (ID)

FK\_DEP\_ACC4 foreign key (SOURCE\_TYPE\_ID) references SOURCE\_TYPE (ID)

FK\_DEP\_ACC5 foreign key (SERVICE\_ID) references SERVICE (ID)

1. Обозреватель должен видеть таблицу с заявками, как видят ее остальные пользователи, только для обозревателя не бывает оперативных заявок, по идее фильтры должны работать на все заявки.

2. Обозреватель не должен иметь возможность ничего менять в заявках, только видеть.

3. Обозреватель должен иметь возможность снимать отчет в соответствии с правами.

4. Супервайзер тоже должен иметь возможность снимать отчет.

В итоге, отчет могут снимать обозреватели, супервайзеры и админы.