Схема базы данных представлена на рисунке 1.

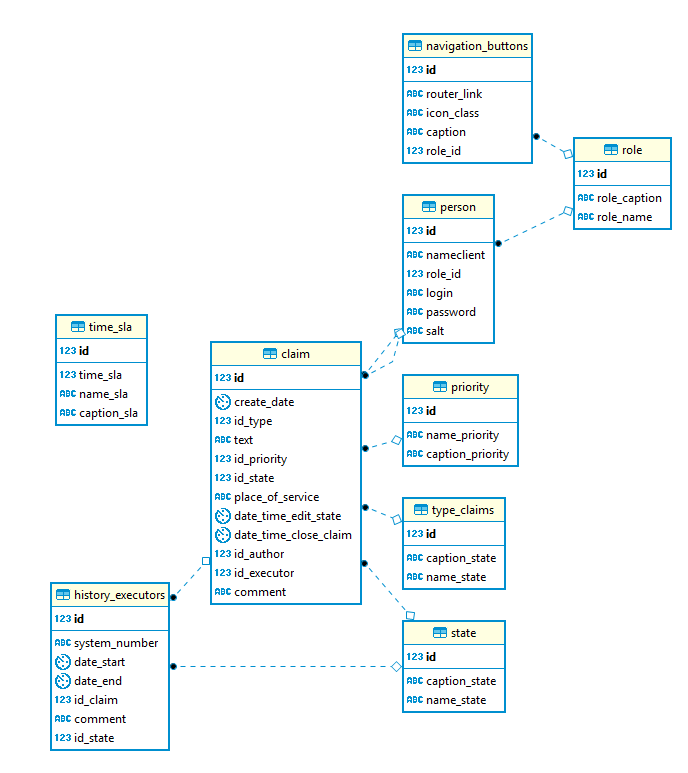


Рисунок 1

Далее представлен словарь данных.

Таблица «Claim» – «Заявки»

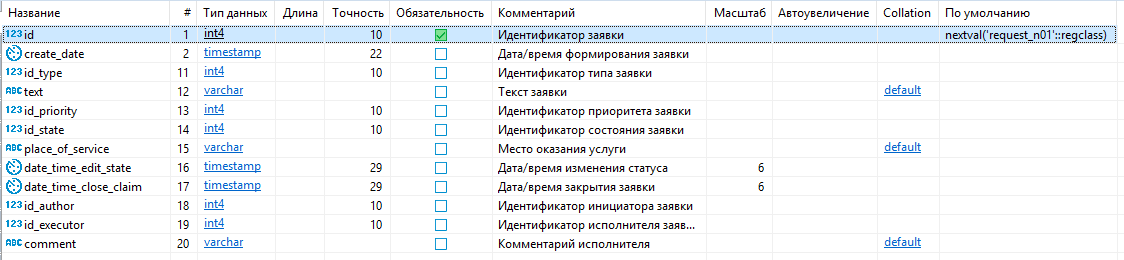


Таблица «Type\_claims» – «Типы заявок»

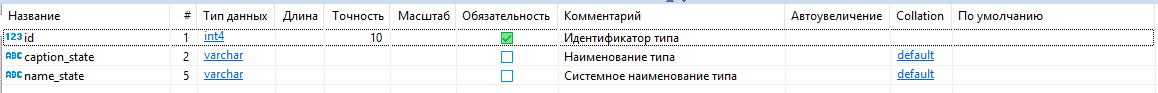


Таблица «History\_executors» – «История исполнителей»

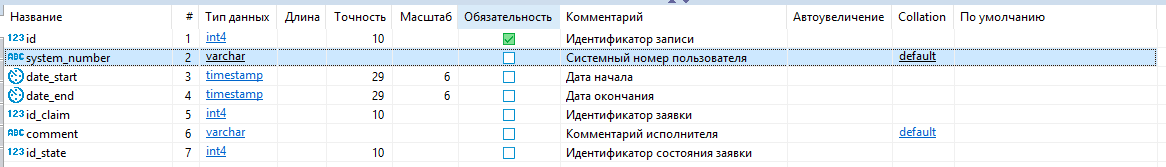


Таблица «Navigation\_buttons» – «Навигационные кнопки»

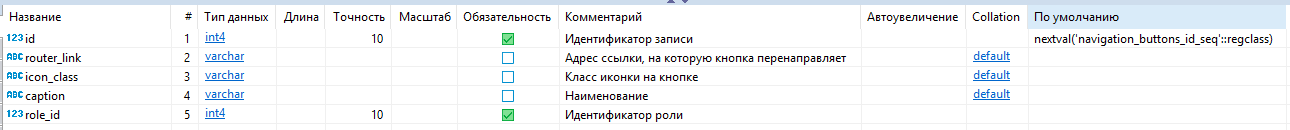


Таблица «Person» – «Пользователи»

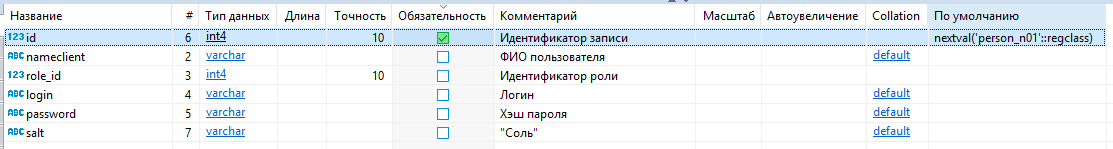


Таблица «Priority» – «Приоритет»

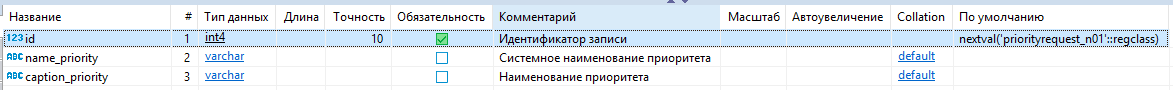


Таблица «Role» – «Роли»

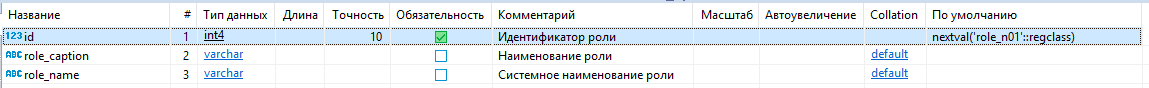


Таблица «State» – «Статус заявки»

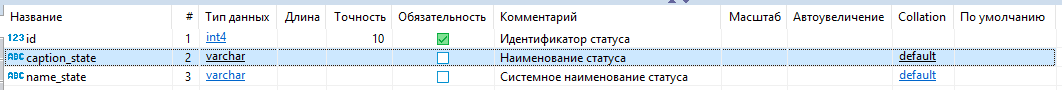


Таблица «Time\_sla» – «Время выполнения согласно SLA»

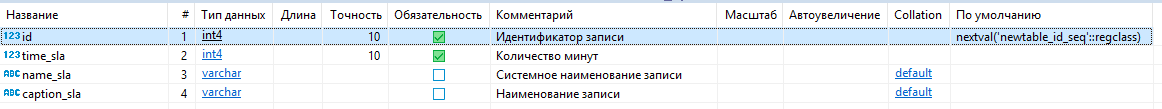


Схема ролей в системе и их основные функции представлены на рисунке 2-6.

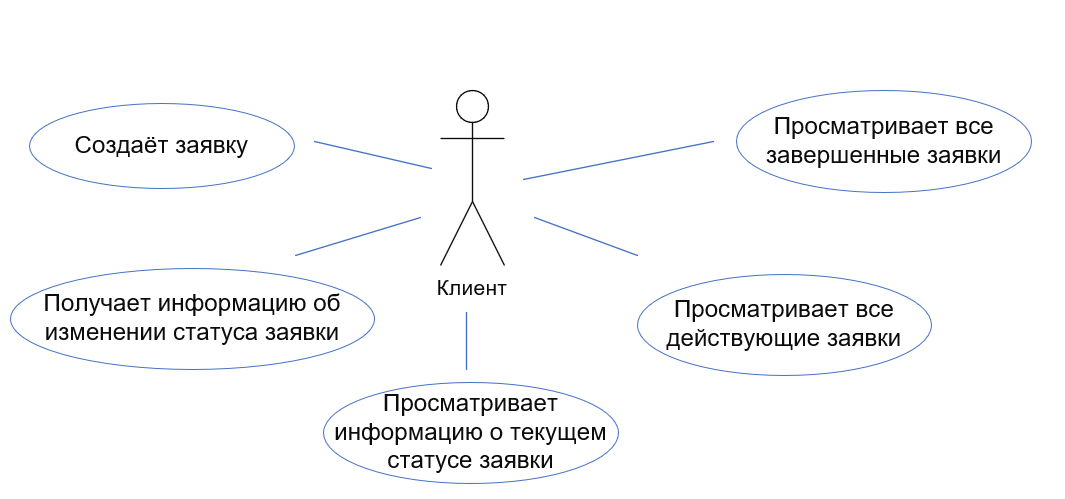


Рисунок 2 – Роль «Клиент» и его функции

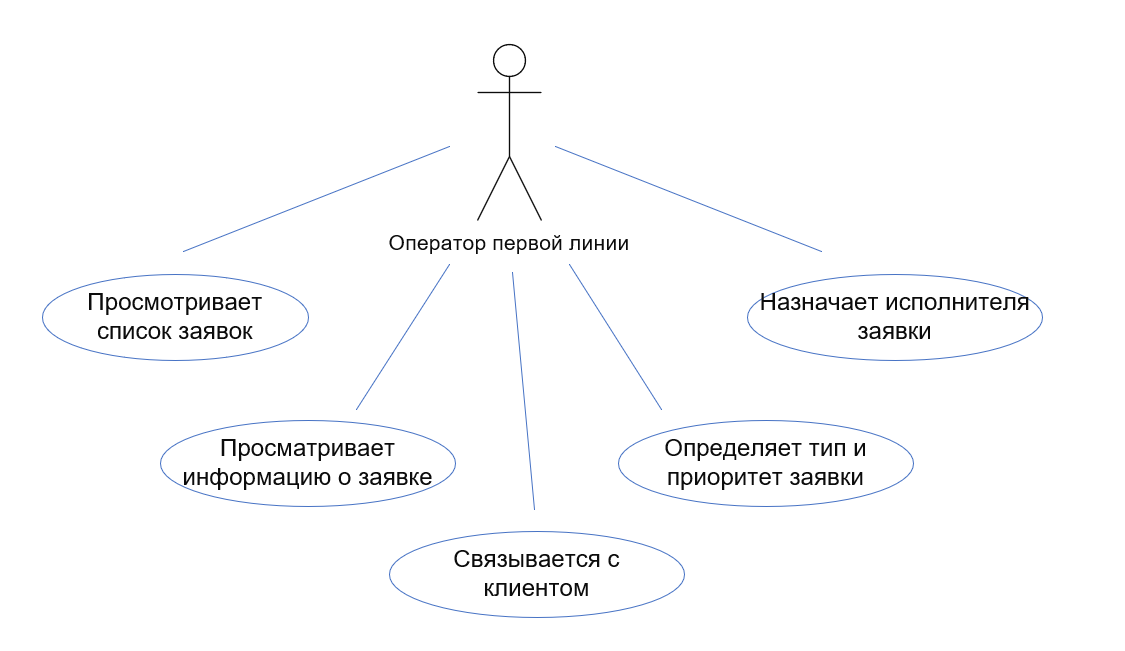


Рисунок 3 – Роль «Оператор первой линии» и его функционал

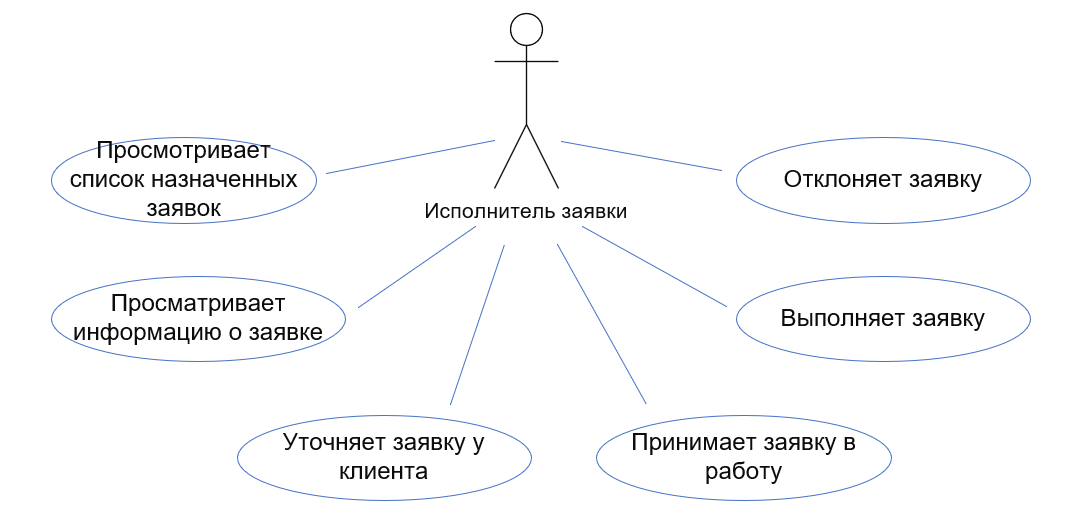


Рисунок 4 – Роль «Исполнитель заявки» и его функционал

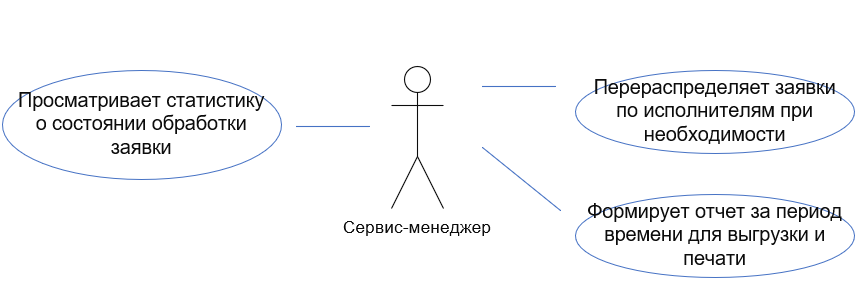


Рисунок 5 – Роль «Сервис-менеджер» и его функционал

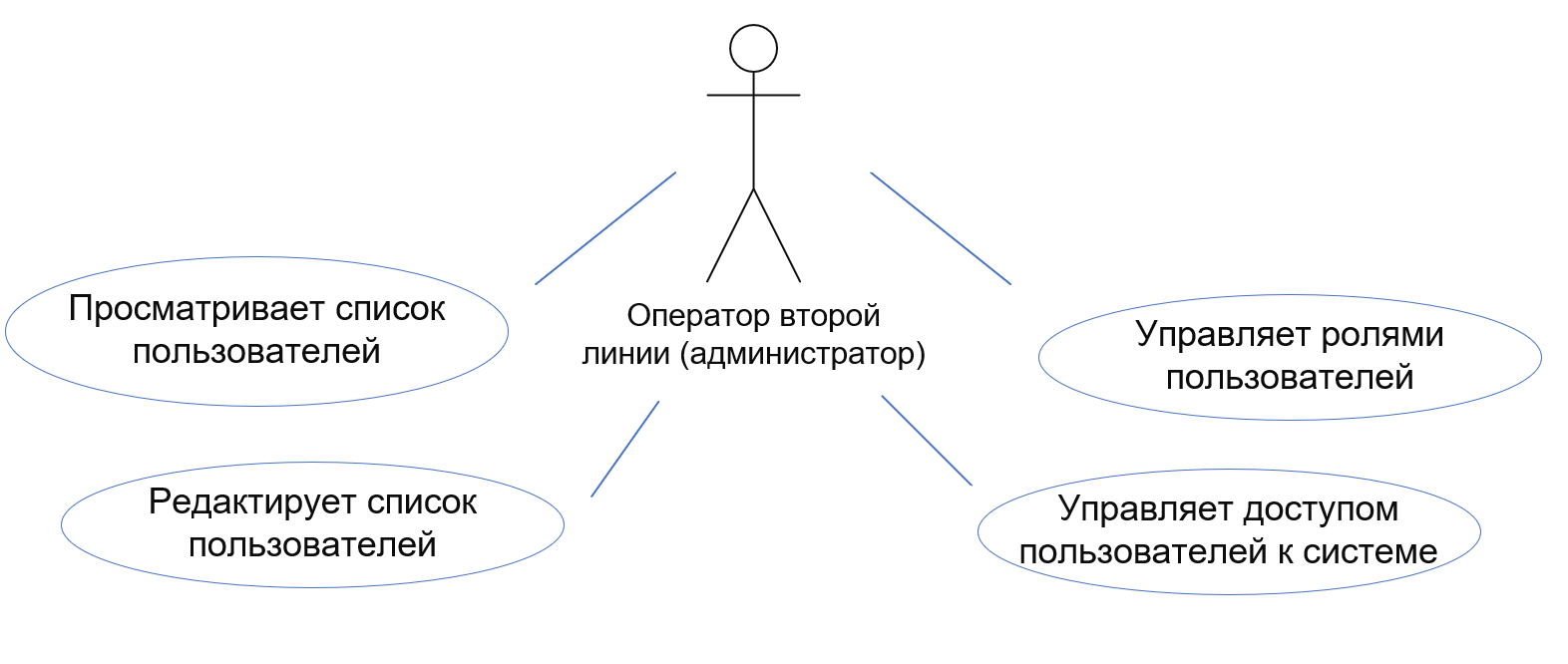


Рисунок 6 – Роль «Оператор второй линии (администратор)» и его функционал

На рисунке 6 представлена схема прохождения заявки по всем этапам в системе

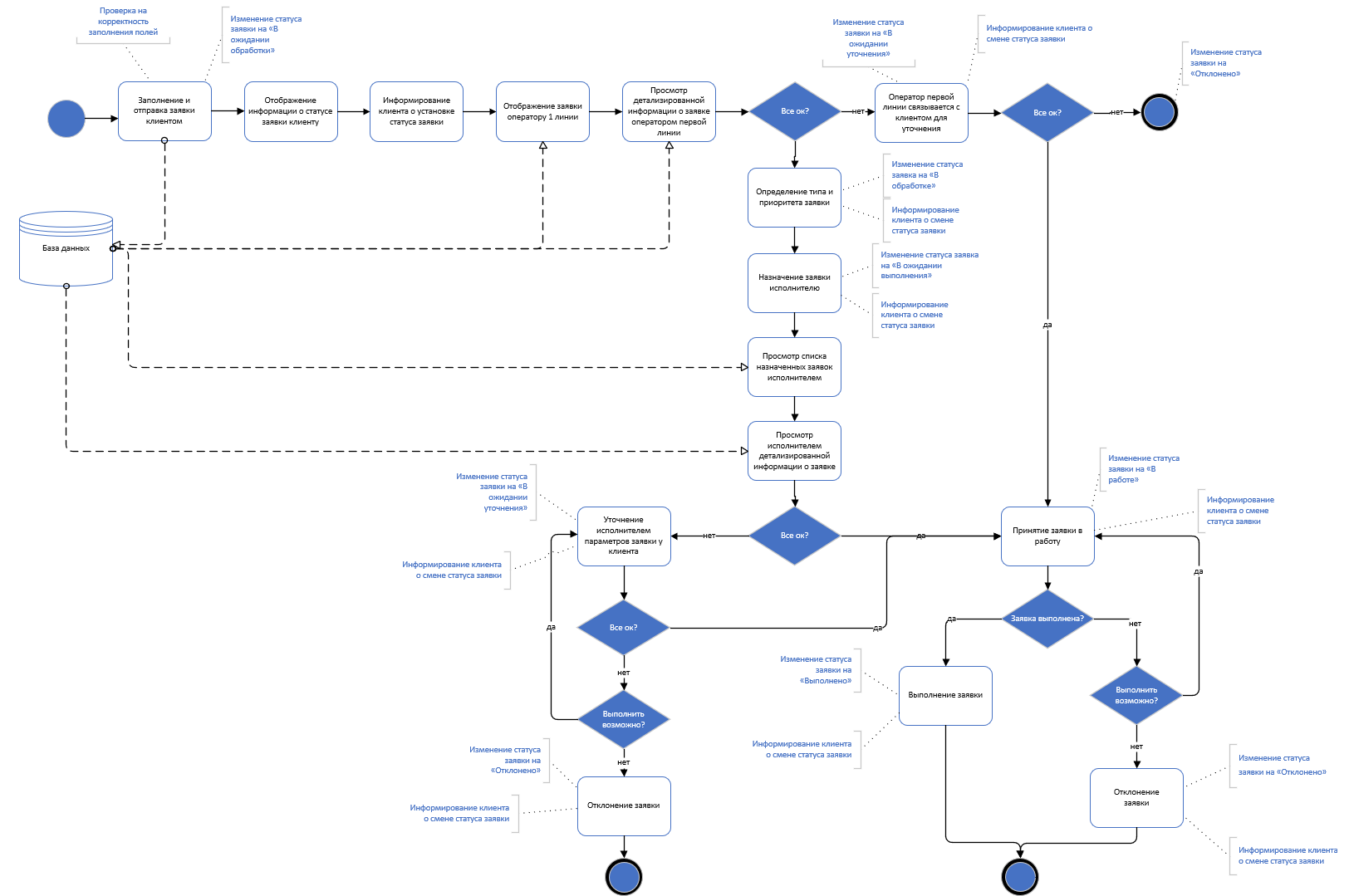


Рисунок 6