

Техническое задание:

Задача: нужно назначать задачи по клиентам, которые оставили заявки на техническую поддержку более двух раз

Сбор требований:

Какое название задачи? – Сопровождение клиентов

На каких клиентов создавать задачи? – на тех клиентов, которые обращались в техническую поддержку более двух раз

Если клиент отключил интернет, нужно ли его добавлять в задачу? – нет

За какой период берем обращения клиентов? – за последние два месяца от текущей даты

На кого назначать задачи? – на сотрудника с ролью менеджер сопровождение (role = 10). Город менеджера должен совпадать с городом клиента.

После чего можно считать задачу отработанной? – после совершения звонка менеджером, на которого назначена задача

Частота повторения задачи? – каждые 5 дней

Бизнес-смысл: увеличение лояльности клиентов, которые обращались в тех. поддержку

Описание источников:

clients – таблица с клиентами

employee – таблица с сотрудниками и их ролями

support_applications – таблица с данными по обращениям клиента в тех. поддержку

actionHistory – таблица с активностями в карточке клиента

Описание логики реализации:

1. Название задачи: сопровождение клиентов
2. Как формируется задача:
 - a. Если клиент есть в таблице clients и клиент не отключил интернет (в таблице clients значение поля date_close is null)
 - i. То проверить обращение клиента в техническую поддержку. В таблице support_applications по этому клиенту есть более двух записей за последние два месяца, т.е. в поле inn есть ИНН этого клиента, и дата заявки в поле date_from была сделана не менее 60 дней от текущей даты
3. На кого назначать задачи:
 - a. Назначить задачу на сотрудника с role = 10 из таблицы employee, который находится в одном городе с клиентом (город менеджера находится в поле city в таблице employee, город клиента находится в поле city в таблице clients)
4. Закрытие задачи:
 - a. Если по этому клиенту есть активность в карточке клиента с датой больше создания задачи. Т.е. в таблице actionHistory поле с датой активности created_at больше даты создания задачи, таблицы соединяются по полю inn
 - i. То закрывать задачу
5. Повторение задачи – каждые 5 рабочих дней