

*Система должна отправлять уведомления по задачам, которые не взяты в работу более одного рабочего дня. Время проверки просроченных заявок должно выполняться в 9:00 в рабочие дни.*

### **Отправка уведомление о просроченных заявках**

#### Назначение:

Система должна автоматически отслеживать задачи, которые не взяты в работу более 1 рабочего дня, и отправлять менеджерам напоминания по электронной почте. Это необходимо для повышения дисциплины обработки задач и снижения просрочек.

#### Источники данных:

- task — таблица с задачами;
- employee — таблица с менеджерами;
- action\_history — используется для определения актуального статуса задачами;
- task\_reminder — таблица для фиксации факта отправки напоминаний (во избежание дублирующих писем).

#### Логика реализации:

1. Плановое задание
  - a. Для задач без статуса – система ежедневно в рабочие дни в 9:00 по московскому времени должна запускать алгоритм, описанный ниже
2. Поиск задач, не взятых в работу
  - a. Найти задачи, которые:
    - i. Созданы более 1 рабочего дня назад (task.created\_at);
    - ii. В actionHistory нет ни одной записи по этой задаче с is\_active = true
    - iii. Уведомление по этой задаче (task\_id) такого типа отсутствует (reminder.type = 'Задача не взята в работу')
3. Создание записи в reminder
  - a. Создать новую запись с task\_id, employee\_id, типом напоминания type и created\_at (текущие дата и время)
4. Отправка письма менеджеру

### **Шаблон письма 1 (Просроченные задачи)**

Тема письма: {reminder.type}по задаче: {task\_type.name}, по клиенту: {client\_inn}

Тело письма: Необходимо связаться с клиентом по задаче: {client.phone}, {client.full\_name}, {client.inn}

#### Пример письма:

Тема письма: Задача не взята в работу по клиенту по задаче клиенты с технической поддержки, Иван Иванов

Тело письма: Необходимо связаться с клиентом по задаче: 89999999999, Иван Иванов, 77733377711