

База даних. Створення нової таблиці
Події операторів
NovaTalks

Зміст

1. Призначення та опис user_events з інформацією про події операторів	4
2. Довідники для user_events	5
3. Приклад таблиці user_events	6

1. Призначення та опис user_events з інформацією про події операторів

Призначення таблиці

Дана таблиця необхідна для логування кожної зміни стану агента (статусу/входу чи виходу з системи), часу зміни та тривалості перебування в кожному стані. Така інформація буде використовуватись для створення звіту по доступності агентів.

Назва таблиці

- user_events

Опис таблиці

Опис полів таблиці та принцип їх розрахунку наведено нижче:

field	description	comments
created_at	дата та час події	по аналогії з таблицею events
account_id	id акаунта	по аналогії з таблицею events
user_id	id агента	по аналогії з таблицею events
event_id	id для event	згідно з Довідником Event (описано в розділі 2 Довідники для user_events)
event_type_id	id для event_type	згідно з Довідником Event_type (описано в розділі 2 Довідники для user_events)
duration	<p>Розрахунок:</p> <p>1. для event_type_id = 2 (event_type=status): Duration для status розраховується тільки тоді, коли агент перейшов в новий status. При переході в новий status, подія додається в таблицю зі значенням duration = 0. Після цього необхідно перерахувати duration для попереднього status, в якому був агент (шукаємо попередній запис з event_type=status, яке записано по агенту в таблиці і розраховуємо для нього duration - скільки часу агент був в цьому status (created_at нового status - created_at попереднього status)).</p> <p>2. для event_type_id = 1 (event_type=action): Аналогічно як описано в п.1, тільки для event_type=action</p> <p>Одиниця виміру = сек (наприклад, 1800)</p>	

2. Довідники для user_events

Для таблиці будуть використовуватись наступні Довідники:

1. Event

id	event	comments
1	login	
2	logout	
3	online	
4	offline	
5	busy	
0	unknown	значення за замовчуванням, якщо event не знайдено в довіднику

2. Event_type

id	event_type	comments
1	action	
2	status	
0	unknown	значення за замовчуванням, якщо event_type не знайдено в довіднику

Важливо:

Для event= offline/online/busy, значення event_type завжди=status

Для event= login/logout, значення event_type завжди=action

3. Приклад таблиці user_events

Очікувана поведінка системи: при виході з системи logout, агента автоматично переводить в статус offline, якщо агент на момент виходу з системи був в іншому статусі.

Таблиця читається знизу до верху.

created_at	account_id	user_id	event_id	event_type_id	duration	Опис розрахунку поля duration
29.11.2021 12:30:26	1	3	1	1	0	неможливо розрахувати, так як агент ще не перейшов в новий action (event_type_id=1). Зберігається значення 0, яке вказали при додаванні запису в таблицю, до переходу в новий action.
29.11.2021 12:30:16	1	3	4	2	0	автоматичний перехід в event_id=4 (статус offline) при виході з системи, якщо агент на момент виходу був в іншому статусі. Duration неможливо розрахувати, так як агент ще не перейшов в новий status (event_type_id=2). Зберігається значення 0, яке вказали при додаванні запису в таблицю, до переходу в новий status.
29.11.2021 12:30:16	1	3	2	1	10	12:30:26 - 12:30:16 = 10
29.11.2021 12:20:16	1	3	3	2	600	12:30:16 - 12:20:16 = 600
29.11.2021 12:14:16	1	3	5	2	360	12:20:16 - 12:14:16 = 360
29.11.2021 12:13:16	1	3	1	1	1020	12:30:16 - 12:13:16 = 1020
29.11.2021 12:12:16	1	3	2	1	60	12:13:16 - 12:12:16 = 60
29.11.2021 12:10:16	1	3	4	2	240	12:14:16 - 12:10:16 = 240
29.11.2021 12:09:16	1	3	1	1	180	12:12:16 - 12:09:16 = 180