

Структура таблицы Обращения

			НАИМЕНОВАНИЕ СТОЛБЦА	ОТОБРАЖЕНИЕ ПО- УМОЛЧАНИЮ
			ID обращения	да
	T1	Дата и время создания обращения, т.е. момент когда клиент написал сообщение	Дата	да
			ID Клиента	----
			Клиент	да
			Наименование проекта	----
			Канал	да
			Тип чата	да
данные <u>текущего</u> оператора (на ком обращение в данный момент)		Группа пользователей, к которой относится оператор в данном проекте (Проект – вкладка "Пользователи")	Группа пользователя	да
		Данные из поля Имя в разделе "Пользователи"	Имя оператора	да
		Данные из поля Почта в разделе "Пользователи"	Почта оператора	----
		Данные из поля Подразделение в разделе "Пользователи"	Подразделение оператора	----
		Данные из поля Должность в разделе "Пользователи"	Должность оператора	----
		Данные из поля Псевдоним в разделе "Пользователи"	Псевдоним оператора	----
данные <u>принявшего</u> оператора (кто принял обращение)		Данные из поля Имя в разделе "Пользователи"	Имя оператора	да
		Данные из поля Почта в разделе "Пользователи"	Почта оператора	----
		Данные из поля Подразделение в разделе "Пользователи"	Подразделение оператора	----
		Данные из поля Должность в разделе "Пользователи"	Должность оператора	----
		Данные из поля Псевдоним в разделе "Пользователи"	Псевдоним оператора	----
			Категория	да
			Оценка	да
			Отклонения	да
данные по времени		Время в очереди – время, прошедшее с момента создания обращения (T1) до момента назначения его на оператора.	Время в очереди	да
		Время реакции – время, прошедшее с момента назначения обращения на оператора до момента первого ответа на обращение (автоответы при этом не учитываются)	Время реакции	да
		Время первого ответа – время, прошедшее с момента создания обращения до момента первого ответа на обращение (автоответы при этом не учитываются).	Время ответа	да
		Время первого ответа = Время в очереди + Время реакции		

		Общее время - время с момента создания обращения до его закрытия	Общее время	да
			Количество сообщений	да
			Количество участников	да
			Состояние, открыто	----
			Дата закрытия	----
данные клиента			IP клиента	да
			Город клиента	да
			Страна клиента	да
			Браузер клиента	да
			Версия браузера клиента	да
			Клиент с мобильного или нет	----
			ОС клиента	да
			Версия ОС клиента	да
			Платформа	да
			UA	----