

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
Данные по блокировке		Данный столбец скрыт по-умолчанию, можно раскрыть, если нужно проанализировать данные по заблокированным обращениям	Дата-время блокировки	----
			Заблокирован до	----
			Кто заблокировал	----
			Причина блокировки	----
			ID Клиента	----
			Клиент	да
			Маркер	
			Наименование проекта	----
			Канал	да
			Тип чата	да
Метка наличия комментария в обращении			Есть комментарий	
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 текущего оператора	да
		Тип текущего оператора: оператор или бот	Тип текущего оператора	
		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 принявшего оператора	да
		Тип текущего оператора: оператор или бот	Тип принявшего оператора	
		Данные из поля Почта в разделе "Пользователи"	Почта принявшего оператора	----
		Данные из поля Подразделение в разделе "Пользователи"	Подразделение принявшего оператора	----
		Данные из поля Должность в разделе "Пользователи"	Должность принявшего оператора	----

		Данные из поля Псевдоним в разделе "Пользователи"	Псевдоним принявшего оператора	----
			Теги	
			Категория	да
		Приоритет обращения, по-умолчанию = 3	Приоритет	
			Оценка клиента	да
		Количество отклонений, отклонения раскрываются при клике	Отклонения	да
Отложенные обращения		Если обращение отложено, то в данном столбце будет время сколько обращение находится в отложенной очереди	Время в ожидании	
		Дата-Время в какой момент обращение выйдет из отложенной очереди	Отложено до	
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 первого ответа = Время в очереди + Время реакции	Время до 1 ответа	да
		Продолжительность обращения - время с момента создания обращения до его закрытия	Продолж.	да
			FCR	
			Количество сообщений	да
			Назначения	
			Количество участников	да
		Текущее состояние обращения: открыто, закрыто	Состояние	----
		Дата и время закрытия обращения	Дата закрытия	----
		Метка, что обращение закрыто по правилу автозакрытия	Автозакрытие	
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	----