

id_log = id записи в логe.

id_log = -1, значит строку создали искусственно.

Чтобы рассчитать время реакции колл центра на входящее событие. Можно дропнуть.

is_active, если False = действие отменили. Сначала поставили статус, потом удалили из базы.

is_open, значит действие активно. Кандидат сейчас на этом этапе.

Анализ проводите только по "Продавец-кассир". На всех не хватит время.