

Сущность: Conversation

Обращение – совокупность диалогов разного типа в рамках одного сеанса консультации посетителя с сотрудниками сайта.

Таблица 1. Поля обращения

Имя	+	Тип	Описание
id	+	numeric	ID обращения.
visitor	+	Visitor	Посетитель.
result	+	numeric	Результат обращения. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none">• failure – не успешное,• success – успешное.
visitor_variables		Object	Объект с переменными посетителя на момент создания обращения.
prechat_fields		Object	Объект со значениями пречат-полей. В этом объекте содержатся настраиваемые в Личном кабинете пречат поля, а также видимые оператору и скрытые от него пречат-поля, устанавливаемые с помощью LiveTex Client API.
site	+	Site	Сайт, на котором инициировано обращение.
department		Department	Отдел, которому было адресовано обращение.
employees		Array.<Employee>	Список сотрудников, который приняли участие в обработке обращения в хронологическом порядке их участия.
chats		Array.<Chat>	Список чатов обращения в хронологическом порядке.
calls		Array.<Call>	Список звонков обращения в хронологическом порядке.
leads		Array.<Lead>	Список лидов в хронологическом порядке.
events		Array.<ConversationEvent>	Список событий обращения в хронологическом порядке за все время обращения.
chat_count	+	numeric	Количество чатов.
message_count	+	numeric	Общее количество текстовых сообщений чатов.
call_count	+	numeric	Количество звонков.
lead_count	+	numeric	Количество лидов.
complaints		Array.<Complaint>	Список жалоб в хронологическом порядке, оставленных посетителем в данном обращении.
duration	+	numeric	Общая продолжительность обращения в секундах.
country		string	Страна, из которой посетитель инициировал обращение.

			Определяется механизмами геолокации LiveTex.
city		string	Город, из которого посетитель инициировал обращение. Определяется механизмами геолокации LiveTex.
ext_referer		string	Адрес, с которого посетитель перешел на сайт.
entry_page		string	Страница, с которой посетитель начал визит, в котором было создано обращение.
int_referer		string	Адрес страницы, на которой начался первый диалог обращения.
search_engine		string	Название поискового сервиса. Содержит значение, если посетитель начал обращение, перейдя на сайт из результатов поиска сервисов типа Yandex или Google.
search_query		string	Строка поискового запроса. Содержит значение, если посетитель начал обращение, перейдя на сайт из результатов поиска сервисов типа Yandex или Google.
visit_count	+	numeric	Общее количество визитов посетителя на сайт, включая визит, в котором состоялось обращение.
page_count	+	numeric	Количество страниц, просмотренных посетителем в ходе визита, перед тем, как он начал обращение.
widget_type		string	Тип виджета, с которого началось обращение. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> • auto - автоприглашение; • api - вызов метода API; • invite - ручное приглашение оператора; • label - ярлык чата; • sound-label - ярлык звонка; • button - кнопка чата; • sound-button - звонковая кнопка.
widget_id		string	ID виджета или сценария вовлечения, с которого начался чат. Содержит соответствующий ID, за исключением следующих случаев: <ul style="list-style-type: none"> • Если widget_type = 'invite', то содержит текст приглашения оператора. • Если widget_type = 'api', то - пустая строка.
created_at	+	datetime	Дата создания.

updated_at	+	datetime	Дата последнего обновления.
------------	---	----------	-----------------------------