

## Метод: Chats.list

Возвращает список чатов.

### Параметры

Имя	+	Тип	Описание
q		string	Критерий поиска. Доступные поля: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ids</b> – idlist, список ID чатов;</li><li>• <b>site_ids</b> – idlist, список ID сайтов;</li><li>• <b>department_ids</b> – idlist, список ID отделов;</li><li>• <b>employee_ids</b> – idlist, список ID сотрудников;</li><li>• <b>conversation_ids</b> – idlist, список ID обращений;</li><li>• <b>visitor_ids</b> – idlist, список ID посетителей;</li><li>• <b>message_text</b> – string, подстрока в тексте сообщения;</li><li>• <b>result</b>;</li><li>• <b>message_count</b>;</li><li>• <b>queue_time</b>;</li><li>• <b>first_answer_time</b>;</li><li>• <b>duration</b>;</li><li>• <b>is_complaint</b> – boolean, наличие жалобы в обращении, которому принадлежит чат;</li><li>• <b>employee_remark_ids</b> – idlist, список оценок операторов, поставленных обращению, которому принадлежит чат;</li><li>• <b>rem_long_answer</b>;</li><li>• <b>rem_transfer</b>;</li><li>• <b>rem_empty</b>;</li><li>• <b>rem_auto</b>;</li><li>• <b>rem_lost_in_queue</b>;</li><li>• <b>visitor_vote</b> – enum, оценка посетителя;</li><li>• <b>is_managed</b>;</li><li>• <b>created_at</b>.</li></ul>
fields		string	Список через запятую возвращаемых полей.
sort		string	Сортировка результатов. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"><li>• created_at:a;</li><li>• updated_at:a;</li><li>• duration:a;</li><li>• result:a.</li></ul>
offset		numeric	По умолчанию – 0.
limit		numeric	По умолчанию – 50.

## Результат

Массив объектов типа «», а также, поле total\_conversations.

## Перечень дополнительных полей

Имя	Тип	Описание
total_conversations	numeric	Количество уникальных обращений, в рамках которых существуют все чаты, попавшие в выборку.

## Уровень доступа для ролей

Роль	Уровень доступа	Комментарии
Администратор	full	
Администратор (admin_partner)	full	
Управляющий	managed	Все чаты, но без messages и events. Полный набор данных доступен только для своих чатов.
Управляющий (chief_partner)	managed	
Руководитель операторов	managed	
Оператор	managed	

## Сущность: Chat

Чат – текстовый диалог между конкретным сотрудником и посетителем.

Таблица 1. Поля чата

Имя	+	Тип	Описание
id	+	numeric	ID диалога.
visitor	+	Visitor	Посетитель.
employee	+	Employee	Сотрудник.
result	+	string	Итог. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>missed</b> – пропущенный,</li><li>• <b>completed</b> – состоявшийся.</li><li>• <b>transfer_manual</b> – передан вручную</li><li>• <b>ransfer_auto</b> – передан автоматически</li></ul>
first_message	+	Message	Первое сообщение.
is_closed	+	boolean	Признак завершённого чата. Устанавливается, когда оператор удалил посетителя из панели активных чатов в ПО "Пульт оператора".
site	+	Site	Сайт.

department		Department	Отдел, в контексте которого инициировано обращение.
conversation	+	Conversation	Обращение, в рамках которого инициирован чат.
visitor_variables		Object	Объект с переменными посетителя на момент создания чата.
callback_url		string	Значение настройки Callback URL на момент начала чата.
prechats_chat		Array.<Object>	Пречат поля, видимые в Пульте оператора. Эти поля могут быть настроены в Личном кабинете. В этом случае их значение указывает посетитель при старте чата. Кроме того, пречат поля могут быть программно определены в параметрах chatAttributes методов Client API: <a href="http://livetex.ru/api">http://livetex.ru/api</a> . Значение поля – массив объектов, каждый из которых имеет 2 ключа: name и value, содержащие соответственно имя и значение пречат поля.
prechats_hidden		Array.<Object>	Скрытые пречат поля. В Пульте оператора они не отображаются. Пречат поля этого типа могут быть программно определены в параметрах hiddenAttributes методов Client API: <a href="http://livetex.ru/api">http://livetex.ru/api</a> . Значение поля – массив объектов, каждый из которых имеет 2 ключа: name и value, содержащие соответственно имя и значение пречат поля.
queue_time	+	numeric	Время в секундах, проведенное посетителем в очереди.
first_answer_time	+	numeric	Время в секундах, через которое оператор ответил на первое сообщение посетителя.
answer_time_avg	+	numeric	Среднее время в секундах ответа оператора на вопросы посетителя в чате.
duration	+	numeric	Длительность чата в секундах, включая answer_time и queue_time.
rem_long_answer	+	boolean	Признак "Долгий ответ".
rem_transfer	+	boolean	Признак "Ручной перевод".
rem_empty	+	boolean	Признак "Отсеянный".
rem_auto	+	boolean	Признак "Автоматический перевод".
messages	+	Array.<Message>	Список сообщений в хронологическом порядке.
message_count	+	numeric	Количество сообщений.
events	+	Array.<ConversationEvent	Список событий обращения в

		s>	хронологическом порядке за время чата.
visitor_vote	+	string	<p>Оценка посетителя.</p> <p>Возможные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>positive</b> – положительная оценка,</li> <li>• <b>negative</b> – отрицательная оценка,</li> <li>• <b>undefined</b> – посетитель не поставил оценку.</li> </ul> <p><b>ВНИМАНИЕ!</b></p> <p>Посетитель может поставит только одну оценку в обращении. И, вне зависимости от того, во время какого чата она установлена, ее получит хронологически первый чат в обращении. Все остальные чаты будут без оценки.</p>
employee_remark		EmployeeRemark	Оценка сотрудника.
is_contact_info_exists	+	boolean	Признак присутствия контактной информации в сообщениях чата.
is_managed	+	boolean	<p>True, если чат входит в число своих чатов сотрудника, вызывающего метод.</p> <p>Это признак доступен только для чтения.</p>
created_at	+	datetime	Дата создания.
updated_at	+	datetime	Дата последнего обновления.