**Пояснения выгрузок для кейсового задания хакатона**

*«Формирование прогнозной модели оттока действующих клиентов*

*ОАО «РЖД» в сфере грузовых железнодорожных перевозок»*

**Обращения**

Реестр обращений получен из CRM-системы ОАО «РЖД»   
на базе 1С. База сформирована по результатам работы сотрудников отделов продаж только Горьковской железной дороги.

Обращение – 1 входящий запрос от клиента, направленный им с целью разрешений спорных вопросов, консультирования, получения необходимой спраочной информации, заключения договоров информации и др.

Для формирования реестра «обращений» выбраны критерии (столбцы):

**«Дата»** – дата создания/регистрации «обращения» в CRM-системе (заполняется автоматически);

**«Рег.номер ЦПК»** – номер обращения, присвоенный при регистрации (заполняется втоматически);

**«Тема»** – краткое описание темы запроса от клиента (заполняется вручную);

**«ID»** – торговое название компании, предприятия заполняется автоматически, но в рамках хакатона присвоено id).

Номер ID, а именно его привязка к определённой базе данных (макетинговые списки, интересы, обращения, объёмы перевозок) указаны в файле «Привязка ID».

**«Тип»** – автоматически проставляется «Обращение».

**«Номер» -** номер обращения (заполняется автоматически);

**«Тема запроса»** – краткое описание темы обращений, проставляется на основании групп/тематикам (заполняется автоматически из предлагаемого списка);

**«Группа вопросов»** – уточняющие данные по теме обращения (заполняется вручную);

**«Количество доработок»** – количество повторно направленных обращений в случае, если клиента не удовлетворил ответ по направленному ответу (заполняется автоматически)