

שם קודם	שם חדש	תיאור
A	נוצר בתאריך	תאריך תחילת השיחה במערכת
B	שעת התחלה	שעת תחילת השיחה במערכת
C	שם פרטי	שם פרטי של הלקוח/ה כמו שמופיע בפרטי לקוח/ה
D	שם משפחה	שם משפחה של הלקוח/ה כמו שמופיע בפרטי לקוח/ה
E	טלפון	טלפון של הלקוח/ה כמו שמופיע בכרטיס לקוח/ה
F	טלפון נוסף לחזרה	טלפון נוסף כמו שמופיע בפרטי לקוח/ה
G	דואר אלקטרוני	דואר אלקטרוני כמו שמופיע בפרטי לקוח/ה
H	נושא	נושא הדוא"ל
I	מזהה ייחודי	מזהה ייחודי בכרטיס לקוח/ה
J	תאריך שיוך	תאריך שיוך השיחה לנציג/ה בפעם הראשונה
K	שעת שיוך	שעת שיוך השיחה לנציג/ה בפעם הראשונה
L	זמן סגירה	תאריך סגירת השיחה בפעם האחרונה * סגירה = שינוי סטטוס ל"טופל" או "לא לטיפול" או "מחוק" או "ארכיון"
M	שעת סיום	שעת סגירת השיחה בפעם האחרונה * סגירה = שינוי סטטוס ל"טופל" או "לא לטיפול" או "מחוק" או "ארכיון"
N	מספר אינטרקציות	סה"כ פעמים שהלקוח/ה והנציג/ה השיבו זה לזה * ספירה אחת = מתגובה אחרונה של לקוח/ה עד למענה הנציג/ה
O	זמן מיצירה לשיוך	זמן מתחילת שיחה לשיוך ראשוני * כולל זמן בבוט
P	זמן מיצירה למענה ראשוני	זמן מתחילת שיחה למענה ראשוני * כולל זמן בבוט
Q	זמן מיצירה לסיום	זמן מתחילת שיחה ועד לסגירה * כולל זמן בבוט * העברה לבוט וחזרה לנציג מתווסף לזמן השיחה * סגירה = שינוי סטטוס ל"טופל" או "לא לטיפול" או "מחוק" או "ארכיון"
R	זמן משיוך למענה ראשוני	משך הזמן משיוך השיחה לנציג/ה למענה ראשוני של נציג/ה * זמן שלילי יופיע כאשר ניתן מענה ראשוני ללקוח/ה טרם בוצע שיוך לנציג/ה
S	זמן משיוך למענה אחרון	משך הזמן משיוך ראשוני של השיחה לנציג/ה ועד מענה אחרון של נציג/ה * שיחה שנפתחה מחדש, תחושב מהשיוך הראשוני ועד למענה אחרון שניתן ע"י נציג/ה

שם קודם	שם חדש	תיאור
T	זמן משיך לסיום	זמן משיך ראשוני לסגירה * סגירה = שינוי סטטוס ל"טופל" או "לא לטיפול" או "מחוק" או "ארכיון"
U	זמן ממענה ראשוני לסיום	זמן ממענה ראשוני לסגירת השיחה * העברה לבוט וחזרה לנציג מתווסף לזמן השיחה * סגירה = שינוי סטטוס ל"טופל" או "לא לטיפול" או "מחוק" או "ארכיון"
V	שם ערוץ	שם הערוץ הנוכחי בו נמצאת השיחה עכשיו
W	תת ערוץ	שם תת הערוץ הנוכחי בו נמצאת השיחה עכשיו
X	ציון חוות דעת לקוח	ציון שביעות רצון הלקוח/ה במידה ומופעל סקר שביעות רצון והלקוח/ה ענה, יפיע ציון שביעות רצון לקוח/ה
Y	סטטוס	סטטוס השיחה, נכון לרגע הוצאת הדוח
Z	נציג משיך אחרון	שם הנציג/ה ששייך/ה אחרון/ה הנציג/ה האחרון/ה ששייך/ה לשיחה - נציג/ה או בוט
AA	נטישות	נטישת לקוח/ה - צ'אט בלבד האם הלקוח/ה נטש את הצ'אט? כן או לא
AB	זמן מצירה לנטישה	זמן מפתחת הצ'אט לנטישה משך הזמן מפתחת הצ'אט ועד לנטישת הלקוח/ה * רלונטי לערוץ צ'אט בלבד * נטישה = לקוחות שעזבו את השיחה לפני מענה ראשוני
AC	זמן משיך לנטישה	זמן משיך עד לנטישת הלקוח/ה משך הזמן משיך השיחה (הצ'אט) ועד לנטישת הלקוח/ה * רלונטי לערוץ צ'אט בלבד * נטישה = לקוחות שעזבו את השיחה לפני מענה ראשוני
AD	תגיות	תגיות לשיחה כל התגיות של השיחה, כולל תגיות שתוויגו ע"י הבוט
AE	קישור	קישור לשיחה קישור ישיר לשיחה במערכת
AF	מספר פריט	מספר מזהה שיחה מספר "מזהה שיחה" במערכת
AG	מזהה משתמש	מזהה לקוח/ה ייחודי DB
AH	יזום השיחה	יזום השיחה מי יזם את השיחה: לקוח או נציג * שיחת קמפיין שנענתה= יזום השיחה לקוח
AI	צוות	שם הצוות של נציג/ה יזום השיחה כאשר יזום השיחה הוא נציג/ה, יצויין לאיזה צוות הוא שייך בהנחה שמשוייך לצוות בהגדרות
AJ	תאריך העברה מבוס לסטטוס פתוח	תאריך העברה מבוס ל"פתוח" תאריך סיום הבוט בפעם הראשונה והעברת השיחה לסטטוס "פתוח"
AK	זמן העברה מבוס לסטטוס פתוח	שעת העברה מבוס ל"פתוח" שעת סיום הבוט בפעם הראשונה והעברת השיחה לסטטוס "פתוח"
AL	זמן מהעברה לסטטוס פתוח ועד למענה ראשוני	זמן מ"פתוח" למענה ראשוני משך הזמן מסטטוס "פתוח" עד מענה ראשוני של נציג/ה
AM	הערות	הערות הערות כמו שמופיעות בכרטיס הלקוח

	Previous Name	NEW Name	Description
A	Created	Conversation starting date	
B	Start time	Conversation start time	
C	First Name	First Name	The customer's first name as it appears in the customer's details
D	Last Name	Last Name	The customer's last name as it appears in the customer's details
E	Phone	Phone	The customer's phone number as it appears in the customer's details
F	Callback phone number	Additional Phone Number	The customer's additional phone number as it appears in the customer's details
G	Email	Email	The customer's email as it appears in the customer's details
H	Subject	Subject / Title	Email's Subject/Title
I	Unique ID	Customer Unique ID	Customer Unique ID as it appears in Customer Details
J	Assigned date	Date of First Assignment	Date of First Assignment to an agent
K	Assigned Hour	Time of First Assignment	Time of First Assignment to an agent
L	Closed time	Conversation Closing Date	Date of Closing of conversation. * Closing refers to a Status change to Resolved/Irrelevant/Deleted/Archive
M	End time	Conversation Closing Time	Time of Closing of conversation. * Closing refers to a Status change to Resolved/Irrelevant/Deleted/Archive
N	Number of interactions	Interactions Count	Counting the number of times the agent responded to the customer and the customer to the agent.
O	Created - assigned total different	Time elapsed from Start to Assignment	Measures the time from conversation-start to the first assignment to the agent
P	Created - first response total different	Time elapsed from Start to First Response	Measures the time elapsed from conversation-start to the first response by an agent
Q	Created - closed total different	Total time for reaching a Closed status	This includes time with a bot, and transfer to and from a bot. Closing refers to a Status change to Resolved/Irrelevant/Deleted/Archive
R	Assigned - first response total different	Time elapsed from Assignment to First Response	Measures time elapsed from assignment to an agent to the first response by an agent. * A negative time will appear when the response was done before an assignment.
S	Assigned - last response total different	Time elapsed from Assignment to First Response	Measures time elapsed from the first response of an agent to the last response. * A re-opened conversation will be calculated from the initial conversation.

	Previous Name	NEW Name	Description
T	Assigned - closed total different	Time elapsed from Assignment to Close status	Time from first assignment to the agent to close status. Closing refers to a Status change to Resolved/Irrelevant/Deleted/Archive
U	First response - closed total different	Time elapsed from First Response to Close status	This includes time with a bot, and transfer to and from a bot. Closing refers to a Status change to Resolved/Irrelevant/Deleted/Archive
V	Channel name	Current Channel	
W	Sub Channel	Current Sub-Channel	
X	Customer review score	Customer Review Score	In the event a customer answered a survey, the score will be recorded in the customer's card.
Y	Status	Status	Status of the conversation at the time of the report.
Z	Last assigned agent	Last assigned agent	
AA	Dropouts	Dropouts Count (Chat)	The number of times customers left the chat.
AB	Time from creation till dropout	Time elapsed from chat start to drop out	Relevant to Chat only. Drop out refers to customers who left the conversation before the first response by an agent
AC	Time from assignment till dropout	Time elapsed from Assignment to Drop out	Relevant to Chat only. Drop out refers to customers who left the conversation before the first response by an agent
AD	Tags	Conversation Tags	The tags appended to the conversation (Including tags by the bots)
AE	Link	Conversation Link	Direct link to a specific conversation
AF	Object ID	Conversation ID	
AG	User ID	System ID	Auto-generated customer ID that can not be changed
AH	Conversation initiator	Conversation initiator	
AI	Team	Initiating Team	Indicates the team of the agent who initiated the conversation.
AJ	Handover Date	Handover Date	Date the initiating bot changed the conversation to Open status.
AK	Handover Time	Handover Time	Time the initiating bot changed the conversation to Open status.
AL	Open Status - first response total different	Time Elapsed from Open Status to First Response	
AM	Remarks	Remarks	Comments similar to those that appear on Customer's Info. card