????

本章节介绍报表中心中通话记录的明细查询、通话统计的数据分析、任务中心的进度追踪与录音识别记录的智能转写等核心数据运营功能。

- 通话记录查询
- 通话统计概览

??????

本文详细介绍了呼叫中心通话记录查询与管理功能的操作流程，并对筛选条件、字段含义及录音操作进行了全面阐述。

????

通话记录功能用于实时查询和历史回溯所有进出呼叫的详细数据，适用于话务质检、业务核对及纠纷处理场景。用户可灵活组合时间、分机、号码及呼叫状态等多维条件进行检索，支持在线播放录音、下载音频文件及查看转写文本，所有记录均纳入系统日志供长期追溯。

????

登录呼叫中心控制台，在左侧导航栏选择 通话 > 通话记录（或 报表 > 通话明细），进入管理页面。

????

??????

在通话记录页面，顶部筛选栏提供以下配置项：

- 呼叫时间：必选项，支持选择起止日期范围（如 “最近 24小时 ”、“自定义时间段 ”），系统将仅展示该范围内的数据；

> “ 呼叫时间的智能时区说明：
> 系统会根据您的使用情况，自动为您处理时间，无需手动换算时差：

> - 本地使用时（自动识别）：如果您就在当地（如墨西哥用户），系统会自动识别您的当地时区，搜索栏会默认显示并自动填充您当地当前的起始时间，也就是“今天”的开始结束时间。
> - 跨时区查看时（手动切换）：系统登录时默认展示的是您当前所在时区的当天（“今天”）的起止时间。如果您需要查看账号所在地区（如墨西哥）的数据，只需在顶部切换到“墨西哥时区”，系统就会自动帮您“倒时差”，将搜索框的默认时间切换为墨西哥当地当天（“今天”）的起止时间。
> - 查询历史数据时（原样保留）：无论是本地还是跨时区，只要您查询的是过去的历史数据，系统都不会自作主张。您选了哪天、哪个时间，它就原封不动地按该时间去查。

- 分机号码：可选项，输入具体分机号可筛选该坐席的所有通话；
- 主叫/被叫号码：可选项，输入完整或部分电话号码，模糊匹配相关记录；
- 呼叫类型：下拉选择，支持手拨、接口呼叫、双呼、预测式外呼或IVR自助呼叫；
- 呼叫方向：下拉选择呼入、呼出通话；
- 呼叫状态：下拉选择已接通、未接通,快速定位特定结果的话务；
- 设定好上述条件后，点击查询按钮，下方列表将即时刷新显示匹配结果。

查询结果列表中，每条记录包含以下核心字段：

基础信息：主叫号码、被叫号码、占用分机号、呼叫方向（呼入/呼出）；

业务属性：呼叫类型（如预测外呼）、挂断方向（主叫挂/被叫挂）、双方IP地址；

时间维度：

- 呼叫时间：发起呼叫的时刻；
- 应答时间：对方接起电话的时刻；
- 结束时间：通话挂断的时刻；
- 等待时长：从振铃到接起的耗时；
- 通话时长：实际沟通的持续时间（秒/分）。

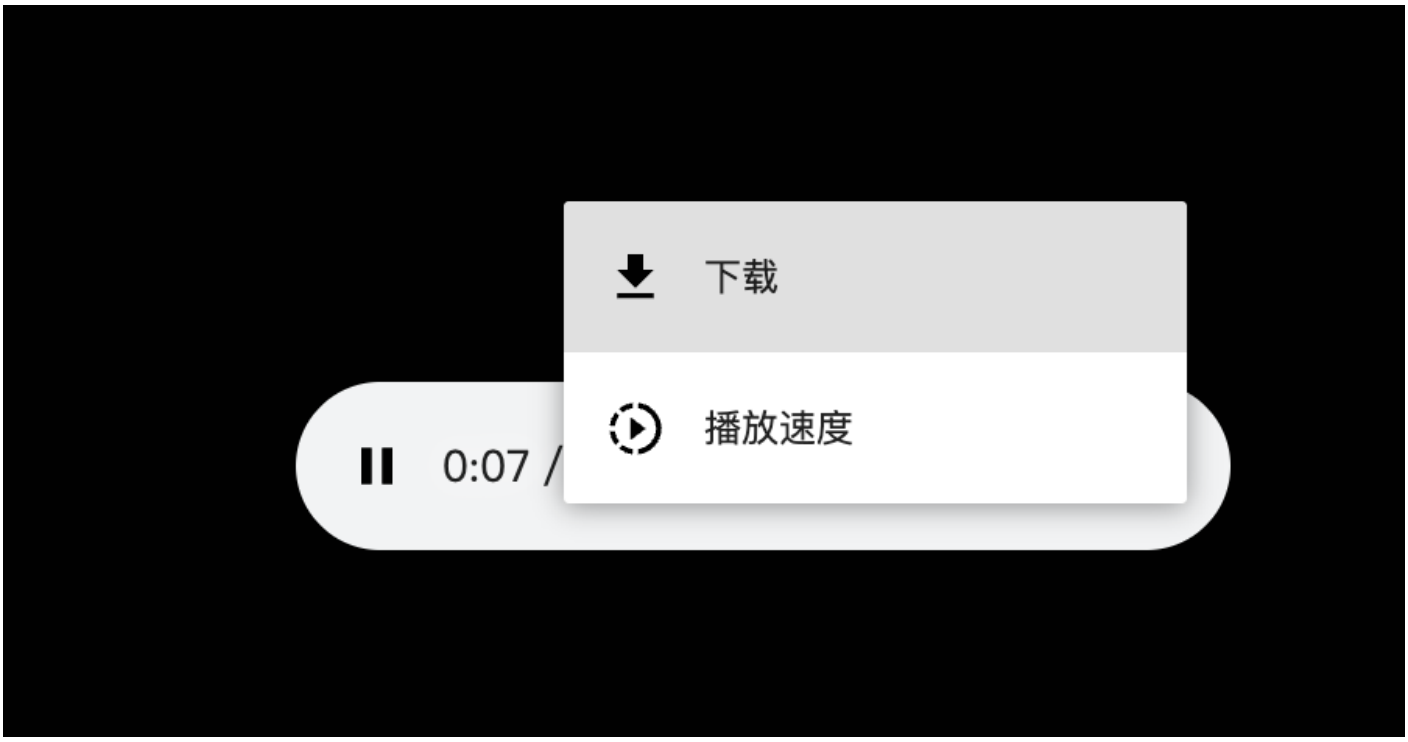
??????

在通话记录列表页面，选择对应条目操作列的播放 按钮。


通话记录
呼叫时间
2026-02-01 00:00:00
2026-02-28 23:59:59
分机号码
被叫号码
呼叫类型
呼叫方向
接通状态
分机组
搜索
导出
后台导出
被叫号码 呼叫时间 应答时间 结束时间 等待接听时长 通话时长 挂断方向 客户端ip 服务端ip 操作
628****3468 2026-02-12 15:45:51 2026-02-12 15:46:27 00:00:36 00:00:00 被叫 文本
628******5512 2026-02-12 15:45:00 2026-02-12 15:45:36 00:00:36 00:00:00 被叫 文本
628****3468 2026-02-11 15:56:13 2026-02-11 15:56:49 00:00:36 00:00:00 被叫 文本
628******5512 2026-02-11 15:55:16 2026-02-11 15:55:52 00:00:36 00:00:00 被叫 文本
628*****7080 2026-02-11 15:54:09 2026-02-11 15:54:38 2026-02-11 15:55:09 00:00:29 00:00:31 被叫 下载 播放 文本
621****1111 2026-02-11 15:51:13 2026-02-11 15:51:49 00:00:36 00:00:00 被叫 文本

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□□□□□


下载
播放速度
0:07 /

??????

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ □□ □□ ,□□□□□□□□□□□□□□□□□


通话记录
呼叫时间
2026-02-01 00:00:00
2026-02-28 23:59:59
分机号码
被叫号码
呼叫类型
呼叫方向
接通状态
分机组
搜索
导出
后台导出
被叫号码 呼叫时间 应答时间 结束时间 等待接听时长 通话时长 挂断方向 客户端ip 服务端ip 操作
628****3468 2026-02-12 15:45:51 2026-02-12 15:46:27 00:00:36 00:00:00 被叫 文本
628******5512 2026-02-12 15:45:00 2026-02-12 15:45:36 00:00:36 00:00:00 被叫 文本
628****3468 2026-02-11 15:56:13 2026-02-11 15:56:49 00:00:36 00:00:00 被叫 文本
628******5512 2026-02-11 15:55:16 2026-02-11 15:55:52 00:00:36 00:00:00 被叫 文本
628*****7080 2026-02-11 15:54:09 2026-02-11 15:54:38 2026-02-11 15:55:09 00:00:29 00:00:31 被叫 下载 播放 文本
621****1111 2026-02-11 15:51:13 2026-02-11 15:51:49 00:00:36 00:00:00 被叫 文本

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ WAV □ MP3□□□□□□□□□□□□□□□□□□

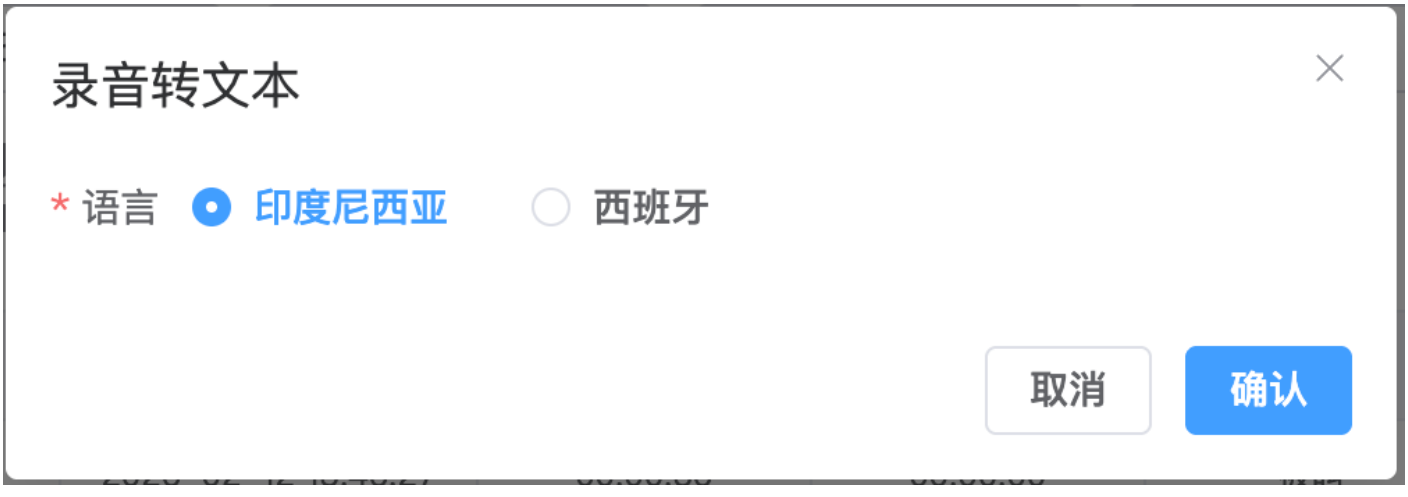
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

?????

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ □□□□□ “□□□□ ”) □□ ,


通话记录
呼叫时间
2026-02-01 00:00:00
2026-02-28 23:59:59
分机号码
被叫号码
呼叫类型
呼叫方向
接通状态
分机组
搜索
导出
后台导出
被叫号码 呼叫时间 应答时间 结束时间 等待接听时长 通话时长 挂断方向 客户端ip 服务端ip 操作
628****3468 2026-02-12 15:45:51 2026-02-12 15:46:27 00:00:36 00:00:00 被叫 文本
628******5512 2026-02-12 15:45:00 2026-02-12 15:45:36 00:00:36 00:00:00 被叫 文本
628****3468 2026-02-11 15:56:13 2026-02-11 15:56:49 00:00:36 00:00:00 被叫 文本
628******5512 2026-02-11 15:55:16 2026-02-11 15:55:52 00:00:36 00:00:00 被叫 文本
628*****7080 2026-02-11 15:54:09 2026-02-11 15:54:38 2026-02-11 15:55:09 00:00:29 00:00:31 被叫 下载 播放 文本
621****1111 2026-02-11 15:51:13 2026-02-11 15:51:49 00:00:36 00:00:00 被叫 文本

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□


录音转文本
* 语言
印度尼西亚
西班牙
取消
确认

点击 确认 系统将自动调用 ASR（语音识别）引擎，调取该段录音对应的识别结果；

识别完成之后可在 通话 > 录音识别记录 列表进行查看。

⚠ 操作注意：

若录音文件尚未完成上传或转码（通常通话结束后 1-5分钟内），播放或下载按钮可能暂时置灰或提示 “资源准备中”；

语音转文本功能的准确性受通话音质、口音及背景噪音影响，仅供参考，具体以录音为准；

下载和查看录音需具备相应的数据权限，无权限用户将无法看到操作按钮。

????????

在通话记录页面，点击列表上方的 导出 按钮，系统提供两种导出模式以应对不同数据量场景：

?????????????

若当前筛选条件下的记录数较少（如少于 1000 条），系统将直接执行同步导出；

点击通话列表上方的 导出 按钮；

浏览器将立即弹出文件下载对话框；

用户可即时获取包含所有字段信息（含时间、号码、时长等）的 CSV 文件，方便离线分析或存档；

⚠ 注意：若数据量较大，同步导出可能因网络超时导致失败，此时建议切换至异步导出。

?????????????

????

点击通话列表上方的 后台导出 按钮；

系统将在后台生成导出任务，并提示 “任务已创建，请前往任务中心查看进度 ”，页面不会卡死或超时。

????

在左侧导航栏找到 通话 > 任务中心（或 “导出任务管理 ”）入口并点击进入；

在任务列表中找到刚才创建的导出任务；

查看 状态列，实时显示任务进度（如 “排队中 ”、“生成中 50%”、“已完成 ”或“失败 ”）。

????

当任务状态变为 已完成 时，操作列的 下载 按钮将被激活；

点击 下载，系统将把生成的完整数据文件保存至本地；

支持多次下载，文件通常在任务完成后保留 2 小时（依系统配置而定），过期后自动清理。

⚠ 格式要求：

最大行数：单次异步导出任务通常支持最多 10 万 -50 万条记录（具体视系统配置）；

文件有效期：异步生成的文件并非永久存储，请及时下载，避免过期丢失；

并发限制：同一用户同时进行的异步导出任务数量可能有限制（如最多 3 个），超出需等待其他任务完成。

⚠ 注意事项

权限控制：普通坐席通常仅能查看本人分机的通话记录，管理员或质检员可查看全中心数据；

录音延迟：通话结束后，录音文件上传及转码可能需要 1-5分钟延迟，期间可能暂时无法播放或下载；

个月（具体依公司策略而定），过期后可能自动清除或归档至冷存储；

??????

本文详细介绍了呼叫中心 “通话统计 ”
页面的功能与操作流程。该页面以日期为维度，直观展示每日的话务总量、接通情况及服务质量核心指标，帮助管理者快速掌握整体运营趋势。

????

通话统计功能用于按日聚合全中心（或指定权限范围内）的呼叫数据，提供关键指标的宏观视图。通过此页面，用户可快速评估每日话务负载、坐席接听效率及线路稳定性，无需深入明细即可发现异常波动（如接通率骤降）。

????

登录呼叫中心控制台，在左侧导航栏选择 通话 > 通话统计（或 报表 > 每日概览） ，进入统计页面。

????

??????

页面顶部提供时间范围筛选器，支持以下操作：

- 日期范围：必选项，支持选择起止日期（如 “最近 7天 ”、“本月 ”或自定义时间段）；
- 设定好条件后，点击 搜索 按钮，下方列表将即时刷新显示对应日期的统计结果。

- 日期：统计数据的归属日期，格式为 YYYY-MM-DD，按时间倒序或正序排列。
- 呼叫总数：当日发起的所有呼叫请求总和，包含呼入、呼出及内部通话；无论是否接通，只要发起呼叫即计入。
- 接通总数：指当日成功建立通话且产生时长的记录，包含坐席接起、客户接起、IVR 成功接入及语音信箱。
- 未接通总数：当日未能成功建立通话的数量，包含忙线、无应答、用户挂断、系统故障等所有非接通状态的记录。（呼叫总数 = 接通总数 + 未接通总数）
- 接通率：衡量线路质量与坐席效率的核心指标，计算公式：（接通总数 ÷ 呼叫总数）× 100%。通常保留两位小数（如 95.20%）。

⚠ 注意：若呼叫总数为 0，该字段显示为 - 或 0%。