??????

本文详细介绍了分机通话数据的统计维度、查询条件、报表展示方式及单次通话的全链路详情，旨在帮助管理员全面掌握各分机的通话负载、服务质量（接通率、平均通话时长）及业务繁忙时段，为人员排班、资源优化及绩效考核提供数据支撑。

????

分机通话统计模块聚合了语音业务平台中所有分机账号的历史通话记录。系统支持按时间范围、分机号码等维度进行筛选，并自动生成详细的数据列表。该功能主要包含以下两部分内容：

- 通话统计数据　　：提供指定日期内的呼叫次数、接通与未接通数量、总通话时长等核心指标。
- 通话详情展示
  ：展示每一通电话的具体明细，包括被叫号码、呼叫时间、应答时间、结束时间、接通状态以及单次通话时长。

通过该功能，管理员可以快速查看各分机的通话量与基础指标，并深入查阅具体的通话明细记录。

????

登录呼叫中心控制台，在左侧导航栏选择　　语音　> 分机管理　> 分机通话统计　，进入统计页面。

1. ?????

在页面顶部的筛选区，支持组合以下条件进行精确查询：

- 时间范围：通过时间选择框自定义查询的起止时间（精确到秒）。
- 分机号码：输入特定分机号（支持模糊搜索），可查看指定坐席的通话情况；留空则统计全部分机。

设置好筛选条件后，点击　　查询　　按钮即可刷新下方的数据列表。

- 呼叫总数：　　呼叫的总电话数（包括接通和未接通的）。
- 已接通次数：电话接通的次数。
- 未接通次数：未接通的电话次数。
- 通话总时长：　　已接通的总通话时长。

2. ??????

1.在通话统计列表中，点击目标记录操作列的　　“详情　”按钮，系统将弹出通话全链路详情窗口。

2.在弹出的详情对话框，我们可以查看分机的详细通话情况。



被叫号码：呼叫的目标号码
开始时间：呼叫开始时刻
应答时间：被叫应答时刻
结束时间：呼叫结束时刻
通话时间：真正通话的时间。
接通状态：已接通 /未接通。

版本号 #6
由 Admin 创建于 25 三月 2026 06:46:29 由 sunny 更新于 2 七月 2026 03:59:14