???????

本文档详细介绍了 “分机组通话统计 ”
功能。该页面是分机组管理员的核心工作视图，用于查看其管辖范围内所有分机的聚合通话数据。

> ⚠ 权限说明
>
> 超级管理员：可见系统中所有分机组的统计数据。
>
> 组管理员：仅可见其被授权的单个分机组数据（列表中通常只显示一行），且无法切换或查看其他组。
>
> 普通坐席：无此页面访问权限

????

分机组通话统计模块将 “分机组 ”
作为第一维度的统计对象。系统自动聚合组内所有分机的通话记录，生成多维度的报表与图表。

核心价值： 帮助部门经理 /
组长快速掌握本团队的整体话务负载、服务质量（接通率、平均时长）及人员绩效排行，无需手动筛选每个分机。

数据隔离：
页面所有数据（概览、图表、明细、导出）均严格限制在当前用户所属的分机组范围内，不可跨组查看。

????

登录呼叫中心控制台。在左侧导航栏选择 语音 > 分机管理 > 分机组统计（或 报表中心 > 分机组维度）
。

> 注：普通坐席无此菜单；超级管理员可见全量数据；组管理员仅见本组数据。

?????????

在分机组统计列表页面顶部提供针对 “分机组 ”维度的组合筛选条件：

分机组选择（核心字段）：

- 超级管理员：下拉列表显示系统中所有分机组，支持多选或单选，也可选择 “全部 ”查看全局汇总。

时间范围：支持自定义起止时间。

点击 查询 刷新数据。

- 分机数： 分机组内的分机数量。







- 呼叫总数: 该分机组内所有分机呼叫的总数量。
- 已接通次数: 组内所有分机成功接通的通话总数。
- 未接通次数: 组内所有分机未接通的通话总数。
- 接通率 : (已接通次数 / 呼叫总数) × 100%。
- 总通话时长 : 组内所有成功接通通话累计时长之和。

?????????

1.在分机组统计列表页面，点击需要查看详情的分机组操作列的 详情 按钮

2.在弹出的分机组通话详情页面我们可以看到分机组内各个分机的通话数据概览。

????????

1.在分机组通话详情页面，点击需要查看的分机操作列 通话详情 按钮。

2.在弹出的通话详情对话框，可以查看分机每通电话的呼叫数据。

????

在分机组统计列表，设置查询范围，点击 导出 按钮，浏览器自动触发下载。

导出范围： 导出当前筛选条件下（受分机组权限限制）的所有明细数据。

权限控制：

- 组管理员：导出的文件中仅包含本组数据，且敏感字段（如手机号）根据权限策略自动脱敏。
- 超级管理员：可导出全量数据，并可选择按 “分机组 ”列进行透视分类。

格式： 支持 CSV 格式。

跨组不可见： 在 “明细列表 ”中，无法搜索到非本组的分机号或对端号码（若对端号码也受隐私策略保护）。

□□□ #3
□ Admin □□□ 25 □□ 2026 08:30:52
□ Admin □□□ 25 □□ 2026 09:21:31