

????

本文详细介绍了语音质检模块中的报表统计功能。该模块通过可视化的数据概览、趋势分析及明细查询，帮助管理员全面掌握通话质检情况，快速识别高意向客户与需跟进事项，从而优化业务策略。

????

质检报表是对已完成的质检任务进行数据聚合与分析的窗口。系统基于关键词匹配规则，自动将录音分类为“留言”、“高意向”、“需回拨”等类别，并提供多维度的筛选与导出功能，支持管理者对业务结果进行量化评估。

????

1. 登录后台管理系统，在左侧导航栏选择 语音质检 > 质检报表 ，进入报表查看页面。

????

1. ????

页面顶部展示了当前统计周期内的核心指标汇总，帮助管理员快速了解整体业务概况：

- 总数：统计周期内所有成功转写并参与质检的录音总数量。
- 留言：命中“语音信箱/留言”类关键词的录音数量。

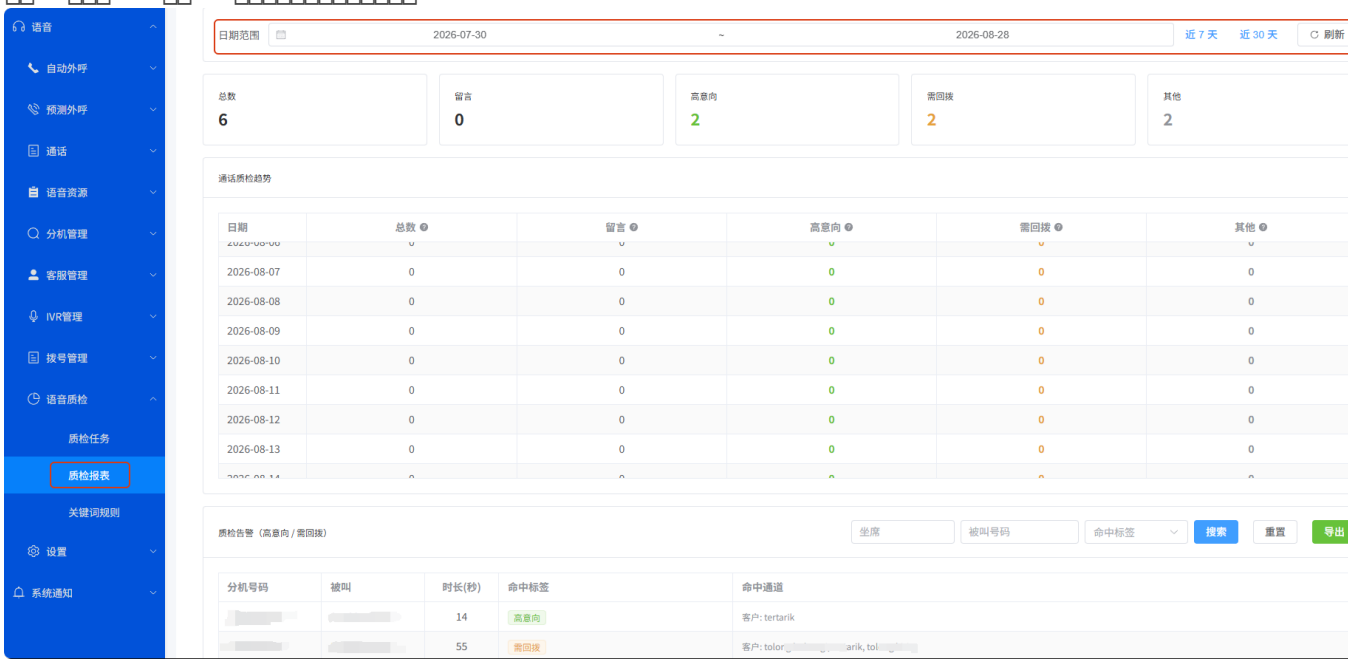
- [illegible] [illegible] “[illegible] ”[illegible]
- [illegible] [illegible] “[illegible] ”[illegible]
- [illegible] [illegible] - [illegible] - [illegible] - [illegible]


语音
自动外呼
预测外呼
通话
语音资源
分机管理
客服管理
IVR管理
拨号管理
语音质检
质检任务
质检报表
关键词规则
设置
系统通知
日期范围
2026-07-30
~
2026-08-28
近 7 天
近 30 天
刷新
总数
6
留言
0
高意向
2
需回接
2
其他
2
通话质检趋势
日期
总数
留言
高意向
需回接
其他
2026-08-07
2026-08-08
2026-08-09
2026-08-10
2026-08-11
2026-08-12
2026-08-13
质检告警（高意向 / 需回接）
坐席
被叫号码
命中标签
搜索
重置
导出
分机号码
被叫
时长(秒)
命中标签
命中通道
14
高意向
客户: tertarik
55
需回接

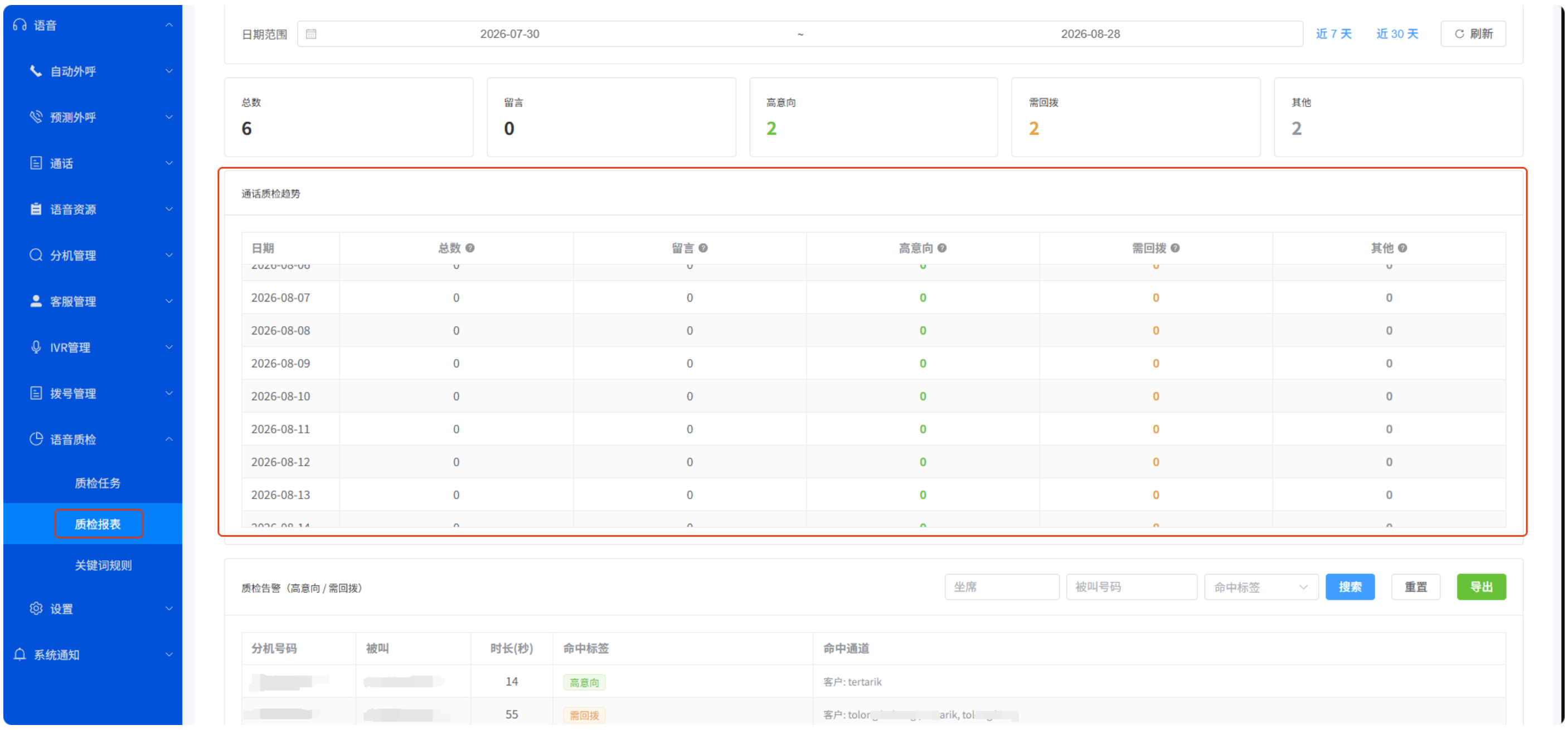
2. ???????

[illegible]

- [illegible] [illegible]
- [illegible] [illegible] [illegible] 7[illegible] [illegible] 30[illegible] [illegible]
- [illegible] [illegible] [illegible] [illegible]


语音
自动外呼
预测外呼
通话
语音资源
分机管理
客服管理
IVR管理
拨号管理
语音质检
质检任务
质检报表
关键词规则
设置
系统通知
日期范围
2026-07-30
~
2026-08-28
近 7 天
近 30 天
刷新
总数
6
留言
0
高意向
2
需回接
2
其他
2
通话质检趋势
日期
总数
留言
高意向
需回接
其他
2026-08-07
2026-08-08
2026-08-09
2026-08-10
2026-08-11
2026-08-12
2026-08-13
质检告警（高意向 / 需回接）
坐席
被叫号码
命中标签
搜索
重置
导出
分机号码
被叫
时长(秒)
命中标签
命中通道
14
高意向
客户: tertarik
55
需回接

3. ??????

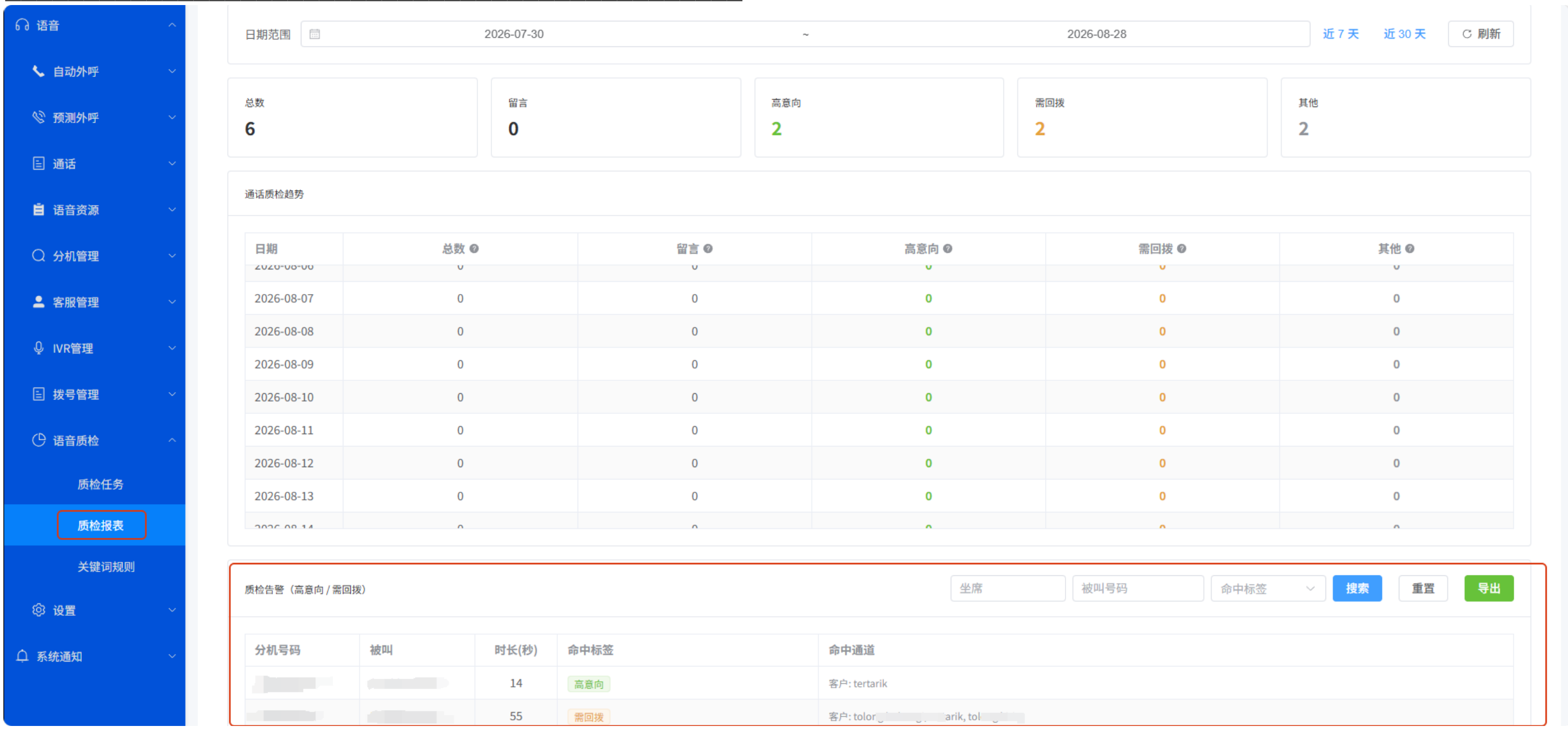


该区域以表格形式展示每日的数据变化趋势，支持按日维度监控业务波动。鼠标悬停在表头图标上可查看具体

指标定义：

指标名称	定义说明
日期	数据统计的具体日期。
总数	统计周期内录音转写成功的记录总数。
留言	成功转写录音中，客户留言 /语音信箱的数量。
高意向	成功转写录音中，命中高意向关键词的数量。
需回拨	成功转写录音中，需坐席回拨的数量。
其他	成功转写录音中，不属于留言 /高意向 /需回拨的其余数量。

4. ??????



页面底部提供针对关键业务场景（高意向、需回拨）的详细记录查询功能，支持对具体通话进行溯源分析：

- 搜索条件 ：
  - 坐席：输入或选择特定坐席账号进行筛选。
  - 被叫号码 ：输入客户电话号码进行精确查找。
  - 命中标签 ：下拉选择具体的质检标签类型。
- 操作功能 ：
  - 搜索 /重置：执行查询或清空筛选条件。
  - 导出：将当前查询结果导出为文件，便于线下统计或汇报。
- 列表字段 ：包含分机号码、被叫号码、通话时长、命中标签及命中通道等详细信息。

> ⚠ 注意： 报表数据的准确性依赖于 “质检任务 ”的执行状态。只有状态为 “已完成 ” 的任务数据才会被纳入统计；正在运行或失败的任务数据不会实时反映在报表中。

版本号 #2
由 sunny 创建于 28 八月 2026 02:17:52
由 sunny 更新于 28 八月 2026 03:24:41