??????

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）。

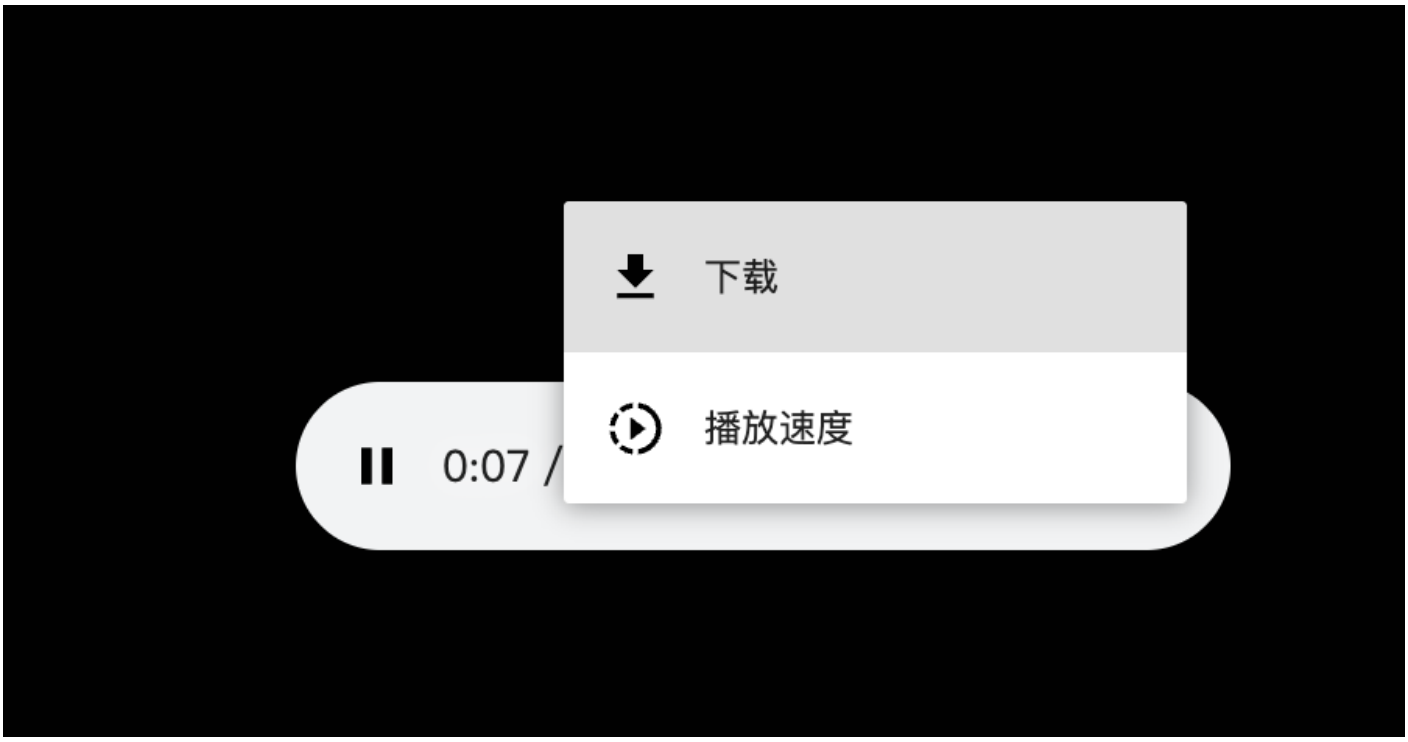
??????

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□□□□□□□□□□□□□□□□□□

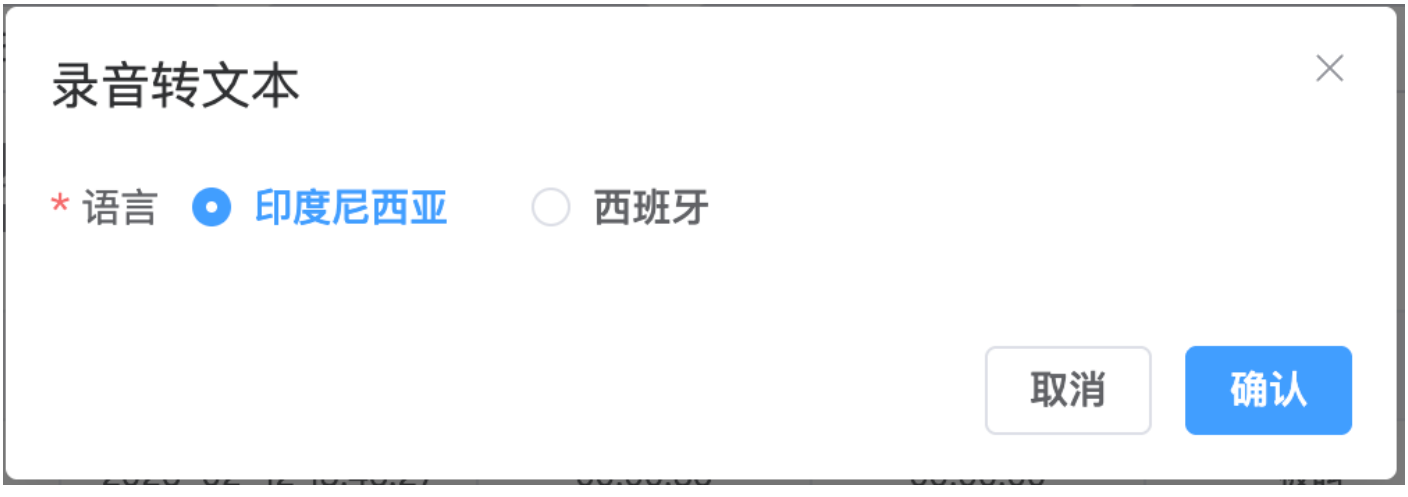
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

?????

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


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；

存储周期：录音文件及详细记录通常保留 3-6 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；

□□□ #9
□ Admin □□□ 25 □□ 2026 03:09:49
□ sunny □□□ 14 □□ 2026 08:27:20