



使用 IP Office 历史呼叫报告器

版本 11.1 FP2
发行版本 2
2022 年 2 月

© 2021-2022, Avaya Inc.
保留所有权利。

声明

Avaya 已采取适当措施保证本文档中的信息在印制时全面、准确，如有错漏，恕不负责。Avaya 保留更改和更正本文档信息的权利，而且没有义务向任何个人或组织通知此类更改。

文档免责声明

「文档」表示以各种介质发布的信息，可能包含通常提供给产品用户使用的产品信息、操作说明以及性能规格。文档不包括市场营销材料。除 Avaya 或明确代表 Avaya 对本文档原版本所作的修改、添加或删除外，Avaya 对于任何其他形式的修改、添加或删除概不负责。对于最终用户在一定程度上对本文档所作的修改、添加或删除所造成的或相关的全部赔偿、诉讼、要求及判决，最终用户均同意给予赔偿，并保证 Avaya、Avaya 的座席、服务方及员工不受伤害。

链接免责声明

Avaya 对本网站中或 Avaya 提供的文档中引用的任何链接网站的内容或可靠性概不负责。Avaya 不负责这些网站上提供的信息、声明或内容的准确性，也没有必要对其中描述或提供的产品、服务或信息表示认可。Avaya 不保证这些链接一直有效，因为我们无法控制所链接的页面是否可用。

保修

Avaya 为 Avaya 硬件和软件提供有限保修服务。请参照销售协议制定有限保修条款。此外，有关 Avaya 的标准保修语言以及保修期间对本产品的支持的信息，Avaya 客户和其他方可访问 Avaya 支持网站：<https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010>，位于「保修与产品生命周期」链接下，或访问 Avaya 指定的下级网站。请注意，如果您的产品购自美国和加拿大以外地区的 Avaya 授权渠道合作伙伴，保修应由该 Avaya 渠道合作伙伴提供，而非由 Avaya 提供。

「托管服务」指您从 Avaya 或授权 Avaya 渠道合作伙伴（如适用）购买的 Avaya 托管服务订阅，有关适用托管服务的信息将在托管 SAS 或其他服务说明文档中进行详细说明。如果您购买托管服务订阅，则前述的有限保修可能不适用，但您可能有权获得与托管服务相关的支持服务，适用的托管服务将在您的服务描述文档中进行详细说明。有关更多信息，请联系 Avaya 或 Avaya 渠道合作伙伴（如适用）。

托管服务

只有在您购买了由 Avaya 或 Avaya 渠道合作伙伴（如适用）提供的 Avaya 托管服务订阅，才适用以下使用条款。有关托管服务使用条款，请浏览 Avaya 网站 ([HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LicenseInfo)) 下的「Avaya 托管服务使用条款」，或 Avaya 指定的下级网站，这些条款对所有访问或使用托管服务的用户均适用。如果您访问或使用了托管服务，或授权其他人访问或使用了托管服务，即表示您代表您个人和您所服务的实体（以下可互换地称为「您」和「最终用户」）同意使用条款。如果您代表公司或其他法律实体接受使用条款，即表示您有权保证此实体接受这些使用条款的约束。如果您没有这样的权利，或您不想接受这些使用条款，则您不得访问或使用，或授权其他任何人访问或使用托管服务。

许可

有关软件的许可条款，请访问 Avaya 网站：[HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LicenseInfo)，位于「Avaya 软件许可条款 (Avaya 产品)」链接下；或访问 Avaya 指定的下级网站。根据与 Avaya 或 Avaya 授权渠道合作伙伴的商业协议，这些条款适用于下载、使用和/或安装 Avaya 软件的任何人，或从 Avaya Inc.、任何 Avaya 附属机构或 Avaya 授权渠道合作伙伴（如适用）购买软件的任何人。如果软件并非购自 Avaya、Avaya 附属机构或 Avaya 渠道合作伙伴，除非 Avaya 以书面形式另行同意，否则 Avaya 不向其提供本许可；而且 Avaya 保留对您或未经许可使用或出售本软件的任何人提起诉讼的权利。安装、下载或使用软件，或授权他人安装、下载或使用软件，即表示您代表您自己及您为其安装、下载或使用软件的实体（下面与「您」和「最终用户」的简称互换使用）同意这些条款和条件，并在您和 Avaya Inc. 或相应的 Avaya 附属机构（「AVAYA」）之间达成具有约束力的合同。

Avaya 在下列许可类型范围内向您提供使用许可证，但 Heritage Nortel 软件除外，它的许可范围如下所述。如果订单文件中没有明确标明许可类型，则适用的许可将为下方“指定系统许可”部分中提及的“指定系统许可证”（如果适用）。除非本文档或您适用的其他材料指定不同的许可数或功能单元，否则所授许可的适用数目及功能单元将为一 (1) 个。「软件」表示 Avaya 或 Avaya 渠道合作伙伴作为独立产品或硬件预安装产品提供的对象代码格式的计算程序，以及任何升级、更新、Bug 修复或修改的相应版本。「指定处理器」表示单个独立的计算设备。「服务器」是指托管（实际托管或虚拟托管）可供多个用户访问的软件应用程序的“指定处理

器”。「实例」指在特定时间执行于以下机器上的单个软件副本：(i) 在一台物理机上执行；或者 (ii) 在一台已部署软件的虚拟机（「VM」）或类似的部署上执行。

许可类型

指定系统许可证 (DS)。最终用户可以安装和使用软件的每个副本或实例的数量仅为：1) 在若干“指定处理器”上最多为订单中指定的数量；或 2) 最多为订单、文档中指定的、或获得 Avaya 书面授权的数量。Avaya 可要求，根据类型、序列号、功能按键、实例、位置或其他具体标识对指定处理器按顺序加以识别，或由最终用户通过 Avaya 为该目的而专门规定的电子方式向 Avaya 提供指定处理器。

并发用户许可证 (CU)。「最终用户」可以按照订单、文档中的指示或 Avaya 书面授权在多个“指定处理器”、一个或多个“服务器”上安装和使用“软件”，只要保证的给定时间内只有经许可数量的“单位”访问和使用“软件”。「单位」是指 Avaya 根据自己的判断对其许可进行定价所依据的单位，它可以是（无限制）代理、端口或用户、以个人或公司职能（例如网站管理员或帮助台）命名的电子邮件或语音信箱帐户，或者是由允许一个用户与“软件”交互的“软件”使用的管理数据库中的目录条目。单位可与指定、可识别的服务器或一个软件实例链接。

群集许可证 (CL)。最终用户可以安装和使用软件的每个副本或实例的数量最多仅为订单、文档中指明或 Avaya 书面授权的群集数量，如果未指明则默认为一 (1) 个群集。

企业许可证 (EN)。最终用户可以安装和使用软件的每个副本或实例，根据订单、文档指示或 Avaya 的书面授权仅可在企业范围内无限量使用软件实例。

指名用户许可证 (NU)。最终用户可以：(i) 每个授权的“指名用户”（在下文中定义）可以在单个“指定处理器”或“服务器”上安装和使用软件的每一份副本或实例；或 (ii) 在服务器上安装和使用软件的每一份副本或实例（只要已授权的“指名用户”按照订单、文档指示、或 Avaya 的书面授权访问和使用该“软件”）。「指名用户」是指经 Avaya 明确授权可访问和使用软件的用户或设备。根据 Avaya 自己的判断，「指名用户」可能（无限制）按名称、公司职能（例如网站管理员或帮助台）、以个人或公司职能命名的电子邮件或语音信箱帐户指定，或者是由允许一个用户与“软件”交互的该“软件”使用的管理数据库中的目录条目指定。

拆封许可证 (SR)。最终用户可按照适用许可协议中的条款和条件，如随附或适用于软件的「拆封」或「点击」许可证（在下文称为「拆封许可证」），根据订单、文档指示或 Avaya 的书面授权安装并使用软件。

数据交换许可证 (TR)。最终用户最多可以在指定时间段内，按照订单、文档指示或 Avaya 的书面授权使用软件且不得超过数据交换次数。“数据交换”指 Avaya 自行决定其许可定价所依据的单位，并且可以（无限制）通过软件在指定时间段（例如，每小时、每天、每月）的使用情况、访问、交互（客户端/服务器或客户/组织之间）或操作来衡量。数据交换的示例包括但不限于每次播放问候语/启用消息等待、每次个性化宣传（在任何通道）、每次回叫操作、每次实时座席或网络聊天会话、每次呼叫路由或重定向（在任何通道）。未经 Avaya 事先同意并支付额外费用，最终用户不能超出数据交换的次数。

Heritage Nortel 软件

「Heritage Nortel 软件」是指被 Avaya 收购的软件，它于 2009 年 12 月作为 Nortel 企业解决方案业务的一部分被收购。Heritage Nortel 软件是包含在 Heritage Nortel 产品列表中的一款软件，位于 <https://support.avaya.com/LicenseInfo> 中的「Heritage Nortel Products」链接下或由 Avaya 指定的下级网站中。对于 Heritage Nortel 软件，Avaya 为客户授予 Heritage Nortel 软件的使用许可证，前提条件是仅限于授权激活或授权使用的级别范围、仅出于文档中指定的目的以及仅为在 Avaya 设备上执行或进行通信而嵌入在内。Heritage Nortel 软件费用根据订单或发票中指定的授权激活或使用范围而定。

版权

除非另有明确声明，否则不得使用本网站上的材料以及 Avaya 提供的文件、软件、托管服务或硬件。本网站上的所有内容以及 Avaya 提供的文档、托管服务和产品，包括内容的挑选、安排和设计，均归 Avaya 或其被认可人所有并受版权和其他知识产权法保护，包括与数据库保护相关的特殊权利。除非 Avaya 明确授权，否则您不得以任何方式部分或全部修改、复制、转载、再版、上传、发布、传输或分发任何内容，包括任何代码和软件。未经 Avaya 书面明确同意而擅自转载、传输、传播、存储和/或使用可能会触犯适用法律而构成刑事及民事犯罪。

虚拟化

如果在虚拟机上部署本产品，则以下条款适用。每个产品均有自己的订购代码和许可类型。除非另有说明，一件产品的每个实例都必须

须单独授权和订购。例如，如果终端用户或 Avaya 渠道合作伙伴想安装同一类型产品的两个实例，则应订购此类型的两个产品。

第三方组件

「第三方组件」是指软件或托管服务中的某些软件程序全部或部分包含根据第三方协议发行的软件（包括开发源代码软件）（「第三方组件」），上述协议可能包含针对使用某些软件部分的权利的条款（「第三方条款」）。根据需要，有关已分发 Linux 操作系统源代码的信息（适用于具有已分发 Linux 操作系统源代码的产品），以及有关识别第三方组件的版权持有人和适用的第三方条款的信息，请从产品、文档中或 Avaya 网站 <https://support.avaya.com/Copyright> 或 Avaya 指定的下级网站中获取。作为第三方条款提供的开源软件许可条款与这些软件许可条款授予的许可权利一致，并且可能包含使您受益的其他权利，如开源软件修改和分发。单就适用的第三方组件而言，当这些软件许可条款对您的限制比适用的第三方条款更大时，这些第三方条款应优先于这些软件许可条款。

仅在随本产品一起分发 H.264 (AVC) 编解码器时，以下条款才适用。本产品已获得 AVC 专利组合许可，可供用户出于个人或其他目的使用，其中并未收取以下操作的费用：(i) 根据 AVC 标准编码视频（「AVC 视频」）和/或 (ii) 解码 AVC 视频，其已由参与个人活动的用户编码和/或从有权提供 AVC 视频的视频提供商获得。不得授予或暗示用于任何其他用途的许可。其他详细信息可从 MPEG LA, L.L.C. 获取。请参见 [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)。

服务提供商

以下条款适用于 Avaya 渠道合作伙伴对 Avaya 产品或服务进行的托管。产品或托管的服务可能会使用受第三方条款制约的第三方组件，并可能要求服务提供商直接从第三方供应商处获得独立的许可。Avaya 渠道合作伙伴对 Avaya 产品的托管必须获得 Avaya 的书面授权，而且，如果这些托管的产品使用或嵌入了某个第三方软件（包括但不限于 Microsoft 软件或编解码器），则 Avaya 渠道合作伙伴必须自行付费直接从相应的第三方供应商处独立获得任何适用的许可证协议。

对编解码器而言，如果 Avaya 渠道合作伙伴托管的产品使用或嵌入了 H.264 或 H.265 这些编解码器，则 Avaya 渠道合作伙伴确认并同意任何和所有相关的费用和/或版税均由 Avaya 渠道合作伙伴承担。H.264 (AVC) 编解码器已获得 AVC 专利组合许可，可供用户出于个人或其他目的使用，其中并未收取以下操作的费用：(i) 根据 AVC 标准编码视频（「AVC 视频」）和/或 (ii) 解码 AVC 视频，其已由参与个人活动的客户编码和/或从有权提供 AVC 视频的视频提供商获得。不得授予或暗示用于任何其他用途的许可。可通过 MPEG LA, L.L.C 获得 H.264 (AVC) 和 H.265 (HEVC) 编解码器的更多信息。请参见 [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)。

遵守法律

您承认并同意，您有责任在使用 Avaya 产品的国家或地区遵守任何适用的法律法规，包括但不限于与通话录音、数据隐私、知识产权、商业秘密、欺诈和音乐表演权有关的法律和法规。

防止收费欺诈

「收费欺诈」指未经授权的一方（例如，非公司员工、代理商、转包商或不代表贵公司利益的人员）擅自使用您的电讯系统。请注意，您的系统会存在与收费欺诈相关的危险，如果发生收费欺诈，则将导致电信服务额外费用的明显增加。

Avaya 收费欺诈投诉

如果您怀疑自己遭遇收费欺诈，并需要技术协助或支持，美国及加拿大用户请致电技术服务中心收费欺诈投诉热线 +1-800-643-2353。要取得其他支持电话号码，请访问 Avaya 支持网站：<https://support.avaya.com> 或 Avaya 指定的下级网站。

安全漏洞

有关 Avaya 安全支持政策的信息请访问 <https://support.avaya.com/security> 中的“安全策略与支持”部分。

可疑的 Avaya 产品安全漏洞将按照 Avaya 产品安全支持流程 (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>) 处理。

商标

本网站中以及 Avaya 提供的文档、托管服务和产品中显示的商标、徽标和服务标记（「标志」）是 Avaya、其附属公司、其许可方、其供应商或其他第三方的注册或未注册的标志。事先未经 Avaya 或拥有此标志的第三方书面同意，用户不得使用此类标志。未经 Avaya 或相应第三方的明确书面许可，本网站、文档和托管服务及产品中包含的任何内容均都不应解释为授予（通过暗示、禁止反言或其他形式）此类标志的任何许可或权利。

Avaya 是 Avaya Inc. 的注册商标。

所有非 Avaya 商标均属于其各自所有者。

Linux[®] 是 Linus Torvalds 在美国及其它国家的注册商标。

目录

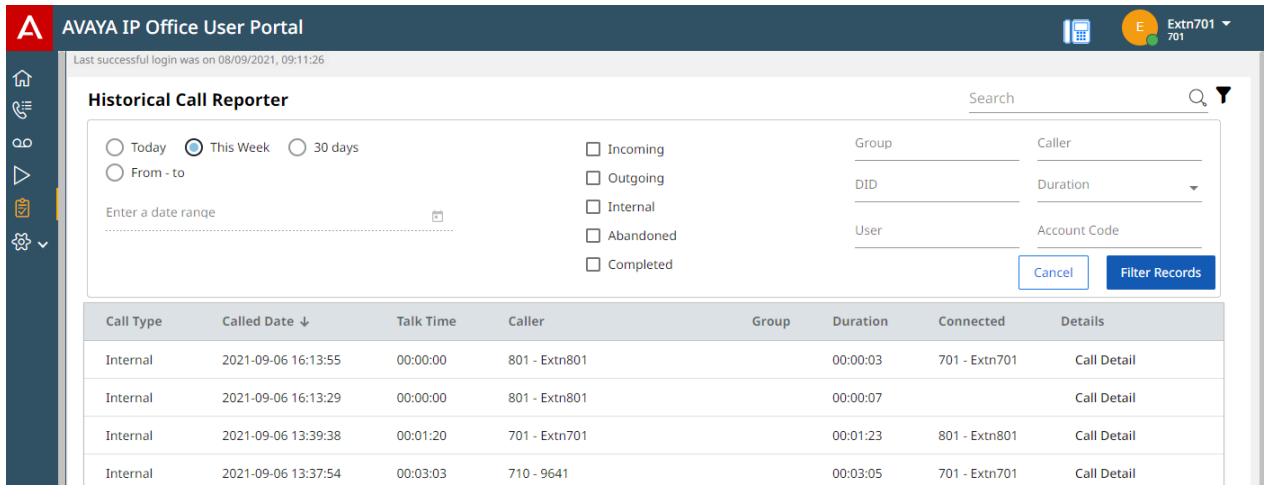
第1章: 使用 历史呼叫报告器	5
呼叫报告注释.....	5
启用历史呼叫报告.....	6
访问呼叫报告.....	6
查看呼叫详细信息.....	7
对呼叫进行排序.....	7
搜索呼叫列表.....	8
第2章: 更改报告筛选器	9
隐藏筛选器设置.....	9
按日期和时间筛选.....	10
按呼叫类型筛选.....	10
通过匹配特定呼叫详细信息进行筛选.....	11
附录 A: 注释和示例	12
呼叫 (已应答)	12
呼叫 (无人应答)	13
呼叫 (自动应答)	14
组呼叫 (已应答)	14
组呼叫 (无人应答)	15
自动应答的呼叫.....	16
寻呼呼叫.....	16
寻呼呼叫 (无人应答)	17
语音信箱 (留言)	18
语音信箱 (收集消息)	19
转接 - 无监督.....	20
转接咨询.....	21
电话会议.....	22
已保持的呼叫.....	23
无人应答时转接.....	24
重定向呼叫.....	25

第1章：使用 历史呼叫报告器

历史呼叫报告器 是订阅模式 IP Office 系统支持的呼叫报告应用程序。

每个呼叫记录最多存储 30 天，或最多存储 10,000 条呼叫记录。

选定用户可以在用户门户中访问。然后，他们可以查看整个系统的呼叫记录、筛选这些记录以及查看单个呼叫的详细历史记录。



AVAYA IP Office User Portal

Last successful login was on 08/09/2021, 09:11:26

Historical Call Reporter

Search

Today This Week 30 days

From - to

Enter a date range

Incoming Outgoing Internal Abandoned Completed

Group: _____ Caller: _____

DID: _____ Duration: _____

User: _____ Account Code: _____

Call Type	Called Date ↓	Talk Time	Caller	Group	Duration	Connected	Details
Internal	2021-09-06 16:13:55	00:00:00	801 - Extn801		00:00:03	701 - Extn701	Call Detail
Internal	2021-09-06 16:13:29	00:00:00	801 - Extn801		00:00:07		Call Detail
Internal	2021-09-06 13:39:38	00:01:20	701 - Extn701		00:01:23	801 - Extn801	Call Detail
Internal	2021-09-06 13:37:54	00:03:03	710 - 9641		00:03:05	701 - Extn701	Call Detail

- 历史呼叫报告器 是一个预览版应用程序。这意味着虽然您可以使用它，但它仍在开发中。您使用的功能可能会更改，而不会发出警告。

相关链接

- [呼叫报告注释](#)（在第 5 页上）
- [启用历史呼叫报告](#)（在第 6 页上）
- [访问呼叫报告](#)（在第 6 页上）
- [查看呼叫详细信息](#)（在第 7 页上）
- [对呼叫进行排序](#)（在第 7 页上）
- [搜索呼叫列表](#)（在第 8 页上）

呼叫报告注释

使用 历史呼叫报告器 时，了解系统如何生成呼叫记录很有用：

问题	应答
“何时记录呼叫？”	仅在呼叫结束时创建新呼叫的呼叫记录。也就是说，当所有各方断开呼叫，而不仅仅是原主叫方。
“多久可获得呼叫记录？”	显示呼叫记录时，应用程序每 15 分钟检查一次新的呼叫记录。
“为什么记录时间与拨打呼叫的时间不同？”	所使用的时间和日期是系统的时间和日期。它们可能与您的电话上显示的时间和日期不同，而您的电话可能已根据您的位置进行了调整。
“为什么名称与电话和系统目录中的名称不匹配？”	用户名使用在系统配置中设置的名称，而不是用于在电话和目录中显示的完整名称。
“如果更改系统配置，这将如何影响报告？”	如果更改系统配置，如更改用户名，不会更新与该用户及其电话分机相关的任何现有呼叫记录。
“呼叫被置于保持状态，但呼叫详细信息中没有显示该呼叫？”	未报告保持时间。对于呼叫方保持的呼叫，可以从呼叫持续时间与响铃和通话时间之和的差异中推断出。
“呼叫记录保留多长时间？”	每个呼叫记录最多存储 30 天，或最多存储 10,000 条呼叫记录。

相关链接

[使用 历史呼叫报告器](#)（在第 5 页上）

启用历史呼叫报告

以下流程需要由系统管理员完成。它将 IP Office 系统配置为将呼叫记录转接到历史呼叫报告使用的基于云的存储。

1. IP Office 系统必须是订阅模式系统。
2. 系统需要配置为将其 SMDR 记录转到托管存储。这通过将“系统” > “SMDR” > “输出”设置设定为“仅托管”来实现。
3. 需要配置单个用户以使用用户门户。
4. 在用户的用户门户设置中，需要选择“启用呼叫报告”。

相关链接

[使用 历史呼叫报告器](#)（在第 5 页上）


访问呼叫报告

呼叫报告是 IP Office 系统用户门户应用程序的一部分进行访问。请参阅《[使用 IP Office 用户门户](#)》用户指南。

系统管理员可以配置哪些用户可以访问用户门户，以及他们可以在门户中访问哪些功能。对于订阅模式 IP Office 系统，包括用户是否可以访问呼叫报告。

过程

1. 登录您的用户门户。

- 单击门户窗口左侧显示的  “呼叫报告” 图标。

- 最多支持 5 同时呼叫报表用户。

相关链接

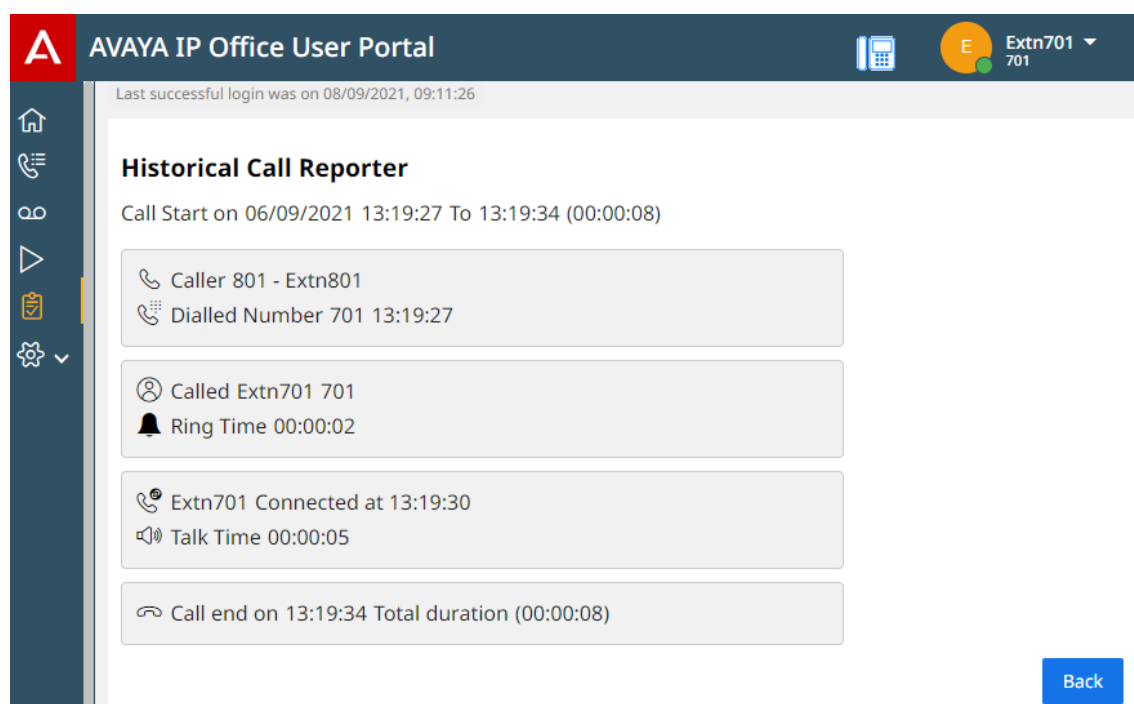
[使用 历史呼叫报告器](#)（在第 5 页上）

查看呼叫详细信息

呼叫详细信息显示原始主叫方的详细信息，其中最初是目标呼叫，然后是呼叫历史记录中的各种事件。有关不同类型的呼叫历史记录的示例，请参阅 [注释和示例](#)（在第 12 页上）。

过程

- 要显示呼叫的详细信息，请单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫详细信息”按钮。
- 系统会显示呼叫详细信息。



- 要返回呼叫列表，请单击“返回”。

相关链接

[使用 历史呼叫报告器](#)（在第 5 页上）

对呼叫进行排序

默认情况下，呼叫列表按日期和时间排序。但是，您可以使用当前显示的任何列标题对其进行排序。

过程

1. 单击所需排序列的标题。↓ 图标表示正在使用的当前列。
2. 再次单击同一列标题会反转排列顺序。这可通过 ↑ 图标显示。

相关链接

[使用 历史呼叫报告器](#)（在第 5 页上）

搜索呼叫列表

您可以使用呼叫列表顶部的搜索框搜索已筛选的呼叫，并仅显示匹配的呼叫。

过程

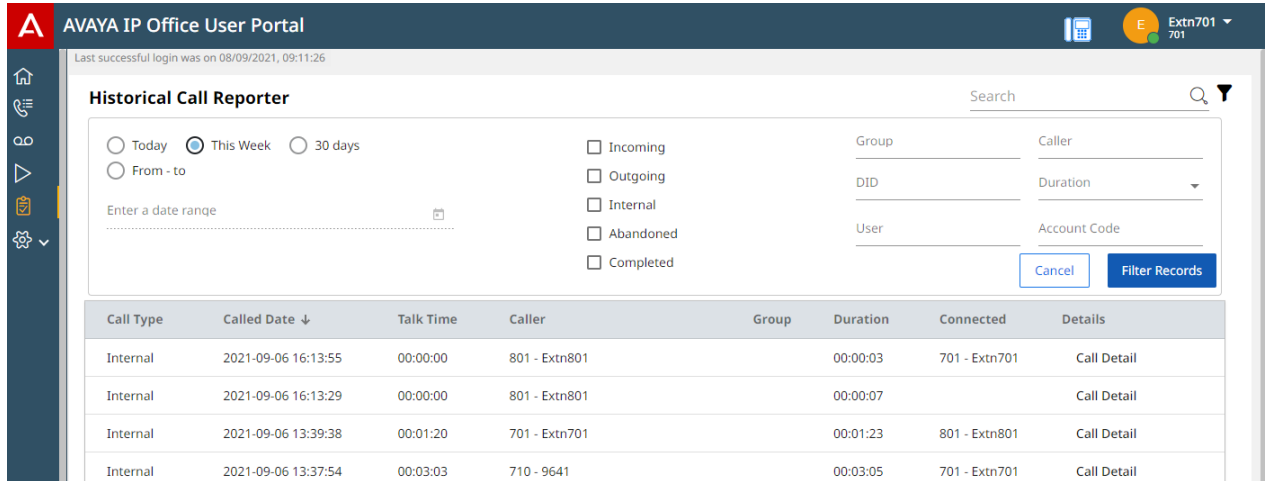
1. 输入筛选词。您可以使用部分词。例如，输入“Sal”与用户名“Sally”和组名称“Sales”匹配。
2. 搜索词会立即应用。
3. 要删除搜索，请删除所使用的搜索词。

相关链接

[使用 历史呼叫报告器](#)（在第 5 页上）

第2章：更改报告筛选器

您可以显示当前应用的筛选器的详细信息并进行更改。



AVAYA IP Office User Portal

Last successful login was on 08/09/2021, 09:11:26

Historical Call Reporter

Search

Today This Week 30 days

From - to

Enter a date range

Incoming
 Outgoing
 Internal
 Abandoned
 Completed

Group: _____ Caller: _____
DID: _____ Duration: _____
User: _____ Account Code: _____

Call Type	Called Date ↓	Talk Time	Caller	Group	Duration	Connected	Details
Internal	2021-09-06 16:13:55	00:00:00	801 - Extn801		00:00:03	701 - Extn701	Call Detail
Internal	2021-09-06 16:13:29	00:00:00	801 - Extn801		00:00:07		Call Detail
Internal	2021-09-06 13:39:38	00:01:20	701 - Extn701		00:01:23	801 - Extn801	Call Detail
Internal	2021-09-06 13:37:54	00:03:03	710 - 9641		00:03:05	701 - Extn701	Call Detail

相关链接

- [隐藏筛选器设置](#)（在第 9 页上）
- [按日期和时间筛选](#)（在第 10 页上）
- [按呼叫类型筛选](#)（在第 10 页上）
- [通过匹配特定呼叫详细信息进行筛选](#)（在第 11 页上）

隐藏筛选器设置

隐藏筛选器设置可删除已应用的任何筛选器，并清除所有筛选器设置。

过程

- 单击  图标。
- 隐藏筛选器控件，并删除已应用到呼叫列表的任何筛选器。



相关链接

- [更改报告筛选器](#)（在第 9 页上）

按日期和时间筛选

您可以根据呼叫的时间和日期筛选显示的呼叫列表。呼叫的某些部分在指定时段内的所有呼叫均包括在内。即使呼叫的开始或结束时间在指定时段之外也是如此。

过程

1. 单击  图标。
2. 使用左侧的单选按钮，选择要包含在显示的呼叫列表中的呼叫的时间范围。您的选择会立即应用。
 - “今天” — 仅包括当天的呼叫。
 - “本周” — 仅包括本周的呼叫，从周一开始。
 - “30 天” — 仅包括过去 30 天内的呼叫（包括当天的呼叫）。
 - “从 - 至” — 为显示的呼叫列表中的呼叫指定日期和时间范围。您可以将二者设置为相同，以显示在特定时间进行的呼叫。
3. 要应用筛选器，请单击“过滤条件记录”。
4. 要删除过滤器并清除过滤器设置，请单击  图标。


相关链接

[更改报告筛选器](#)（在第 9 页上）


按呼叫类型筛选

您可以筛选显示的呼叫列表，以仅显示特定类型的呼叫。例如，仅显示拨入外部呼叫。

过程

1. 单击  图标。
2. 使用复选框选中在显示的呼叫列表中应包含的呼叫类型。✓ 图标指示当前选中的类型。

“拨入”	连接了拨入外部呼叫。
“拨出”	连接了拨出外部呼叫。
“内部”	我们连接的内部呼叫。
“已放弃”	未连接的呼叫。请注意，这可以包括呼叫，例如无监督转接的咨询呼叫部分。
“已完成”	已连接的呼叫。

3. 要应用筛选器，请单击“过滤条件记录”。
4. 要删除过滤器并清除过滤器设置，请单击  图标。


相关链接

[更改报告筛选器](#)（在第 9 页上）


通过匹配特定呼叫详细信息进行筛选

您可以筛选显示的呼叫列表，以仅包括与指定条件匹配的呼叫。例如，对特定用户或组的呼叫。即使包含要匹配的数据的列不可见，系统仍会应用匹配。

过程

1. 单击  图标。
2. 使用左侧的字段设置需要匹配的特定呼叫详细信息。可以：
 - 直接在字段中输入详细信息。匹配必须精确。不支持部分匹配和通配符。
 - 将光标放在显示的呼叫列表中的名称或号码上。当光标变为图标时，单击以将该名称或号码用作相应的筛选器值。
3. 可用字段为：

选择	说明
“组”	如果设置，则仅显示对匹配的组名或分机号码的呼叫。
“主叫方”	如果设置，则仅显示来自匹配的名称或号码的呼叫。
“DID”	如果设置，则仅显示来自匹配的外部电话号码的呼叫。
“持续时间”	如果设置，则仅显示与所选持续时间匹配的呼叫。与其他选项不同，此字段用作列出可能值的下拉菜单。
“用户”	如果设置，则仅显示与匹配的用户名或分机号码之间的呼叫。
“帐户代码”	如果设置，则仅显示具有关联帐户代码的呼叫。

4. 要应用筛选器，请单击“过滤条件记录”。
5. 要删除过滤器并清除过滤器设置，请单击  图标。

相关链接

[更改报告筛选器](#)（在第 9 页上）

附录 A: 注释和示例

本节提供一些简单呼叫场景中显示的呼叫详细信息的示例。它还提供了有关系统如何以及何时创建通过应用程序显示的呼叫记录的注释。

请注意，这些只是示例。根据所使用的电话和应用程序，可以通过多种方式实现类似的场景，例如开始三方会议。

相关链接

- [呼叫（已应答）](#)（在第 12 页上）
- [呼叫（无人应答）](#)（在第 13 页上）
- [呼叫（自动应答）](#)（在第 14 页上）
- [组呼叫（已应答）](#)（在第 14 页上）
- [组呼叫（无人应答）](#)（在第 15 页上）
- [自动应答的呼叫](#)（在第 16 页上）
- [寻呼呼叫](#)（在第 16 页上）
- [寻呼呼叫（无人应答）](#)（在第 17 页上）
- [语音信箱（留言）](#)（在第 18 页上）
- [语音信箱（收集消息）](#)（在第 19 页上）
- [转接 - 无监督](#)（在第 20 页上）
- [转接咨询](#)（在第 21 页上）
- [电话会议](#)（在第 22 页上）
- [已保持的呼叫](#)（在第 23 页上）
- [无人应答时转接](#)（在第 24 页上）
- [重定向呼叫](#)（在第 25 页上）

呼叫（已应答）

此示例显示简单的内部呼叫。

呼叫列表视图



Internal	2022-01-27 08:04:51	00:00:16	202 - Extn202	00:00:32	203 - Extn203	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------



呼叫详细信息视图



呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。

呼叫详细信息显示已拨号的目标响铃和呼叫，然后被连接。

Call Start on 27/01/2022 08:04:51 To 08:05:22 (00:00:32)

 Caller 202 - Extn202
 Dialed Number 203 08:04:51

 Called Extn203 203
 Ring Time 00:00:13

 Extn203 Connected at 08:05:06
 Talk Time 00:00:17

 Call end on 08:05:22 Total duration (00:00:32)

相关链接

[注释和示例](#)（在第 12 页上）

呼叫（无人应答）

此示例显示内部呼叫，该呼叫在被应答或重定向到任何覆盖号码（例如语音信箱）之前振铃，然后由主叫方结束。



呼叫列表视图

Internal	2022-01-28 07:50:02	00:00:00	202 - Extn202	00:00:13	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	-------------

呼叫详细信息视图

呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。

Call Start on 28/01/2022 07:50:02 To 07:50:14 (00:00:13)

 Caller 202 - Extn202
 Dialed Number 203 07:50:02

 Call end on 07:50:14 Total duration (00:00:13)

相关链接

[注释和示例](#)（在第 12 页上）

呼叫（自动应答）

此示例显示自动连接的内部呼叫。

呼叫列表视图

<input type="checkbox"/>	TYPE	TIME	CALLER	GROUP	DURATION	CONNECTED
<input type="checkbox"/>		12:39:07 PM 7/23/2018	205 Erica		00:00:55	206

呼叫详细信息视图

呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。

与普通呼叫的主要区别是没有任何振铃时间。

Internal Call 7/23/2018 12:39:07 PM to 12:40:02 PM (00:00:55)

Caller: 205 Erica

User Target: 206 Fiona at: 12:39:08 PM

206 Fiona Connected at: 12:39:08 PM

Talk Time: 00:00:54

Completed at: 12:40:02 PM

相关链接

[注释和示例](#)（在第 12 页上）

组呼叫（已应答）

此示例显示内部用户呼叫组。在这种情况下，由组成员应答呼叫。

呼叫列表视图



Internal	2022-01-27 08:20:00	00:00:11	201 - Extn201	Main	00:00:40	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	---------------	-------------



呼叫详细信息视图

呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。

呼叫详细信息显示针对组分机号码的原呼叫，以及应答呼叫的组成员的已连接通话时间。不显示呼叫等待应答时在不同组成员处的响铃时间。

Call Start on 27/01/2022 08:20:00 To 08:20:40 (00:00:40)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 200 08:20:00

 Extn202 Connected at 08:20:29
 Talk Time 00:00:11

 Call end on 08:20:40 Total duration (00:00:40)

相关链接

[注释和示例](#)（在第 12 页上）

组呼叫（无人应答）

此示例显示内部用户呼叫组。在这种情况下，呼叫会在无人应答的情况下响铃组。

呼叫列表视图



Internal	2022-01-27 08:14:54	00:00:00	201 - Extn201	Main	00:00:36	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	-------------

呼叫详细信息视图

呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。

呼叫详细信息显示针对组分机号码的呼叫，然后结束而不连接。

Call Start on 27/01/2022 08:14:54 To 08:15:30 (00:00:36)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 200 08:14:54

 Call end on 08:15:30 Total duration (00:00:36)

相关链接

[注释和示例](#)（在第 12 页上）

自动应答的呼叫

此示例显示自动应答的内部呼叫。例如，使用自动内部呼叫等功能。

呼叫列表视图


Internal	2022-01-28 10:00:04	00:00:12	203 - Extn203	00:00:12	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------


呼叫详细信息视图


呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。


呼叫详细信息显示已连接但无振铃时间的目标。


Call Start on 28/01/2022 10:00:04 To 10:00:16 (00:00:12)

 Caller 203 - Extn203

 Dialed Number 202 10:00:04

 Extn202 Connected at 10:00:04

 Talk Time 00:00:12

 Call end on 10:00:16 Total duration (00:00:12)

相关链接

[注释和示例](#)（在第 12 页上）

寻呼呼叫

此示例显示对组的寻呼呼叫。没有已连接的呼叫方，尽管寻线组的所有空闲成员都会自动听到寻呼，但没有双向连接。

呼叫列表视图

Internal	2022-01-27 08:25:00	00:00:10	201 - Extn201	Main	00:00:11	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	-------------


呼叫详细信息视图

呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。


呼叫详细信息显示带通话时间的呼叫，但没有之前的响铃时间或已连接的详细信息。这通常表示寻呼呼叫。

Call Start on 27/01/2022 08:25:00 To 08:25:10 (00:00:11)

 Caller 201 - Extn201

 Dialed Number 200 08:25:00

 Talk Time 00:00:11

 Call end on 08:25:10 Total duration (00:00:11)
相关链接
[注释和示例](#)（在第 12 页上）

寻呼呼叫（无人应答）

此示例显示对组的寻呼呼叫。在这种情况下，听到寻呼呼叫的其中一个人已应答了该呼叫，并将寻呼转为普通呼叫。

呼叫列表视图



Internal	2022-01-27 08:28:49	00:00:06	201 - Extn201	Main	00:00:11	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	---------------	-------------


呼叫详细信息视图



呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。


初始呼叫详细信息显示带通话时间的呼叫，但没有之前的响铃时间或已连接的详细信息。这通常表示寻呼呼叫。但是，呼叫会更改为已连接。

Call Start on 27/01/2022 08:28:49 To 08:28:59 (00:00:11)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 200 08:28:49

 Talk Time 00:00:04

 Extn202 Connected at 08:28:53
 Talk Time 00:00:07

 Call end on 08:28:59 Total duration (00:00:11)

相关链接

[注释和示例](#) (在第 12 页上)

语音信箱（留言）

此示例显示对分机的呼叫，该分机在无人应答后被重定向到语音信箱。

呼叫列表视图



Internal	2022-01-27 08:32:52	00:00:23	201 - Extn201	00:00:41	#Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	----------	-------------



呼叫详细信息视图


呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。

在这种情况下，它将显示呼叫正在响铃用户 15 秒，然后在该用户的无人应答时间到期后重定向到语音信箱。结束呼叫之前，主叫方已连接到语音信箱。

Call Start on 27/01/2022 08:32:52 To 08:33:32 (00:00:41)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 202 08:32:52

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:15

 Voicemail 00:00:24

 Call end on 08:33:32 Total duration (00:00:41)

相关链接

[注释和示例](#)（在第 12 页上）

语音信箱（收集消息）

此示例显示用户拨打 *17 以访问语音信箱。



呼叫列表视图


Internal	2022-01-27 08:40:04	00:00:52	202 - Extn202	00:00:55	?Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	----------	-------------

呼叫详细信息视图

呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。

Call Start on 27/01/2022 08:40:04 To 08:40:58 (00:00:55)

 Caller 202 - Extn202
 Dialed Number *17 08:40:04

 Voicemail 00:00:53

 Call end on 08:40:58 Total duration (00:00:55)

相关链接

[注释和示例](#) (在第 12 页上)

转接 - 无监督

此示例显示无监督转接的呼叫记录。它包括原始呼叫以及用于执行转接的咨询呼叫。

呼叫列表视图

Consultation	2022-01-27 08:50:25	00:00:00	203 - Extn203	00:00:03		Call Detail
Internal	2022-01-27 08:50:05	00:00:14	201 - Extn201	00:00:41	202 - Extn202	Call Detail

呼叫详细信息视图

呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。

原始呼叫的呼叫详细信息显示呼叫正在响铃，并在原始目标处连接，然后在转接目标处响铃并连接。

Call Start on 27/01/2022 08:50:05 To 08:50:46 (00:00:41)

 Caller 201 - Extn201

 Dialed Number 203 08:50:05

 Called Extn203 203

 Ring Time 00:00:10

 Extn203 Connected at 08:50:17

 Talk Time 00:00:08

 Called Extn202 202

 Ring Time 00:00:04

 Extn202 Connected at 08:50:31

 Talk Time 00:00:15

 Call end on 08:50:46 Total duration (00:00:41)

相关链接

[注释和示例](#)（在第 12 页上）

转接咨询

此示例显示有监督转接的呼叫记录。它包括原始呼叫以及用于执行转接的咨询呼叫。

呼叫列表视图


Consultation	2022-01-27 08:55:14	00:00:12	203 - Extn203	00:00:19	202 - Extn202	Call Detail
Internal	2022-01-27 08:55:03	00:00:05	201 - Extn201	00:00:34	202 - Extn202	Call Detail

呼叫详细信息视图

呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。


原始呼叫的呼叫详细信息显示在原始目标处振铃的呼叫。然后，它显示连接到原始目标的呼叫，然后在转接目标处连接。

Call Start on 27/01/2022 08:55:03 To 08:55:37 (00:00:34)

 Caller 201 - Extn201

 Dialed Number 203 08:55:03

 Called Extn203 203


 Ring Time 00:00:05

 Extn203 Connected at 08:55:09

 Talk Time 00:00:04



 Extn202 Connected at 08:55:31



 Talk Time 00:00:06



 Call end on 08:55:37 Total duration (00:00:34)


咨询呼叫的呼叫详细信息显示执行有监督转接的一方的响铃时间和已连接时间。

Call Start on 27/01/2022 08:55:14 To 08:55:33 (00:00:19)

 Caller 203 - Extn203
 Dialed Number 202 08:55:14

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:03

 Extn202 Connected at 08:55:20
 Talk Time 00:00:13

 Call end on 08:55:33 Total duration (00:00:19)

相关链接

[注释和示例](#) (在第 12 页上)

电话会议

此示例显示涉及三方的临时会议的呼叫记录。它显示原始呼叫的呼叫记录，然后显示电话会议的呼叫记录。

呼叫列表视图

呼叫列表可显示多个电话会议呼叫。链接因素是常用会议 ID，在此示例中是 100，显示为主叫方或已连接方之一。



Conference	2022-01-27 09:00:28	00:00:21	100	00:00:22	201 - Extn201	Call Detail
Conference	2022-01-27 09:00:28	00:00:28	100	00:00:28	202 - Extn202	Call Detail
Conference	2022-01-27 09:00:21	00:00:28	203 - Extn203	00:00:38	100	Call Detail
Internal	2022-01-27 09:00:07	00:00:15	203 - Extn203	00:00:23	201 - Extn201	Call Detail



呼叫详细信息视图



呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。


第一个电话会议的呼叫详细信息显示正在被邀请加入会议的第三方。

Call Start on 27/01/2022 09:00:21 To 09:00:59 (00:00:38)

 Caller 203 - Extn203
 Dialed Number 202 09:00:21

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:03



 Extn202 Connected at 09:00:27
 Talk Time 00:00:03



 Talk Time 00:00:28

 Call end on 09:00:59 Total duration (00:00:38)

第二个和第三个电话会议的呼叫详细信息显示会议呼叫中另一方的时间。

Call Start on 27/01/2022 09:00:28 To 09:00:56 (00:00:28)

 Caller 100
 Dialed Number 09:00:28

 Extn202 Connected at 09:00:28
 Talk Time 00:00:28

 Call end on 09:00:56 Total duration (00:00:28)

相关链接

[注释和示例](#)（在第 12 页上）

已保持的呼叫

此示例显示涉及被呼叫方保持的时间的呼叫。

呼叫列表视图



Internal	2022-01-28 08:17:48	00:00:23	202 - Extn202	00:00:45	203 - Extn203	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------



呼叫详细信息视图



呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。


呼叫详细信息不会显示具体的保持时间。但是，响铃和通话时间的总和与总持续时间不同。

Call Start on 28/01/2022 08:17:48 To 08:18:32 (00:00:45)

 Caller 202 - Extn202
 Dialed Number 203 08:17:48

 Called Extn203 203
 Ring Time 00:00:05

 Extn203 Connected at 08:17:56
 Talk Time 00:00:23

 Call end on 08:18:32 Total duration (00:00:45)

相关链接

[注释和示例](#)（在第 12 页上）

无人应答时转接

此示例显示涉及被呼叫方保持的时间的呼叫。

呼叫列表视图



Internal	2022-01-27 09:25:14	00:00:10	201 - Extn201	00:00:37	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------



呼叫详细信息视图



呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。



呼叫详细信息显示呼叫在未连接的情况下正在对原目标响铃。然后，呼叫在另一目标处响铃，并在被应答后连接。


Call Start on 27/01/2022 09:25:14 To 09:25:50 (00:00:37)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 203 09:25:14

 Called Extn203 203
 Ring Time 00:00:15

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:08

 Extn202 Connected at 09:25:40
 Talk Time 00:00:11

 Call end on 09:25:50 Total duration (00:00:37)

相关链接

[注释和示例](#)（在第 12 页上）

重定向呼叫

此示例显示已重定向的呼叫，但未在原始目标处响铃。例如，由于忙时转接或全部转接。

呼叫列表视图



Internal	2022-01-27 09:35:03	00:00:06	201 - Extn201	00:00:13	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------



呼叫详细信息视图



呼叫详细信息视图将显示更多信息。通过单击呼叫列表中呼叫旁边的“呼叫细节”来访问它。要返回呼叫列表，请单击“返回”。

呼叫详细信息显示主叫方拨号 203，然后在重定向目的地响铃。

Call Start on 27/01/2022 09:35:03 To 09:35:16 (00:00:13)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 203 09:35:03

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:05

 Extn202 Connected at 09:35:10
 Talk Time 00:00:06

 Call end on 09:35:16 Total duration (00:00:13)

相关链接

[注释和示例](#) (在第 12 页上)

索引

数字

30 天	10
56 天	10

B

已保持的呼叫	23
报告筛选器	9
时长	11
直接向内拨号	11
呼叫类型	10
类型	10
日期	10
删除	9
时间	10
用户	11
帐户代码	11
主叫方	11
组	11
本周	10
拨出呼叫	
过滤条件	10
拨号时间	7
拨入呼叫	
过滤条件	10

C

视图	
呼叫详细信息	7
超时	6
时长	
过滤条件	11

D

登录	6
电话会议	22
直接向内拨号	
过滤条件	11
队列时间	7

F

放弃的呼叫	13, 15
过滤条件	10
非活动	6

G

保持的呼叫	5
保持时间	7
过滤条件	9

过滤条件 (续)

时长	11
直接向内拨号	11
呼叫类型	10
类型	10
日期	10
删除	9
时间	10
用户	11
帐户代码	11
主叫方	11
组	11
过去 30 天	10

H

呼叫

已保持的呼叫	23
保留	5
电话会议	22
放弃的呼叫	13, 15
排序	7
搜索	8
无监管转接	20
无人应答呼叫	13, 15
无人应答时转接	24
详细信息	7
寻呼呼叫	16, 17
保持	5
已重定向呼叫	25
已应答呼叫	12
有监管转接	21
语音信箱	18, 19
驻留的呼叫	5
自动应答的呼叫	14, 16
组呼叫	14, 15
最大	5

J

降序	7
今天	10

L

来自	10
----------	--------------------

M

密码	6
----------	-------------------

N

内部呼叫	
------	--

索引

内部呼叫 (续)		
过滤条件	10	
P		
排序	7	
Q		
全部	10	
R		
日期		
过滤条件	10	
S		
升序	7	
时间	5	
拨号	7	
队列	7	
过滤条件	10	
交谈	7	
响铃	7	
保持	7	
驻留	7	
示例		
已保持的呼叫	23	
电话会议	22	
放弃的呼叫	13, 15	
无监管转接	20	
无人应答呼叫	13, 15	
无人应答时转接	24	
寻呼呼叫	16, 17	
已重定向呼叫	25	
已应答呼叫	12	
有监管转接	21	
语音信箱	18, 19	
自动应答的呼叫	14, 16	
组呼叫	14, 15	
搜索	8	
索引	6, 12	
T		
通话时间	7	
离线	6	
W		
无监管转接	20	
无人应答呼叫	13, 15	
无人应答时转接	24	
X		
响铃时间	7	
选择语言	6	
寻呼呼叫	16, 17	
Y		
已重定向呼叫	25	
已应答呼叫	12	
用户		
过滤条件	11	
有监管转接	21	
语言	6	
语音信箱		
离开	18	
收集	19	
Z		
在线	6	
帐户代码		
过滤条件	11	
主叫方		
过滤条件	11	
驻留的呼叫	5	
驻留时间	7	
自动应答的呼叫	14, 16	
咨询呼叫		
过滤条件	10	
组		
过滤条件	11	
组呼叫	14, 15	
最大呼叫数	5	