

日期	進線 總電話量	按1轉 客服人員數	客服人員 應答數	電話 掛斷數	電話 外撥數	電話 處理總數	服務水準 %	平均 等待時間	平均 通話時間
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
20160901(星期四)	1571	1442	1358	84	498	2069	75.73	00:00:16	00:02:47
20160902(星期五)	2272	2081	1342	739	579	2851	39.31	00:01:18	00:02:46
20160903(星期六)	1755	1620	1281	339	663	2418	49.57	00:00:49	00:02:33
20160904(星期日)	1155	1081	1028	53	550	1705	81.59	00:00:15	00:02:31
20160905(星期一)	1963	1851	1567	284	732	2695	52.67	00:00:35	00:02:55
20160906(星期二)	1445	1313	1226	87	549	1994	84.01	00:00:13	00:02:47
20160907(星期三)	1743	1596	1506	90	757	2500	79.76	00:00:15	00:02:43
20160908(星期四)	1769	1649	1511	138	742	2511	69.01	00:00:22	00:02:38
20160909(星期五)	2030	1883	1639	244	702	2732	56.51	00:00:30	00:02:48
20160910(星期六)	2314	1840	1506	334	1092	3406	53.53	00:00:40	00:02:44
20160911(星期日)	1308	1206	1090	116	503	1811	74.3	00:00:22	00:02:27
20160912(星期一)	2054	1931	1657	274	795	2849	62.77	00:00:29	00:02:44
20160913(星期二)	2608	2314	2050	264	859	3467	71.09	00:00:17	00:02:16
20160914(星期三)	6030	5382	3791	1591	1218	7248	20.75	00:01:07	00:01:32
20160915(星期四)	6635	6128	3443	2685	1413	8048	2.77	00:01:57	00:01:59
20160916(星期五)	5593	5115	2544	2571	1126	6719	1.29	00:02:08	00:02:12
20160917(星期六)	3914	3651	1737	1914	1288	5202	8.35	00:02:11	00:02:38
20160918(星期日)	2453	2283	1481	802	938	3391	26.5	00:01:24	00:02:29
20160919(星期一)	3507	3276	1842	1434	1246	4753	8.58	00:01:42	00:02:55
20160920(星期二)	2811	2655	1898	757	1250	4061	24.97	00:01:16	00:02:40
20160921(星期三)	2847	2684	1817	867	1138	3985	20.31	00:01:25	00:02:46
20160922(星期四)	2719	2550	1915	635	1152	3871	34.55	00:01:04	00:02:46
20160923(星期五)	2458	2300	1696	604	933	3391	30.83	00:01:05	00:02:44
20160924(星期六)	1782	1625	1383	242	815	2597	55.08	00:00:42	00:02:44
20160925(星期日)	1566	1460	1139	321	538	2104	48.01	00:00:58	00:02:43
20160926(星期一)	3621	3148	2125	1023	985	4606	28.24	00:01:11	00:02:42
20160927(星期二)	6125	5204	3251	1953	1123	7248	18.33	00:01:12	00:02:02
20160928(星期三)	6233	5649	3124	2525	1185	7418	5.51	00:01:30	00:02:01
20160929(星期四)	4473	4104	2334	1770	1702	6175	8.87	00:01:42	00:02:32
20160930(星期五)	3338	3079	2081	998	1325	4663	17.05	00:01:21	00:02:45
合計	90092	82100	56362	25738	28396	118488	29.07	00:01:14	00:02:28

說明：

- (A)進線總電話數=IVR總進線數
- (B)按1轉客服人員數=IVR總進線後，按1轉接專人數
- (C)客服人員應答數=(B)按1轉客服人員數-(D)電話掛斷數
- (D)電話掛斷數=(B)按1轉客服人員數-(C)客服人員應答數
- (E)電話外撥數=話務人員績效日報表之電話外撥數
- (F)電話處理總數=(A)進線總電話數+(E)電話外撥數
- (G)服務水準%=20秒內專人接聽數/(C)客服人員應答數*100
- (H)平均等待時間=進線電話總等待時間/(B)按1轉客服人員數
- (I)平均通話時間=進線電話總通話時間/(C)客服人員應答數



