

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
20161001(星期六)	2557	2358	1530	828	899	3456	27.14	00:01:15	00:02:40
20161002(星期日)	1635	1505	1232	273	645	2280	50.83	00:00:47	00:02:36
20161003(星期一)	2925	2736	1768	968	1104	4029	15.75	00:01:27	00:02:55
20161004(星期二)	2342	2172	2004	168	1269	3611	69.43	00:00:20	00:02:43
20161005(星期三)	2173	1982	1864	118	1035	3208	77.35	00:00:18	00:02:38
20161006(星期四)	2059	1886	1767	119	964	3023	75.29	00:00:18	00:02:42
20161007(星期五)	2026	1862	1753	109	889	2915	77.34	00:00:16	00:02:43
20161008(星期六)	1544	1429	1280	149	560	2104	69.7	00:00:29	00:02:39
20161009(星期日)	1399	1282	1113	169	518	1917	61.39	00:00:34	00:02:41
20161010(星期一)	1582	1456	1319	137	610	2192	70.88	00:00:28	00:02:21
20161011(星期二)	2464	2291	2028	263	1127	3591	61.76	00:00:28	00:02:33
20161012(星期三)	2252	2084	1777	307	889	3141	51.73	00:00:39	00:02:46
20161013(星期四)	2151	2005	1715	290	958	3109	53.82	00:00:35	00:02:43
20161014(星期五)	2075	1927	1735	192	772	2847	64.87	00:00:29	00:02:46
20161015(星期六)	1653	1538	1360	178	641	2294	61.83	00:00:34	00:02:33
20161016(星期日)	1546	1314	1093	221	450	1996	59.28	00:00:34	00:02:29
20161017(星期一)	2461	2205	1896	309	839	3300	59.55	00:00:38	00:02:34
20161018(星期二)	2204	2038	1764	274	746	2950	61.04	00:00:35	00:02:37
20161019(星期三)	2047	1877	1761	116	728	2775	78.37	00:00:16	00:02:39
20161020(星期四)	1712	1591	1527	64	701	2413	79.64	00:00:14	00:02:33
20161021(星期五)	1900	1753	1659	94	726	2626	77.12	00:00:16	00:02:33
20161022(星期六)	1489	1395	1213	182	624	2113	68.17	00:00:29	00:02:41
20161023(星期日)	1173	1069	1004	65	433	1606	80.82	00:00:17	00:02:35
20161024(星期一)	1996	1845	1704	141	839	2835	76.37	00:00:17	00:02:46
20161025(星期二)	1693	1552	1492	60	941	2634	85.12	00:00:12	00:02:43
20161026(星期三)	1681	1515	1478	37	836	2517	87.39	00:00:08	00:02:46
20161027(星期四)	1734	1613	1578	35	554	2288	89.09	00:00:08	00:02:45
20161028(星期五)	1728	1594	1541	53	600	2328	84.76	00:00:10	00:02:48
20161029(星期六)	1275	1165	1129	36	522	1797	86.61	00:00:09	00:02:41
20161030(星期日)	1250	1097	1032	65	393	1643	81.13	00:00:16	00:02:21
20161031(星期一)	2148	1664	1653	11	719	2867	93.45	00:00:05	00:02:28
合計	58874	53800	47769	6031	23531	82405	66.66	00:00:29	00:02:40

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

