

查詢日期：2016/11/1~2016/11/30

列印日期：2016/12/1 05:06

群組：

頁次：1/1

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
20161101(星期二)	1740	1605	1565	40	647	2387	87.48	00:00:07	00:02:36
20161102(星期三)	1673	1533	1519	14	634	2307	90.87	00:00:06	00:02:41
20161103(星期四)	1704	1564	1522	42	586	2290	87.08	00:00:09	00:02:40
20161104(星期五)	1739	1597	1549	48	549	2288	85.28	00:00:09	00:02:37
20161105(星期六)	1353	1258	1128	130	398	1751	72.81	00:00:21	00:02:29
20161106(星期日)	1033	948	909	39	353	1386	84.6	00:00:12	00:02:44
20161107(星期一)	1596	1466	1453	13	608	2204	94.34	00:00:03	00:02:56
20161108(星期二)	1605	1485	1477	8	561	2166	95.56	00:00:03	00:02:47
20161109(星期三)	1363	1243	1210	33	441	1804	91.63	00:00:06	00:02:45
20161110(星期四)	1461	1356	1339	17	524	1985	94.54	00:00:04	00:02:44
20161111(星期五)	1472	1320	1299	21	490	1962	94.39	00:00:04	00:02:38
20161112(星期六)	1337	1216	1158	58	426	1763	83.55	00:00:11	00:02:36
20161113(星期日)	1086	983	959	24	375	1461	92.07	00:00:06	00:02:45
20161114(星期一)	2399	1583	1577	6	870	3269	93.94	00:00:04	00:02:42
20161115(星期二)	1827	1431	1402	29	893	2720	93.08	00:00:04	00:02:47
20161116(星期三)	1756	1356	1347	9	726	2482	95.87	00:00:02	00:02:45
20161117(星期四)	1720	1465	1427	38	655	2375	87.65	00:00:09	00:02:43
20161118(星期五)	1648	1326	1307	19	702	2350	94.19	00:00:05	00:02:35
20161119(星期六)	1437	1097	1062	35	683	2120	85.41	00:00:11	00:02:29
20161120(星期日)	1131	933	906	27	453	1584	89.71	00:00:09	00:02:56
20161121(星期一)	1907	1470	1436	34	977	2884	90.27	00:00:06	00:02:43
20161122(星期二)	1782	1354	1337	17	944	2726	94.98	00:00:03	00:02:43
20161123(星期三)	1632	1240	1224	16	741	2373	91.37	00:00:05	00:02:33
20161124(星期四)	1558	1204	1193	11	709	2267	96.93	00:00:01	00:02:36
20161125(星期五)	1660	1272	1267	5	719	2379	96.7	00:00:01	00:02:29
20161126(星期六)	1217	945	915	30	589	1806	87.83	00:00:09	00:02:38
20161127(星期日)	986	786	779	7	388	1374	93.13	00:00:04	00:02:40
20161128(星期一)	1882	1403	1377	26	908	2790	90.95	00:00:07	00:02:42
20161129(星期二)	1738	1356	1325	31	798	2536	92.99	00:00:04	00:02:39
20161130(星期三)	1520	1341	1302	39	565	2085	90.75	00:00:06	00:02:31
合計	46962	39136	38270	866	18912	65874	90.75	00:00:06	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

