

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
20161201(星期四)	1457	1365	1354	11	488	1945	97	00:00:02	00:02:23
20161202(星期五)	1405	1307	1274	33	461	1866	89.9	00:00:09	00:02:36
20161203(星期六)	1218	1096	1037	59	385	1603	82.03	00:00:12	00:02:39
20161204(星期日)	841	789	782	7	311	1152	94.3	00:00:04	00:02:34
20161205(星期一)	1509	1393	1341	52	544	2053	88.44	00:00:09	00:02:38
20161206(星期二)	1536	1392	1363	29	508	2044	90.95	00:00:07	00:02:45
20161207(星期三)	1518	1407	1327	80	448	1966	82.16	00:00:17	00:02:44
20161208(星期四)	1449	1319	1306	13	444	1893	93.63	00:00:04	00:02:33
20161209(星期五)	1490	1386	1353	33	670	2160	89.03	00:00:08	00:02:36
20161210(星期六)	1261	1182	1111	71	545	1806	81.05	00:00:13	00:02:20
20161211(星期日)	1008	875	879	0	351	1359	98.63	00:00:01	00:02:25
20161212(星期一)	2127	1584	1537	47	613	2740	86.36	00:00:12	00:02:30
20161213(星期二)	1611	1478	1435	43	526	2137	89.65	00:00:08	00:02:38
20161214(星期三)	1413	1293	1286	7	499	1912	96.6	00:00:02	00:02:26
20161215(星期四)	1397	1264	1249	15	427	1824	94.7	00:00:03	00:02:33
20161216(星期五)	1731	1394	1320	74	675	2406	84.36	00:00:15	00:02:32
20161217(星期六)	1504	1111	1077	34	731	2235	84.61	00:00:14	00:02:24
20161218(星期日)	1217	888	861	27	632	1849	87.73	00:00:09	00:02:21
20161219(星期一)	1596	1427	1345	82	493	2089	76.59	00:00:18	00:02:45
20161220(星期二)	1847	1359	1336	23	815	2662	92.35	00:00:06	00:02:47
20161221(星期三)	1817	1296	1257	39	876	2693	88.89	00:00:10	00:02:39
20161222(星期四)	1751	1335	1290	45	731	2482	88.24	00:00:10	00:02:32
20161223(星期五)	1635	1482	1315	167	453	2088	74.63	00:00:28	00:02:41
20161224(星期六)	528	485	364	121	94	622	42.47	00:00:51	00:02:22
20161225(星期日)	1053	961	934	27	329	1382	89.39	00:00:06	00:02:31
20161226(星期一)	2034	1496	1383	113	842	2876	80.48	00:00:21	00:02:34
20161227(星期二)	2263	1476	1427	49	1036	3299	88.62	00:00:09	00:02:25
20161228(星期三)	1784	1248	1213	35	885	2669	87.5	00:00:09	00:02:31
20161229(星期四)	1700	1188	1183	5	843	2543	93.86	00:00:04	00:02:25
20161230(星期五)	1873	1430	1304	126	736	2609	80.49	00:00:19	00:02:32
20161231(星期六)	1834	1336	1264	72	776	2610	84.13	00:00:13	00:02:33
合計	47407	39042	37507	1539	18167	65574	86.99	00:00:11	00:02:33

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

