

查詢日期：2017/1/1~2017/1/31

列印日期：2017/2/17 11:17

日期	進線 總電話量 A	按1轉 客服人員數 B	客服人員 應答數 C	電話 掛斷數 D	電話 外撥數 E	電話 處理總數 F	服務水準 % G	平均 等待時間 H	平均 通話時間 I
20170101(星期日)	1199	1092	1043	49	380	1579	84.25	00:00:11	00:02:32
20170102(星期一)	1246	1114	1105	9	378	1624	97.13	00:00:02	00:02:25
20170103(星期二)	1876	1639	1559	80	588	2464	79.99	00:00:15	00:02:32
20170104(星期三)	1651	1444	1370	74	505	2156	81.86	00:00:12	00:02:51
20170105(星期四)	1894	1505	1408	97	714	2608	80	00:00:15	00:02:31
20170106(星期五)	1734	1443	1392	51	613	2347	83.37	00:00:11	00:02:45
20170107(星期六)	1345	1213	1094	119	466	1811	68.51	00:00:24	00:02:36
20170108(星期日)	1316	978	948	30	597	1913	84.97	00:00:10	00:02:28
20170109(星期一)	1831	1528	1504	24	671	2502	91.1	00:00:06	00:02:38
20170110(星期二)	1684	1467	1409	58	493	2177	84.59	00:00:10	00:02:48
20170111(星期三)	1749	1355	1301	54	671	2420	83.17	00:00:11	00:02:46
20170112(星期四)	1680	1278	1269	9	693	2373	96.32	00:00:02	00:02:37
20170113(星期五)	1479	1218	1211	7	604	2083	93.51	00:00:03	00:02:41
20170114(星期六)	1143	984	975	9	408	1551	96.34	00:00:02	00:02:34
20170115(星期日)	1466	889	878	11	848	2314	94.71	00:00:02	00:02:23
20170116(星期一)	1924	1418	1413	5	838	2762	95.63	00:00:02	00:02:34
20170117(星期二)	1759	1219	1225	0	960	2719	97.21	00:00:02	00:02:32
20170118(星期三)	1973	1367	1313	54	938	2911	83.98	00:00:10	00:02:36
20170119(星期四)	2086	1353	1301	52	1011	3097	87.73	00:00:10	00:02:32
20170120(星期五)	2038	1420	1390	30	999	3037	89.93	00:00:06	00:02:28
20170121(星期六)	1658	1149	1123	26	806	2464	88.34	00:00:09	00:02:24
20170122(星期日)	1225	956	939	17	538	1763	88.39	00:00:07	00:02:24
20170123(星期一)	2168	1481	1471	10	1191	3359	93.59	00:00:06	00:02:30
20170124(星期二)	2081	1414	1393	21	983	3064	95.33	00:00:02	00:02:27
20170125(星期三)	2102	1506	1477	29	963	3065	90.77	00:00:05	00:02:17
20170126(星期四)	2656	1976	1691	285	913	3569	65.03	00:00:27	00:02:01
20170127(星期五)	1503	1374	1335	39	390	1893	90.98	00:00:06	00:01:51
20170128(星期六)	821	745	742	3	268	1089	96.91	00:00:03	00:02:04
20170129(星期日)	959	875	856	19	259	1218	90.63	00:00:06	00:01:55
20170130(星期一)	1548	1405	1197	208	304	1852	72.74	00:00:30	00:01:49
20170131(星期二)	1273	1144	1103	41	268	1541	90.03	00:00:07	00:02:10
合計	51067	39949	38435	1520	20258	71325	86.86	00:00:09	00:02:27

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

