

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
20170201(星期三)	1234	1121	1124	0	244	1478	98.31	00:00:01	00:01:53
20170202(星期四)	1501	1380	1370	10	472	1973	95.43	00:00:03	00:02:31
20170203(星期五)	1474	1349	1346	3	439	1913	94.89	00:00:03	00:02:31
20170204(星期六)	1284	1179	1169	10	403	1687	94.74	00:00:03	00:02:25
20170205(星期日)	1087	1005	966	39	367	1454	88.96	00:00:05	00:02:19
20170206(星期一)	1542	1384	1348	36	470	2012	89.96	00:00:06	00:02:47
20170207(星期二)	1515	1288	1283	5	513	2028	96.74	00:00:02	00:02:41
20170208(星期三)	1842	1259	1257	2	879	2721	95.55	00:00:04	00:02:31
20170209(星期四)	1748	1225	1208	17	757	2505	96.08	00:00:01	00:02:33
20170210(星期五)	1976	1393	1381	12	958	2934	94.47	00:00:03	00:02:23
20170211(星期六)	2026	1462	1399	63	923	2949	82.63	00:00:11	00:02:12
20170212(星期日)	1084	1007	987	20	296	1380	93.15	00:00:04	00:02:33
20170213(星期一)	1890	1442	1438	4	815	2705	95.21	00:00:03	00:02:45
20170214(星期二)	1903	1299	1295	4	968	2871	97.23	00:00:01	00:02:35
20170215(星期三)	1988	1378	1336	42	877	2865	88.03	00:00:07	00:02:31
20170216(星期四)	1683	1367	1298	69	702	2385	83.54	00:00:13	00:02:36
20170217(星期五)	1762	1406	1355	51	773	2535	85.28	00:00:09	00:02:43
20170218(星期六)	1877	1265	1192	73	928	2805	80.63	00:00:12	00:02:35
20170219(星期日)	1422	896	885	11	789	2211	94.2	00:00:03	00:02:21
20170220(星期一)	2372	1535	1487	48	1277	3649	88.99	00:00:07	00:02:36
20170221(星期二)	2108	1308	1302	6	1117	3225	96.71	00:00:01	00:02:36
20170222(星期三)	2233	1521	1402	119	1056	3289	81.13	00:00:17	00:02:37
20170223(星期四)	1746	1409	1377	32	646	2392	86.52	00:00:08	00:02:32
20170224(星期五)	1976	1301	1294	7	1071	3047	95.31	00:00:02	00:02:33
20170225(星期六)	1622	1065	1047	18	897	2519	91.36	00:00:05	00:02:27
20170226(星期日)	1232	909	889	20	575	1807	90.54	00:00:08	00:02:22
20170227(星期一)	1631	959	950	9	954	2585	95.41	00:00:03	00:02:13
20170228(星期二)	1162	936	935	1	498	1660	96.47	00:00:02	00:02:27
合計	46920	35048	34320	731	20664	67584	91.4	00:00:05	00:02:30

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

