

查詢日期：2017/3/1~2017/3/31

列印日期：2017/4/1 02:02

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
20170301(星期三)	1534	1412	1402	10	480	2014	91.78	00:00:04	00:02:33
20170302(星期四)	1472	1312	1310	2	405	1877	96.8	00:00:01	00:02:38
20170303(星期五)	1537	1383	1358	25	463	2000	89.08	00:00:07	00:02:36
20170304(星期六)	1202	1100	1070	30	365	1567	90.09	00:00:07	00:02:09
20170305(星期日)	1080	992	991	1	367	1447	95.67	00:00:02	00:02:17
20170306(星期一)	1537	1374	1361	13	517	2054	93.52	00:00:04	00:02:40
20170307(星期二)	1478	1299	1306	0	475	1953	98.23	00:00:01	00:02:37
20170308(星期三)	1598	1250	1242	8	585	2183	95.68	00:00:02	00:02:21
20170309(星期四)	1559	1240	1227	13	650	2209	95.81	00:00:02	00:02:28
20170310(星期五)	1925	1421	1381	40	822	2747	86.49	00:00:09	00:02:34
20170311(星期六)	1739	1316	1208	108	760	2499	71.28	00:00:20	00:02:23
20170312(星期日)	1277	1023	1008	15	543	1820	91.69	00:00:04	00:02:21
20170313(星期一)	1955	1438	1429	9	912	2867	95.62	00:00:03	00:02:39
20170314(星期二)	1781	1285	1284	1	759	2540	97.43	00:00:01	00:02:46
20170315(星期三)	1821	1314	1298	16	823	2644	92.47	00:00:05	00:02:35
20170316(星期四)	1691	1301	1263	38	744	2435	90.7	00:00:06	00:02:41
20170317(星期五)	1988	1553	1477	76	785	2773	86.93	00:00:09	00:02:37
20170318(星期六)	1350	1090	1051	39	568	1918	89.08	00:00:07	00:02:33
20170319(星期日)	1266	936	919	17	566	1832	91.03	00:00:05	00:02:28
20170320(星期一)	1797	1402	1378	24	817	2614	94.15	00:00:03	00:02:42
20170321(星期二)	1759	1355	1342	13	797	2556	95.72	00:00:03	00:02:28
20170322(星期三)	1729	1358	1335	23	692	2421	89.76	00:00:06	00:02:36
20170323(星期四)	1587	1314	1307	7	615	2202	95.13	00:00:03	00:02:32
20170324(星期五)	1618	1332	1320	12	567	2185	94.82	00:00:03	00:02:41
20170325(星期六)	1435	1068	1050	18	677	2112	94.94	00:00:04	00:02:22
20170326(星期日)	1040	794	797	0	486	1526	98.74	00:00:01	00:02:24
20170327(星期一)	1445	1319	1310	9	460	1905	96.89	00:00:02	00:02:34
20170328(星期二)	1351	1228	1223	5	449	1800	96.71	00:00:02	00:02:36
20170329(星期三)	1566	1424	1407	17	445	2011	93.82	00:00:04	00:02:28
20170330(星期四)	1671	1524	1468	56	518	2189	81.76	00:00:13	00:02:21
20170331(星期五)	1585	1455	1450	5	541	2126	95.95	00:00:02	00:02:26
合計	48373	39612	38972	650	18653	67026	92.31	00:00:05	00:02:32

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

