

| 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 |
|---------------|------------|--------------|-------------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|------------|
| 20170401(星期六) | 1270 | 1148 | 1118 | 30 | 472 | 1742 | 90.24 | 00:00:06 | 00:02:11 |
| 20170402(星期日) | 1138 | 1038 | 994 | 44 | 408 | 1546 | 85.16 | 00:00:10 | 00:02:15 |
| 20170403(星期一) | 1508 | 1254 | 1239 | 15 | 490 | 1998 | 94.9 | 00:00:03 | 00:02:05 |
| 20170404(星期二) | 1320 | 1171 | 1161 | 10 | 463 | 1783 | 96.75 | 00:00:01 | 00:01:59 |
| 20170405(星期三) | 1735 | 1595 | 1536 | 59 | 505 | 2240 | 84.95 | 00:00:09 | 00:02:25 |
| 20170406(星期四) | 1699 | 1552 | 1511 | 41 | 534 | 2233 | 87.44 | 00:00:07 | 00:02:19 |
| 20170407(星期五) | 1769 | 1645 | 1603 | 42 | 600 | 2369 | 85.71 | 00:00:09 | 00:02:27 |
| 20170408(星期六) | 1307 | 1209 | 1168 | 41 | 422 | 1729 | 87.51 | 00:00:07 | 00:02:30 |
| 20170409(星期日) | 1131 | 1064 | 1027 | 37 | 439 | 1570 | 90.13 | 00:00:06 | 00:02:21 |
| 20170410(星期一) | 1854 | 1555 | 1503 | 52 | 809 | 2663 | 84.5 | 00:00:09 | 00:02:25 |
| 20170411(星期二) | 1704 | 1438 | 1411 | 27 | 581 | 2285 | 89.29 | 00:00:06 | 00:02:27 |
| 20170412(星期三) | 1846 | 1445 | 1411 | 34 | 763 | 2609 | 87.47 | 00:00:08 | 00:02:33 |
| 20170413(星期四) | 1825 | 1415 | 1364 | 51 | 779 | 2604 | 86.22 | 00:00:09 | 00:02:35 |
| 20170414(星期五) | 2029 | 1608 | 1531 | 77 | 785 | 2814 | 79.85 | 00:00:13 | 00:02:26 |
| 20170415(星期六) | 1560 | 1147 | 1113 | 34 | 719 | 2279 | 87.79 | 00:00:08 | 00:02:28 |
| 20170416(星期日) | 1259 | 870 | 866 | 4 | 683 | 1942 | 95.06 | 00:00:03 | 00:02:23 |
| 20170417(星期一) | 2065 | 1471 | 1454 | 17 | 1002 | 3067 | 94.02 | 00:00:03 | 00:02:39 |
| 20170418(星期二) | 1818 | 1388 | 1359 | 29 | 792 | 2610 | 89.05 | 00:00:07 | 00:02:31 |
| 20170419(星期三) | 1825 | 1421 | 1374 | 47 | 697 | 2522 | 86.77 | 00:00:08 | 00:02:30 |
| 20170420(星期四) | 1633 | 1333 | 1266 | 67 | 602 | 2235 | 84.77 | 00:00:10 | 00:02:31 |
| 20170421(星期五) | 1634 | 1313 | 1274 | 39 | 623 | 2257 | 88.73 | 00:00:07 | 00:02:45 |
| 20170422(星期六) | 1116 | 1005 | 918 | 87 | 428 | 1544 | 74.33 | 00:00:19 | 00:02:37 |
| 20170423(星期日) | 888 | 814 | 807 | 7 | 325 | 1213 | 96.07 | 00:00:02 | 00:02:23 |
| 20170424(星期一) | 1685 | 1492 | 1463 | 29 | 637 | 2322 | 88.47 | 00:00:08 | 00:02:29 |
| 20170425(星期二) | 1678 | 1469 | 1421 | 48 | 610 | 2288 | 86.59 | 00:00:09 | 00:02:29 |
| 20170426(星期三) | 2132 | 1409 | 1343 | 66 | 922 | 3054 | 83.18 | 00:00:11 | 00:02:36 |
| 20170427(星期四) | 1680 | 1324 | 1282 | 42 | 593 | 2273 | 86.33 | 00:00:08 | 00:02:36 |
| 20170428(星期五) | 1907 | 1300 | 1262 | 38 | 964 | 2871 | 87.92 | 00:00:09 | 00:02:27 |
| 20170429(星期六) | 1278 | 1131 | 1088 | 43 | 384 | 1662 | 87.27 | 00:00:08 | 00:02:23 |
| 20170430(星期日) | 1150 | 1018 | 980 | 38 | 394 | 1544 | 87.82 | 00:00:08 | 00:02:23 |
| 合計 | 47443 | 39042 | 37847 | 1195 | 18425 | 65868 | 87.57 | 00:00:08 | 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

