

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

