

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
20170501(星期一)	1802	1566	1531	35	603	2405	89.53	00:00:06	00:02:15
20170502(星期二)	1847	1596	1495	101	638	2485	77.01	00:00:14	00:02:36
20170503(星期三)	1808	1587	1500	87	574	2382	78.7	00:00:13	00:02:30
20170504(星期四)	1755	1526	1390	136	541	2296	68.48	00:00:20	00:02:35
20170505(星期五)	1757	1530	1465	65	620	2377	80.72	00:00:12	00:02:22
20170506(星期六)	1340	1203	1177	26	440	1780	87.95	00:00:09	00:02:17
20170507(星期日)	1107	978	938	40	416	1523	87.01	00:00:09	00:02:14
20170508(星期一)	1810	1584	1549	35	635	2445	89.27	00:00:06	00:02:34
20170509(星期二)	1826	1593	1562	31	639	2465	91.59	00:00:05	00:02:33
20170510(星期三)	1613	1387	1313	74	564	2177	80.25	00:00:13	00:02:31
20170511(星期四)	1682	1471	1368	103	427	2109	73.01	00:00:18	00:02:39
20170512(星期五)	1804	1572	1519	53	633	2437	82.51	00:00:09	00:02:35
20170513(星期六)	1238	1115	1062	53	338	1576	82.96	00:00:13	00:02:13
20170514(星期日)	1087	966	910	56	364	1451	82.71	00:00:12	00:02:30
20170515(星期一)	1655	1439	1360	79	552	2207	79.57	00:00:14	00:02:46
20170516(星期二)	2337	1069	1036	33	429	2766	87.37	00:00:08	00:02:36
20170517(星期三)	1926	1401	1257	144	494	2420	69.88	00:00:20	00:02:42
20170518(星期四)	1695	1470	1394	76	534	2229	80.54	00:00:14	00:02:19
20170519(星期五)	1544	1325	1270	55	554	2098	84.08	00:00:10	00:02:36
20170520(星期六)	1183	990	978	12	490	1673	92.73	00:00:04	00:02:31
20170521(星期日)	1068	942	935	7	401	1469	93.52	00:00:04	00:02:20
20170522(星期一)	1757	1557	1543	14	531	2288	89.4	00:00:06	00:02:25
20170523(星期二)	1644	1401	1386	15	502	2146	88.94	00:00:07	00:02:41
20170524(星期三)	1548	1330	1295	35	466	2014	85.41	00:00:09	00:02:26
20170525(星期四)	1984	1726	1539	187	659	2643	65.18	00:00:29	00:02:33
20170526(星期五)	1849	1582	1531	51	646	2495	84.89	00:00:10	00:02:21
20170527(星期六)	1256	1112	1097	15	401	1657	89.57	00:00:06	00:02:24
20170528(星期日)	1256	1140	1043	97	327	1583	78.6	00:00:14	00:02:04
20170529(星期一)	1210	1103	1074	29	401	1611	90.39	00:00:05	00:02:14
20170530(星期二)	1089	982	978	4	335	1424	95.82	00:00:02	00:01:54
20170531(星期三)	1877	1644	1635	9	675	2552	93.07	00:00:04	00:02:14
合計	49354	41887	40130	1757	15829	65183	83.34	00:00:11	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轉按專人數
- (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

