

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
20170601(星期四)	1688	1517	1429	88	516	2204	78.84	00:00:13	00:02:21
20170602(星期五)	1836	1641	1564	77	518	2354	78.67	00:00:13	00:02:25
20170603(星期六)	1771	1581	1562	19	541	2312	92.66	00:00:06	00:02:08
20170604(星期日)	1106	978	961	17	442	1548	91.21	00:00:06	00:02:11
20170605(星期一)	1791	1586	1501	85	569	2360	81.9	00:00:11	00:02:22
20170606(星期二)	1631	1490	1414	76	521	2152	77.52	00:00:14	00:02:36
20170607(星期三)	1743	1564	1469	95	571	2314	76.66	00:00:13	00:02:28
20170608(星期四)	1758	1599	1452	147	494	2252	67.17	00:00:23	00:02:21
20170609(星期五)	1635	1429	1334	95	474	2109	79.64	00:00:14	00:02:36
20170610(星期六)	1351	1189	1136	53	536	1887	82.93	00:00:12	00:02:11
20170611(星期日)	1231	1099	1075	24	382	1613	89.72	00:00:09	00:02:04
20170612(星期一)	1981	1779	1652	127	670	2651	73.69	00:00:16	00:02:31
20170613(星期二)	1599	1419	1363	56	565	2164	87.46	00:00:07	00:02:30
20170614(星期三)	1404	1261	1206	55	426	1830	84.22	00:00:10	00:02:38
20170615(星期四)	1381	1221	1195	26	497	1878	90.58	00:00:06	00:02:23
20170616(星期五)	1569	1410	1410	0	445	2014	98.16	00:00:02	00:02:08
20170617(星期六)	1338	1200	1180	20	475	1813	95.08	00:00:03	00:02:11
20170618(星期日)	1299	1153	1153	0	513	1812	98.44	00:00:02	00:01:54
20170619(星期一)	1991	1774	1774	0	791	2782	92.5	00:00:04	00:02:12
20170620(星期二)	1748	1534	1506	28	671	2419	86.57	00:00:09	00:02:30
20170621(星期三)	1848	1586	1594	0	578	2426	91.49	00:00:07	00:02:11
20170622(星期四)	1768	1547	1456	91	595	2363	79.83	00:00:14	00:02:26
20170623(星期五)	2135	1419	1422	0	1045	3180	95.14	00:00:03	00:02:33
20170624(星期六)	1733	1182	1141	41	817	2550	85.96	00:00:11	00:02:22
20170625(星期日)	1220	1014	963	51	547	1767	86.09	00:00:12	00:02:34
20170626(星期一)	2235	1654	1595	59	970	3205	79.56	00:00:12	00:02:38
20170627(星期二)	1814	1577	1557	20	599	2413	91.06	00:00:05	00:02:29
20170628(星期三)	1720	1485	1411	74	516	2236	79.19	00:00:14	00:02:39
20170629(星期四)	1733	1415	1380	35	584	2317	88.13	00:00:08	00:02:32
20170630(星期五)	1726	1483	1442	41	627	2353	91.03	00:00:05	00:02:24
合計	49783	42786	41297	1500	17495	67278	85.26	00:00:10	00:02:23

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

