

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
20170701(星期六)	1487	1265	1182	83	410	1897	80.32	00:00:13	00:02:30
20170702(星期日)	1011	861	871	0	387	1398	99.07	00:00:02	00:02:29
20170703(星期一)	1925	1641	1583	58	536	2461	83.06	00:00:09	00:02:28
20170704(星期二)	1697	1477	1437	40	465	2162	88.15	00:00:07	00:02:29
20170705(星期三)	1774	1582	1537	45	472	2246	85.27	00:00:09	00:02:35
20170706(星期四)	1749	1497	1429	68	481	2230	81.9	00:00:11	00:02:33
20170707(星期五)	1780	1500	1427	73	503	2283	83.93	00:00:09	00:02:28
20170708(星期六)	1216	1062	991	71	462	1678	83.62	00:00:12	00:02:23
20170709(星期日)	1178	1039	1013	26	336	1514	88.64	00:00:07	00:02:27
20170710(星期一)	1916	1694	1614	80	528	2444	78.63	00:00:14	00:02:23
20170711(星期二)	1651	1483	1456	27	511	2162	89.62	00:00:05	00:02:27
20170712(星期三)	1615	1426	1379	47	464	2079	84.36	00:00:10	00:02:37
20170713(星期四)	1663	1466	1377	89	527	2190	78.65	00:00:15	00:02:32
20170714(星期五)	1773	1582	1511	71	621	2394	82.49	00:00:10	00:02:25
20170715(星期六)	1679	1484	1337	147	464	2143	71.16	00:00:22	00:02:11
20170716(星期日)	1360	1206	1144	62	423	1783	79.93	00:00:13	00:02:03
20170717(星期一)	1819	1655	1603	52	552	2371	83.99	00:00:13	00:02:20
20170718(星期二)	1905	1703	1702	1	507	2412	91.07	00:00:05	00:02:10
20170719(星期三)	1486	1291	1260	31	469	1955	89	00:00:07	00:02:33
20170720(星期四)	1658	1439	1388	51	389	2047	84.16	00:00:10	00:02:33
20170721(星期五)	1748	1542	1512	30	530	2278	90.86	00:00:06	00:02:21
20170722(星期六)	1375	1167	1136	31	469	1844	89.89	00:00:08	00:02:19
20170723(星期日)	1083	965	972	0	375	1458	98.13	00:00:01	00:02:07
20170724(星期一)	1814	1606	1535	71	491	2305	82.69	00:00:13	00:02:29
20170725(星期二)	1717	1533	1498	35	473	2190	88.71	00:00:06	00:02:34
20170726(星期三)	1669	1477	1427	50	476	2145	85.99	00:00:08	00:02:30
20170727(星期四)	1530	1385	1380	5	548	2078	92.85	00:00:05	00:02:21
20170728(星期五)	1892	1693	1605	88	548	2440	81.28	00:00:13	00:02:09
20170729(星期六)	2207	1942	1922	20	423	2630	89.55	00:00:06	00:01:25
20170730(星期日)	3136	2717	2391	326	463	3599	58.19	00:00:27	00:01:19
20170731(星期一)	3211	2840	2716	124	764	3975	85.35	00:00:08	00:01:34
合計	53724	47220	45335	1902	15067	68791	83.82	00:00:10	00:02:16

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

