

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
20170801(星期二)	2183	1903	1707	196	755	2938	70.78	00:00:22	00:02:05
20170802(星期三)	2138	1940	1715	225	738	2876	70.77	00:00:24	00:02:10
20170803(星期四)	1895	1678	1635	43	639	2534	85.58	00:00:08	00:02:14
20170804(星期五)	1861	1638	1605	33	703	2564	90.29	00:00:05	00:02:23
20170805(星期六)	1506	1381	1258	123	655	2161	72.12	00:00:19	00:02:13
20170806(星期日)	1186	1051	1031	20	502	1688	90.87	00:00:05	00:02:21
20170807(星期一)	1749	1568	1492	76	761	2510	81.06	00:00:12	00:02:37
20170808(星期二)	1780	1578	1488	90	693	2473	79.97	00:00:13	00:02:26
20170809(星期三)	1636	1442	1386	56	579	2215	86.75	00:00:08	00:02:35
20170810(星期四)	1565	1396	1382	14	536	2101	93.84	00:00:04	00:02:31
20170811(星期五)	1610	1422	1405	17	579	2189	95.71	00:00:02	00:02:37
20170812(星期六)	1237	1102	1038	64	537	1774	79.76	00:00:13	00:02:36
20170813(星期日)	1137	964	934	30	428	1565	90.87	00:00:06	00:02:17
20170814(星期一)	1787	1554	1512	42	537	2324	85.39	00:00:08	00:02:30
20170815(星期二)	3494	2946	2184	762	626	4120	41.89	00:00:41	00:01:53
20170816(星期三)	1810	1614	1531	83	511	2321	83.33	00:00:11	00:02:33
20170817(星期四)	1451	1305	1299	6	452	1903	94.33	00:00:03	00:02:34
20170818(星期五)	1722	1497	1443	54	591	2313	86.57	00:00:07	00:02:42
20170819(星期六)	1288	1120	1079	41	439	1727	83.93	00:00:10	00:02:22
20170820(星期日)	1026	913	907	6	407	1433	94.74	00:00:03	00:02:23
20170821(星期一)	1726	1528	1515	13	546	2272	94.24	00:00:03	00:02:19
20170822(星期二)	1504	1340	1336	4	561	2065	96.94	00:00:01	00:02:32
20170823(星期三)	1319	1173	1173	0	483	1802	99.66	00:00:00	00:02:43
20170824(星期四)	1542	1378	1365	13	509	2051	94.27	00:00:04	00:02:39
20170825(星期五)	1461	1294	1275	19	484	1945	93.12	00:00:03	00:02:36
20170826(星期六)	1463	1274	1274	0	523	1986	88.54	00:00:08	00:02:09
20170827(星期日)	943	826	824	2	364	1307	96	00:00:03	00:02:18
20170828(星期一)	1565	1372	1356	16	474	2039	91.55	00:00:04	00:02:48
20170829(星期二)	1538	1363	1363	0	430	1968	95.38	00:00:03	00:02:27
20170830(星期三)	1596	1407	1381	26	478	2074	90.69	00:00:06	00:02:22
20170831(星期四)	1732	1413	1597	0	417	2149	100	00:00:02	00:01:58
合計	50450	44380	42490	2074	16937	67387	85.06	00:00:10	00:02:24

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

