

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
20170901(星期五)	1703	1555	1484	71	536	2239	84.05	00:00:09	00:02:15
20170902(星期六)	1142	1015	1010	5	446	1588	92.61	00:00:05	00:02:28
20170903(星期日)	1069	953	939	14	482	1551	92.97	00:00:04	00:02:21
20170904(星期一)	1542	1361	1361	0	515	2057	97.43	00:00:01	00:02:42
20170905(星期二)	1650	1480	1435	45	497	2147	88.92	00:00:07	00:02:14
20170906(星期三)	1566	1403	1391	12	469	2035	91.87	00:00:04	00:02:24
20170907(星期四)	1533	1328	1298	30	472	2005	91.72	00:00:05	00:02:28
20170908(星期五)	1642	1489	1426	63	529	2171	84.55	00:00:10	00:02:33
20170909(星期六)	653	580	512	68	152	805	71.03	00:00:22	00:02:17
20170910(星期日)	988	874	874	0	396	1384	96.57	00:00:02	00:02:30
20170911(星期一)	1648	1441	1433	8	459	2107	92.85	00:00:04	00:02:44
20170912(星期二)	1582	1381	1381	0	510	2092	96.96	00:00:02	00:02:26
20170913(星期三)	1680	1414	1398	16	468	2148	91.87	00:00:05	00:02:28
20170914(星期四)	1581	1355	1333	22	487	2068	92.03	00:00:04	00:02:31
20170915(星期五)	1536	1350	1339	11	496	2032	95.33	00:00:02	00:02:40
20170916(星期六)	1250	1125	1093	32	452	1702	88.53	00:00:07	00:02:24
20170917(星期日)	967	859	851	8	457	1424	94.88	00:00:03	00:02:24
20170918(星期一)	2241	1647	1643	4	893	3134	93.26	00:00:05	00:02:17
20170919(星期二)	1814	1337	1337	0	795	2609	98.2	00:00:01	00:02:30
20170920(星期三)	1721	1286	1273	13	734	2455	94.01	00:00:04	00:02:33
20170921(星期四)	1770	1411	1373	38	677	2447	88.66	00:00:06	00:02:32
20170922(星期五)	1710	1281	1276	5	784	2494	96.88	00:00:01	00:02:23
20170923(星期六)	1585	1142	1077	65	764	2349	82.4	00:00:13	00:02:27
20170924(星期日)	1420	934	928	6	852	2272	94.43	00:00:03	00:02:22
20170925(星期一)	1854	1379	1365	14	827	2681	93.69	00:00:03	00:02:28
20170926(星期二)	1788	1355	1352	3	844	2632	95.28	00:00:03	00:02:35
20170927(星期三)	1888	1262	1262	0	900	2788	96.59	00:00:02	00:02:29
20170928(星期四)	1733	1356	1339	17	733	2466	93.07	00:00:04	00:02:21
20170929(星期五)	2031	1414	1400	14	982	3013	94.91	00:00:03	00:02:33
20170930(星期六)	1927	1395	1309	86	847	2774	82.29	00:00:10	00:02:20
合計	47214	38162	37492	670	18455	65669	91.83	00:00:05	00:02:28

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

