

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
20171001(星期日)	1055	944	930	14	309	1364	93.01	00:00:04	00:02:21
20171002(星期一)	1509	1331	1303	28	451	1960	90.83	00:00:06	00:02:38
20171003(星期二)	1530	1349	1318	31	437	1967	89.77	00:00:07	00:02:25
20171004(星期三)	1383	1208	1185	23	471	1854	92.05	00:00:05	00:02:03
20171005(星期四)	2301	1787	1787	0	737	3038	97.2	00:00:06	00:01:49
20171006(星期五)	2027	1444	1399	45	901	2928	86.7	00:00:10	00:02:24
20171007(星期六)	2151	1550	1307	243	937	3088	64.77	00:00:31	00:02:12
20171008(星期日)	1629	1206	1155	51	784	2413	84.91	00:00:10	00:02:19
20171009(星期一)	1903	1393	1327	66	884	2787	86.72	00:00:09	00:02:00
20171010(星期二)	1625	1127	1127	0	733	2358	97.52	00:00:01	00:02:09
20171011(星期三)	1860	1567	1476	91	655	2515	78.69	00:00:13	00:02:31
20171012(星期四)	1557	1339	1339	0	519	2076	96.94	00:00:01	00:02:21
20171013(星期五)	1617	1355	1355	0	580	2197	97.05	00:00:02	00:02:27
20171014(星期六)	1296	1156	1117	39	421	1717	87.46	00:00:07	00:02:20
20171015(星期日)	1407	1209	1171	38	534	1941	90.41	00:00:08	00:02:07
20171016(星期一)	1814	1585	1562	23	605	2419	91.48	00:00:04	00:02:18
20171017(星期二)	1675	1438	1420	18	548	2223	92.7	00:00:05	00:02:21
20171018(星期三)	1688	1444	1420	24	608	2296	92.8	00:00:04	00:02:25
20171019(星期四)	1476	1316	1306	10	530	2006	94.15	00:00:03	00:02:34
20171020(星期五)	1504	1284	1268	16	530	2034	94.86	00:00:02	00:02:32
20171021(星期六)	1211	1072	1037	35	427	1638	87.41	00:00:08	00:02:21
20171022(星期日)	1043	957	947	10	422	1465	96.03	00:00:02	00:02:13
20171023(星期一)	1660	1485	1459	26	595	2255	91.58	00:00:04	00:02:32
20171024(星期二)	1511	1347	1333	14	549	2060	92.72	00:00:04	00:02:28
20171025(星期三)	1539	1385	1375	10	482	2021	94.87	00:00:03	00:02:27
20171026(星期四)	1613	1481	1451	30	442	2055	90.55	00:00:06	00:02:15
20171027(星期五)	1132	815	793	22	407	1539	89.45	00:00:06	00:02:34
20171028(星期六)	1567	984	932	52	842	2409	82.83	00:00:13	00:02:30
20171029(星期日)	1418	897	885	12	743	2161	94.54	00:00:04	00:02:18
20171030(星期一)	1878	1396	1391	5	746	2624	93.84	00:00:03	00:02:35
20171031(星期二)	1390	1182	1163	19	425	1815	92.47	00:00:04	00:02:35
合計	48969	40033	39038	995	18254	67223	90.37	00:00:06	00:02:21

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

