

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
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
20171101(星期三)	1587	1305	1286	19	405	1992	93.49	00:00:03	00:02:35
20171102(星期四)	1292	1148	1129	19	422	1714	92.42	00:00:04	00:02:30
20171103(星期五)	1536	1320	1313	7	468	2004	96.29	00:00:02	00:02:28
20171104(星期六)	1162	1039	1029	10	441	1603	92.4	00:00:05	00:02:14
20171105(星期日)	1061	935	904	31	425	1486	87.49	00:00:08	00:02:16
20171106(星期一)	1489	1336	1311	25	456	1945	93.19	00:00:05	00:02:34
20171107(星期二)	1471	1337	1325	12	441	1912	94.47	00:00:04	00:02:33
20171108(星期三)	1398	1275	1240	35	390	1788	90.04	00:00:07	00:02:41
20171109(星期四)	1387	1249	1223	26	437	1824	93.03	00:00:05	00:02:26
20171110(星期五)	1989	1405	1385	20	831	2820	85.91	00:00:09	00:02:18
20171111(星期六)	1414	1060	968	92	606	2020	79.53	00:00:16	00:02:30
20171112(星期日)	1238	931	931	0	536	1774	99.03	00:00:01	00:02:13
20171113(星期一)	1899	1346	1343	3	829	2728	95.77	00:00:03	00:02:27
20171114(星期二)	2038	1472	1446	26	904	2942	90.01	00:00:05	00:02:16
20171115(星期三)	1741	1254	1232	22	766	2507	91.87	00:00:05	00:02:36
20171116(星期四)	1702	1405	1304	101	561	2263	78.86	00:00:13	00:02:29
20171117(星期五)	1906	1410	1369	41	799	2705	86.95	00:00:08	00:02:35
20171118(星期六)	1565	1179	1076	103	731	2296	75.91	00:00:17	00:02:19
20171119(星期日)	1003	892	892	0	446	1449	98.99	00:00:01	00:02:16
20171120(星期一)	1909	1383	1359	24	916	2825	93.06	00:00:04	00:02:31
20171121(星期二)	1876	1345	1326	19	830	2706	92.27	00:00:04	00:02:29
20171122(星期三)	1932	1383	1355	28	840	2772	91.25	00:00:05	00:02:21
20171123(星期四)	1760	1206	1186	20	871	2631	93.86	00:00:04	00:02:26
20171124(星期五)	1745	1225	1213	12	766	2511	93.88	00:00:04	00:02:22
20171125(星期六)	1459	1023	982	41	706	2165	84.26	00:00:10	00:02:24
20171126(星期日)	1348	942	936	6	670	2018	97.24	00:00:01	00:02:05
20171127(星期一)	1779	1390	1368	22	738	2517	93.45	00:00:04	00:02:27
20171128(星期二)	1651	1438	1363	75	508	2159	80.6	00:00:15	00:02:38
20171129(星期三)	1720	1530	1440	90	428	2148	79.93	00:00:13	00:02:40
20171130(星期四)	1761	1562	1473	89	480	2241	78.94	00:00:14	00:02:39
合計	47818	37725	36707	1018	18647	66465	89.5	00:00:07	00:02:27

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

