

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
20171201(星期五)	1644	1508	1472	36	466	2110	89.52	00:00:05	00:02:28
20171202(星期六)	1338	1201	1117	84	398	1736	75.85	00:00:18	00:02:37
20171203(星期日)	1205	1086	1058	28	345	1550	90.24	00:00:07	00:02:23
20171204(星期一)	1544	1404	1355	49	436	1980	86.32	00:00:08	00:02:47
20171205(星期二)	1487	1323	1296	27	465	1952	92.21	00:00:04	00:02:45
20171206(星期三)	1554	1414	1367	47	451	2005	83.45	00:00:11	00:02:45
20171207(星期四)	1454	1294	1289	5	504	1958	93.74	00:00:04	00:02:36
20171208(星期五)	1363	1264	1248	16	423	1786	92.41	00:00:04	00:02:46
20171209(星期六)	1287	1162	1117	45	418	1705	84.6	00:00:10	00:02:28
20171210(星期日)	979	882	882	0	356	1335	97.85	00:00:01	00:02:15
20171211(星期一)	1580	1426	1426	0	427	2007	95.58	00:00:02	00:02:28
20171212(星期二)	1420	1275	1274	1	384	1804	97.02	00:00:01	00:02:31
20171213(星期三)	1526	1352	1340	12	462	1988	96.08	00:00:02	00:02:30
20171214(星期四)	1971	1599	1559	40	631	2602	87.3	00:00:08	00:02:28
20171215(星期五)	1777	1379	1368	11	713	2490	96.52	00:00:01	00:02:40
20171216(星期六)	667	496	408	88	232	899	69.35	00:00:13	00:02:24
20171217(星期日)	1351	1105	1089	16	551	1902	93.85	00:00:04	00:02:12
20171218(星期一)	1697	1443	1443	0	598	2295	98.75	00:00:01	00:02:17
20171219(星期二)	1765	1228	1228	0	811	2576	98.7	00:00:01	00:02:34
20171220(星期三)	1599	1239	1239	0	630	2229	98.63	00:00:00	00:02:25
20171221(星期四)	1701	1334	1316	18	620	2321	93.18	00:00:04	00:02:34
20171222(星期五)	1621	1255	1250	5	725	2346	95.7	00:00:03	00:02:29
20171223(星期六)	1432	1095	1035	60	675	2107	82.47	00:00:14	00:02:20
20171224(星期日)	1182	855	851	4	578	1760	94.85	00:00:03	00:02:24
20171225(星期一)	1729	1247	1247	0	799	2528	96.63	00:00:02	00:02:38
20171226(星期二)	2102	1473	1464	9	906	3008	95.52	00:00:02	00:02:30
20171227(星期三)	2021	1356	1330	26	976	2997	90.04	00:00:06	00:02:34
20171228(星期四)	2078	1428	1384	44	953	3031	87.11	00:00:09	00:02:35
20171229(星期五)	1859	1374	1345	29	884	2743	92.79	00:00:05	00:02:43
20171230(星期六)	1332	1207	1090	117	429	1761	77.46	00:00:19	00:02:32
20171231(星期日)	1295	1134	1111	23	416	1711	91.53	00:00:07	00:02:12
合計	47560	38838	37998	840	17662	65222	91.22	00:00:06	00:02:31

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

高雄市政府1999服務量趨勢圖

