

日期	進線 總電話量	按1轉 客服人員	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
20180101(星期一)	1394	1258	1258	0	328	1722	98.09	00:00:01	00:01:53
20180102(星期二)	1559	1415	1399	16	515	2074	94.06	00:00:04	00:02:43
20180103(星期三)	1477	1338	1335	3	479	1956	96.26	00:00:02	00:02:39
20180104(星期四)	1477	1337	1319	18	431	1908	92.6	00:00:04	00:02:26
20180105(星期五)	1529	1393	1357	36	553	2082	90.38	00:00:06	00:02:37
20180106(星期六)	1332	1148	1106	42	487	1819	84.49	00:00:10	00:02:23
20180107(星期日)	1006	892	869	23	367	1373	92.71	00:00:05	00:02:29
20180108(星期一)	1563	1403	1391	12	592	2155	94.01	00:00:03	00:02:29
20180109(星期二)	1424	1248	1248	0	489	1913	97.52	00:00:02	00:02:31
20180110(星期三)	1330	1188	1188	0	454	1784	98.32	00:00:01	00:02:28
20180111(星期四)	1543	1208	1193	15	623	2166	93.05	00:00:05	00:02:29
20180112(星期五)	1327	1171	1162	9	521	1848	95.56	00:00:02	00:02:33
20180113(星期六)	1165	1082	1067	15	462	1627	89.83	00:00:07	00:02:14
20180114(星期日)	1095	894	884	10	559	1654	94.3	00:00:04	00:02:16
20180115(星期一)	1726	1347	1341	6	705	2431	92.8	00:00:04	00:02:37
20180116(星期二)	1592	1229	1229	0	710	2302	96.83	00:00:02	00:02:35
20180117(星期三)	1706	1329	1319	10	723	2429	92.33	00:00:05	00:02:31
20180118(星期四)	1684	1325	1298	27	735	2419	86.79	00:00:08	00:02:43
20180119(星期五)	1700	1376	1336	40	695	2395	82.34	00:00:12	00:02:39
20180120(星期六)	1511	1094	1075	19	868	2379	88.67	00:00:07	00:02:11
20180121(星期日)	1128	968	937	31	424	1552	89.57	00:00:09	00:02:22
20180122(星期一)	1847	1394	1378	16	847	2694	91.32	00:00:05	00:02:42
20180123(星期二)	1630	1285	1275	10	721	2351	92.53	00:00:04	00:02:37
20180124(星期三)	1834	1406	1354	52	835	2669	86.77	00:00:09	00:02:32
20180125(星期四)	1555	1241	1207	34	659	2214	90.57	00:00:07	00:02:36
20180126(星期五)	1784	1279	1279	0	800	2584	97.11	00:00:01	00:02:27
20180127(星期六)	1424	1021	999	22	716	2140	88.25	00:00:09	00:02:13
20180128(星期日)	1167	825	827	0	566	1733	98.42	00:00:00	00:02:19
20180129(星期一)	1753	1301	1298	3	826	2579	97.31	00:00:01	00:02:37
20180130(星期二)	1713	1296	1274	22	745	2458	94.29	00:00:04	00:02:30
20180131(星期三)	1699	1363	1353	10	678	2377	94.42	00:00:03	00:02:34
合計	46674	38054	37555	501	19113	65787	92.58	00:00:05	00:02:30

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

