

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
20180201(星期四)	1365	1208	1208	0	423	1788	94.7	00:00:03	00:02:30
20180202(星期五)	1522	1333	1323	10	504	2026	93.32	00:00:04	00:02:32
20180203(星期六)	968	899	899	0	377	1345	97.33	00:00:02	00:02:15
20180204(星期日)	954	881	846	35	394	1348	85.7	00:00:11	00:02:22
20180205(星期一)	1315	1225	1219	6	368	1683	94.61	00:00:03	00:02:19
20180206(星期二)	1425	1289	1269	20	392	1817	91.62	00:00:04	00:02:15
20180207(星期三)	1204	1107	1104	3	436	1640	96.93	00:00:02	00:02:24
20180208(星期四)	1221	1140	1140	0	366	1587	96.67	00:00:02	00:02:34
20180209(星期五)	1436	1289	1289	0	457	1893	97.52	00:00:01	00:02:32
20180210(星期六)	1170	1067	1061	6	420	1590	94.1	00:00:03	00:02:11
20180211(星期日)	1043	952	946	6	415	1458	93.7	00:00:04	00:02:19
20180212(星期一)	2023	1544	1533	11	909	2932	95.01	00:00:02	00:02:21
20180213(星期二)	1988	1476	1438	38	821	2809	88.75	00:00:07	00:02:26
20180214(星期三)	2368	1825	1773	52	930	3298	87.73	00:00:08	00:01:57
20180215(星期四)	2391	1674	1573	101	1076	3467	79.99	00:00:16	00:01:43
20180216(星期五)	1392	859	855	4	805	2197	96.51	00:00:02	00:01:55
20180217(星期六)	1278	823	815	8	744	2022	96.11	00:00:02	00:01:53
20180218(星期日)	1408	930	919	11	688	2096	94.3	00:00:04	00:02:02
20180219(星期一)	1822	1249	1238	11	759	2581	92.63	00:00:04	00:02:08
20180220(星期二)	1634	1050	1041	9	876	2510	95.14	00:00:03	00:02:22
20180221(星期三)	2212	1465	1464	1	1117	3329	96.79	00:00:02	00:02:31
20180222(星期四)	1989	1308	1283	25	1007	2996	92.58	00:00:05	00:02:39
20180223(星期五)	2026	1372	1322	50	977	3003	86.3	00:00:09	00:02:40
20180224(星期六)	1891	1207	1174	33	1035	2926	86.91	00:00:09	00:02:20
20180225(星期日)	1468	1130	1067	63	624	2092	83.1	00:00:12	00:02:35
20180226(星期一)	2126	1460	1429	31	1010	3136	87.05	00:00:07	00:02:36
20180227(星期二)	1950	1313	1313	0	1063	3013	96.65	00:00:02	00:02:30
20180228(星期三)	1771	1227	1224	3	938	2709	93.48	00:00:04	00:02:26
合計	45360	34302	33765	537	19931	65291	91.96	00:00:05	00:02:20

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

