

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
20180301(星期四)	1654	1544	1468	76	501	2155	81.15	00:00:13	00:02:44
20180302(星期五)	1661	1539	1487	52	550	2211	87.46	00:00:09	00:02:21
20180303(星期六)	1347	1243	1149	94	439	1786	74.74	00:00:18	00:02:28
20180304(星期日)	986	900	892	8	406	1392	92.00	00:00:05	00:02:35
20180305(星期一)	1559	1420	1402	18	523	2082	93.10	00:00:04	00:02:41
20180306(星期二)	1502	1391	1317	74	458	1960	79.01	00:00:16	00:02:35
20180307(星期三)	1461	1323	1311	12	469	1930	92.97	00:00:04	00:02:41
20180308(星期四)	1339	1250	1187	63	418	1757	78.64	00:00:14	00:02:41
20180309(星期五)	1296	1165	1160	5	446	1742	97.08	00:00:02	00:02:27
20180310(星期六)	1192	1111	1047	64	460	1652	78.13	00:00:15	00:02:20
20180311(星期日)	1083	992	951	41	476	1559	84.88	00:00:13	00:02:29
20180312(星期一)	1673	1538	1406	132	572	2245	67.69	00:00:24	00:02:48
20180313(星期二)	1831	1471	1431	40	796	2627	88.24	00:00:08	00:02:36
20180314(星期三)	1650	1355	1326	29	668	2318	89.74	00:00:07	00:02:48
20180315(星期四)	1535	1263	1260	3	647	2182	94.93	00:00:02	00:02:42
20180316(星期五)	1759	1465	1429	36	738	2497	87.44	00:00:08	00:02:40
20180317(星期六)	1442	1191	1140	51	616	2058	82.45	00:00:14	00:02:25
20180318(星期日)	1099	881	874	7	532	1631	95.12	00:00:03	00:02:32
20180319(星期一)	1714	1425	1405	20	685	2399	93.61	00:00:04	00:02:43
20180320(星期二)	1711	1425	1424	1	625	2336	97.12	00:00:02	00:02:38
20180321(星期三)	1685	1395	1379	16	589	2274	90.32	00:00:05	00:02:26
20180322(星期四)	1565	1291	1257	34	595	2160	87.14	00:00:08	00:02:38
20180323(星期五)	1554	1296	1273	23	668	2222	91.74	00:00:05	00:02:34
20180324(星期六)	1331	1078	1053	25	656	1987	86.83	00:00:08	00:02:23
20180325(星期日)	1032	910	907	3	439	1471	93.63	00:00:04	00:02:26
20180326(星期一)	1764	1316	1306	10	758	2522	92.02	00:00:05	00:02:42
20180327(星期二)	1678	1253	1229	24	758	2436	91.86	00:00:06	00:02:39
20180328(星期三)	1581	1223	1213	10	672	2253	93.54	00:00:04	00:02:42
20180329(星期四)	1723	1351	1310	41	766	2489	85.12	00:00:09	00:02:37
20180330(星期五)	1859	1464	1441	23	877	2736	90.16	00:00:06	00:02:42
20180331(星期六)	1853	1407	1294	113	835	2688	70.93	00:00:25	00:02:28
合計	47119	39876	38728	1148	18638	65757	87.12	00:00:09	00:02:36

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%=(C)客服人員應答數/(F)電話處理總數*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

