

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
20180401(星期日)	1241	1169	1086	83	494	1735	76.13	00:00:21	00:02:20
20180402(星期一)	1676	1493	1446	47	540	2216	85.4	00:00:10	00:02:32
20180403(星期二)	1479	1369	1330	39	552	2031	90.36	00:00:07	00:02:31
20180404(星期三)	1243	1155	1145	10	534	1777	93.51	00:00:04	00:02:16
20180405(星期四)	1183	1118	1094	24	409	1592	92.04	00:00:05	00:02:07
20180406(星期五)	1078	993	989	4	338	1416	93.66	00:00:04	00:02:22
20180407(星期六)	1052	972	951	21	422	1474	84.16	00:00:10	00:02:22
20180408(星期日)	989	905	882	23	375	1364	87.51	00:00:10	00:02:41
20180409(星期一)	1580	1442	1428	14	580	2160	90.36	00:00:05	00:02:34
20180410(星期二)	1680	1531	1526	5	528	2208	85.96	00:00:10	00:02:12
20180411(星期三)	1822	1613	1613	0	493	2315	87.97	00:00:12	00:02:09
20180412(星期四)	1571	1441	1437	4	465	2036	89.87	00:00:07	00:02:20
20180413(星期五)	1793	1510	1422	88	739	2532	72.52	00:00:19	00:02:38
20180414(星期六)	1684	1271	1195	76	830	2514	78.28	00:00:17	00:02:28
20180415(星期日)	1280	949	941	8	600	1880	95.26	00:00:03	00:02:25
20180416(星期一)	1858	1486	1377	109	724	2582	66.42	00:00:24	00:02:39
20180417(星期二)	1882	1517	1422	95	846	2728	74.62	00:00:16	00:02:36
20180418(星期三)	1848	1482	1452	30	824	2672	84.75	00:00:09	00:02:30
20180419(星期四)	1748	1373	1343	30	737	2485	89.37	00:00:06	00:02:30
20180420(星期五)	1760	1382	1373	9	835	2595	94.43	00:00:03	00:02:30
20180421(星期六)	1395	1038	1023	15	736	2131	90.56	00:00:06	00:02:33
20180422(星期日)	1298	958	940	18	660	1958	92.07	00:00:05	00:02:27
20180423(星期一)	1810	1539	1508	31	747	2557	83.37	00:00:12	00:02:33
20180424(星期二)	1793	1407	1385	22	715	2508	89.98	00:00:07	00:02:26
20180425(星期三)	1613	1344	1307	37	626	2239	84.67	00:00:10	00:02:42
20180426(星期四)	1539	1409	1363	46	516	2055	87.44	00:00:10	00:02:32
20180427(星期五)	1852	1410	1317	93	946	2798	76.81	00:00:20	00:02:41
20180428(星期六)	1379	1002	957	45	734	2113	82.63	00:00:16	00:02:24
20180429(星期日)	1173	854	845	9	665	1838	92.39	00:00:05	00:02:28
20180430(星期一)	1833	1653	1594	59	611	2444	81.43	00:00:13	00:02:22
合計	46132	38785	37691	1094	18821	64953	85.27	00:00:11	00:02:28

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

