

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
20180501(星期二)	1408	1330	1316	14	462	1870	94.74	00:00:03	00:02:20
20180502(星期三)	1556	1441	1362	79	513	2069	73.91	00:00:20	00:02:45
20180503(星期四)	1512	1404	1386	18	559	2071	91.31	00:00:06	00:02:41
20180504(星期五)	1434	1354	1337	17	586	2020	92.98	00:00:04	00:02:40
20180505(星期六)	1177	1112	1044	68	518	1695	76.53	00:00:18	00:02:38
20180506(星期日)	915	839	832	7	387	1302	92.61	00:00:05	00:02:29
20180507(星期一)	1626	1507	1481	26	570	2196	85.14	00:00:09	00:02:41
20180508(星期二)	1685	1577	1509	68	701	2386	79.64	00:00:16	00:02:18
20180509(星期三)	1773	1625	1514	111	776	2549	70.83	00:00:21	00:02:30
20180510(星期四)	1588	1467	1428	39	582	2170	87.32	00:00:07	00:02:26
20180511(星期五)	1558	1439	1433	6	607	2165	94.16	00:00:04	00:02:40
20180512(星期六)	1197	1127	1026	101	491	1688	75.51	00:00:18	00:02:23
20180513(星期日)	949	873	851	22	451	1400	91.07	00:00:06	00:02:04
20180514(星期一)	1648	1515	1495	20	656	2304	89.17	00:00:06	00:02:34
20180515(星期二)	1736	1372	1368	4	777	2513	93	00:00:04	00:02:33
20180516(星期三)	1733	1392	1369	23	855	2588	89.15	00:00:06	00:02:43
20180517(星期四)	1759	1358	1343	15	780	2539	88.37	00:00:07	00:02:36
20180518(星期五)	1733	1373	1373	0	878	2611	95.12	00:00:03	00:02:34
20180519(星期六)	1264	940	938	2	728	1992	91.91	00:00:06	00:02:20
20180520(星期日)	977	812	812	0	476	1453	95.44	00:00:04	00:02:35
20180521(星期一)	1737	1377	1376	1	897	2634	95.72	00:00:02	00:02:44
20180522(星期二)	1554	1348	1345	3	737	2291	93.62	00:00:04	00:02:34
20180523(星期三)	1821	1258	1246	12	1017	2838	93.16	00:00:04	00:02:42
20180524(星期四)	1843	1444	1444	0	789	2632	98.55	00:00:03	00:02:22
20180525(星期五)	1862	1467	1467	0	862	2724	100	00:00:01	00:02:16
20180526(星期六)	1498	1191	1183	8	632	2130	83.21	00:00:11	00:02:16
20180527(星期日)	1023	897	897	0	402	1425	99.11	00:00:06	00:02:01
20180528(星期一)	1825	1430	1430	0	813	2638	93.22	00:00:05	00:02:27
20180529(星期二)	1673	1305	1305	0	841	2514	95.48	00:00:02	00:02:30
20180530(星期三)	1433	1303	1285	18	499	1932	92.63	00:00:05	00:02:40
20180531(星期四)	1400	1265	1229	36	548	1948	89.01	00:00:08	00:02:36
合計	46897	40142	39424	718	20390	67287	89.46	00:00:07	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

