

รายงานผลการปฏิบัติงาน BACK OFFICE

วันที่ 1 – 31 กรกฎาคม 2567

MY TEAM



Supervisor

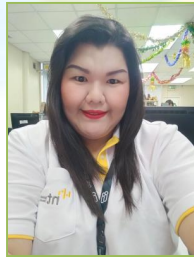
Sup. อัจฉรา



Chief

จันทิมา

CRM



พิมพ์ชนก



วรรณวิสาข์



จินตนา



สุมณฑา



ธีรธำรง

งานอาคาร/ช่วยตามงาน

Facebook/รับสาย

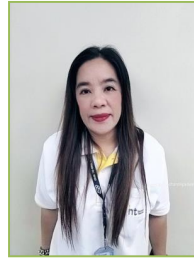


ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ

QA



นวรรตน์

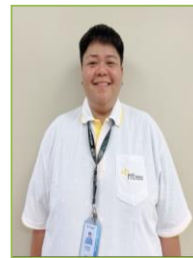


อรัทัย

ต่อสาย(x11) / รับสาย



อาพล



เมษวิภา

Facebook



กิตติศักดิ์



มณฑา



สุรเดช



อาภรณ์



สุพินดา

ต่อสาย(x11)



ไอรินทร์



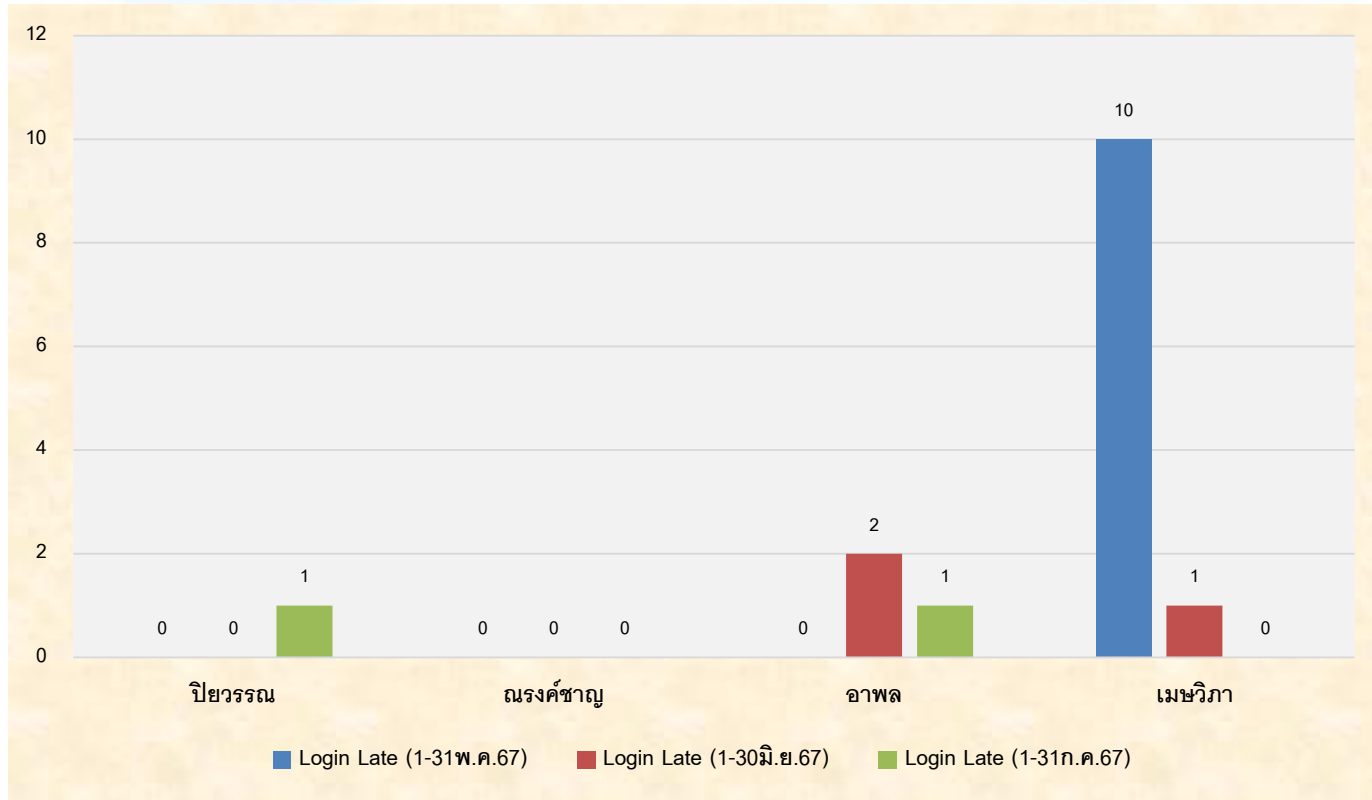
ดุสิตา

Performance Team วันที่ 1 – 31 กรกฎาคม 2567

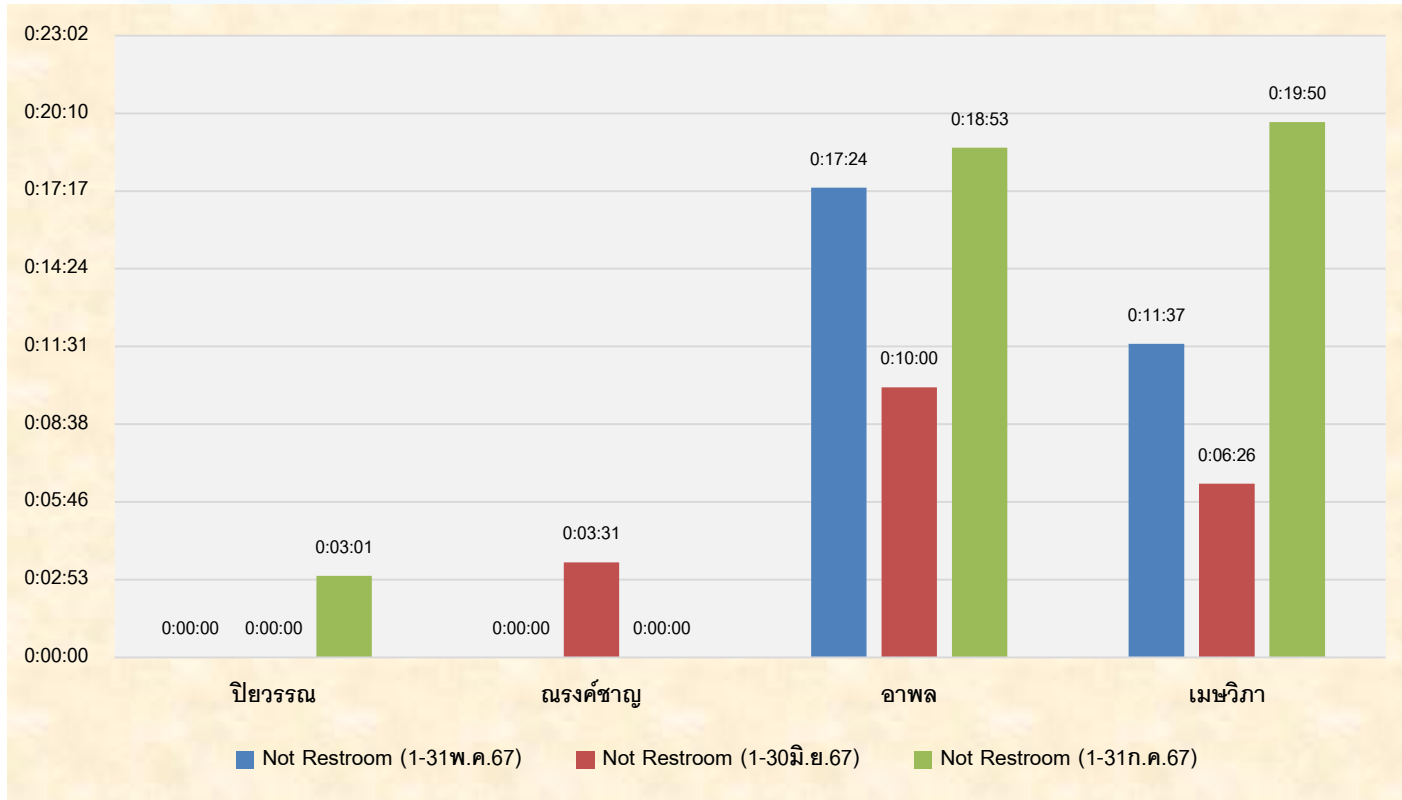
Chief จันทิมา สุวรรณโชติ (Sup.อัจฉรา)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Log in late	Compliment	Warning	Remark
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	572	36	77.81	0:01:33	0:03:01	0:00:00	0:03:16	0:02:20	1	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม.ทำหน้าที่ตอบfacebook
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	425	39	78.58	0:00:56	0:00:00	0:00:00	0:04:05	0:02:26	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ตอบfacebook
3. อาพล สารวรรณ	316	36	78.55	0:00:50	0:18:53	0:00:00	0:04:23	0:03:09	1	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
4. เมษวิภา จันทรินทร์	724	43	76.89	0:01:25	0:19:50	0:03:40	0:03:34	0:02:18	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
Average Team	2037	39	77.96	0:04:44	0:41:44	0:03:40	0:03:50	0:02:33	2	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:55						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:01						

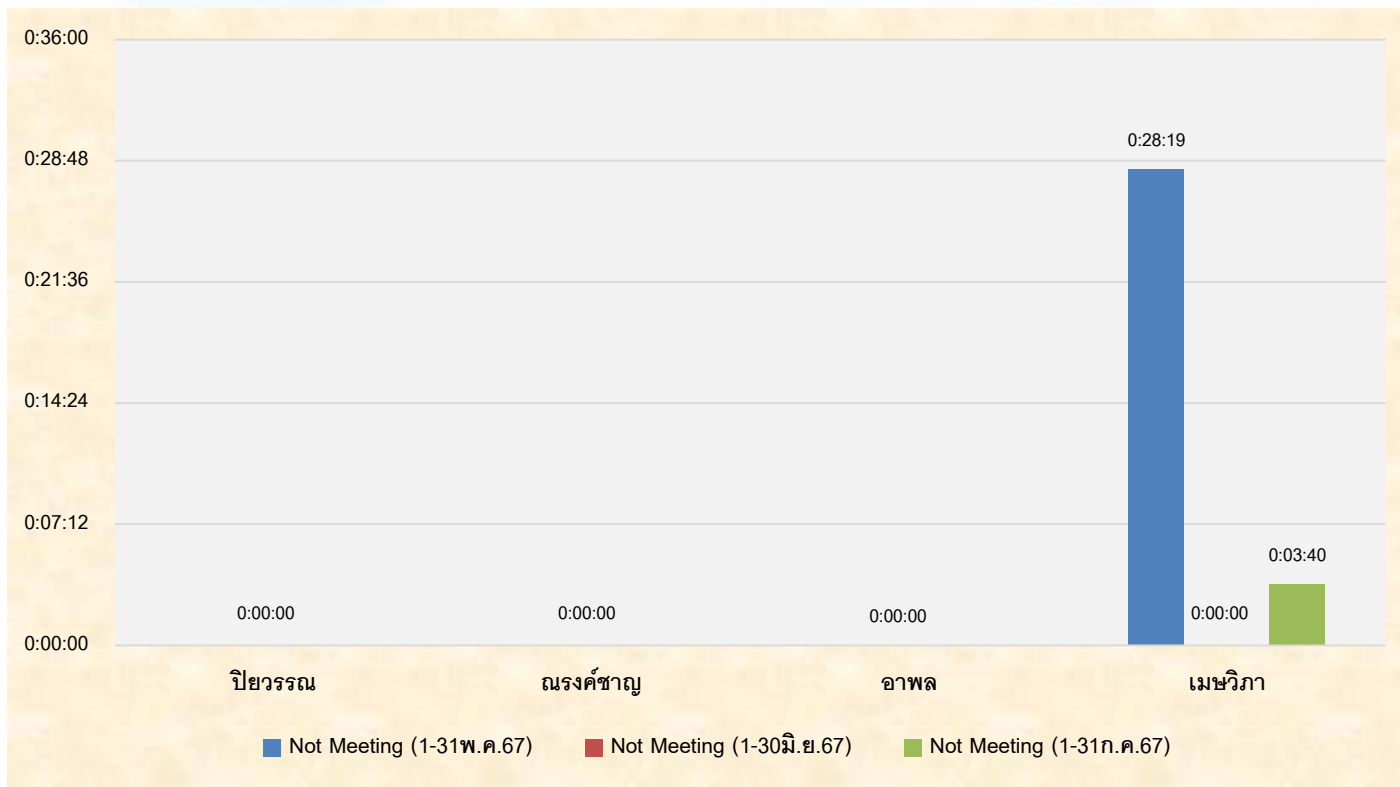
กราฟเปรียบเทียบ Log in late เดือนพ.ค. – ก.ค. 2567



กราฟเปรียบเทียบ Not Restroom เดือนพ.ค. – ก.ค. 2567



กราฟเปรียบเทียบ Not Meeting เดือนพ.ค. – ก.ค. 2567



ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ Not Restroom – Not Meeting ประจำเดือน กรกฎาคม 2567



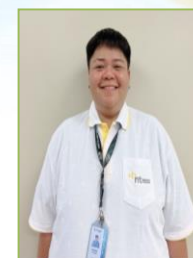
ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ



อาพล



เมษวิภา

Agent	Active Time(fmt)	Not Restroom		Handled	Not Meeting		
		Time	%		Time	%	นาที / ต่อสาย
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	105:35:11	0:03:01	0.04	572	0:00:00	0.00	0.00
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	69:59:41	0:00:00	0.00	425	0:00:00	0.00	0.00
3. อาพล สาระวรรณ	56:19:37	0:18:53	0.53	316	0:00:00	0.00	0.00
4. เมษวิภา จันทน์นพ	113:39:30	0:19:50	0.27	724	0:03:40	0.04	0.004

▶ รายชื่อพนักงาน Not restroom เดือนก.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not restroom (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	1 (22/7/67)	0:03:01	ปวดท้องเข้าห้องน้ำ
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ	1 (9/7/67)	0:09:32	ปวดท้องเข้าห้องน้ำ
	2 (24/7/67)	0:09:21	ปวดท้องเข้าห้องน้ำ
4. เมษวิภา จันทน์พ	1 (6/7/67)	0:03:03	ท้องเสีย
	2 (6/7/67)	0:06:04	ท้องเสีย
	1 (11/7/67)	0:02:55	ปวดท้องเข้าห้องน้ำ
	2 (11/7/67)	0:07:48	ปวดท้องเข้าห้องน้ำ

▶ รายชื่อพนักงาน Not meeting เดือนก.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not meeting (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ	-	-	
4. เมษวิภา จันทน์พ	1 (10/7/67)	0:03:40	สร้างงานร้องเรียน CRM

▶ รายชื่อพนักงาน Log in late เดือนก.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Log in late (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	1 (10/7/67)	14:31:42	log in late 1นาที่ เนื่องจากกลับจากเบรค เข้าwork ตรงเวลางาน
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ	1 (1/7/67)	12:01:14	log in late 1นาที่ เนื่องจากกลับจากเบรค เข้าwork ตรงเวลางาน
4. เมษวิภา จันทน์พ	-	-	

ตารางคะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า 70% ประจำเดือน ก.ค. 2567

ชื่อ - สกุล	คะแนน WEEK 1 – 7 ก.ค. 67	คะแนน WEEK 8 – 14 ก.ค. 67	คะแนน WEEK 15 – 21 ก.ค. 67	คะแนน WEEK 22 – 28 ก.ค. 67	คะแนน WEEK 29 – 31 ก.ค. 67
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	-	-	-
ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	-	-	-
อาพล สาระวรรณ	-	-	-	-	-
เมษวิภา จันทรินทร์	-	-	-	-	-

ทีม Facebook



กิตติศักดิ์ ปาณินท์



มณฑา เปรมพงษ์



สุรเดช จินเจือ



ปิยวรรณ ไพฑูรย์



ณรงค์ชาญ โปธิไทร

ชื่อ-สกุล	ยอดเปลี่ยน กองงาน	web tell 1177	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ปิด	WARROOM			Approve CRM (แก้ไขที่อยู่)
				Within 5 Minutes	Over 5 Minutes	Over 30 Minutes	
1. กิตติศักดิ์ ปาณินท์	1476	499	437	429	7	1	113
2. มณฑา เปรมพงษ์	1043	418	415	400	12	3	126
3. สุรเดช จินเจือ	352	104	315	277	14	24	-
4. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	137	170	477	465	12	0	-
5. ณรงค์ชาญ โปธิไทร	160	232	460	458	2	0	-
Total	3168	1423	2104	2029	47	28	239

กิตติศักดิ์ : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด วันที่16/7/67 เวลา10.37น. ลูกค้าติดต่อเข้ามาพร้อมกัน หลายเคส // วันที่17/7/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา15.13น. ระบบwarroomไม่แจ้งเตือน// วันที่31/7/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามา เวลา 14.02น. ระบบมีการ assign งานมาให้เวลา 14.32น. ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

มณฑา : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด วันที่15/7/67 เริ่มใช้งาน warroom เป็นวันแรก เคสที่ตอบไปแล้ว ระบบจะดึงเข้ามาให้ตอบอีกครั้ง // วันที่16/7/67 ระบบwarroom assign งาน 07.46น. ซึ่งยังไม่ถึงเวลาปฏิบัติงาน // วันที่18/7/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา 10.23น. ระบบwarroom ไม่แจ้งเตือน // วันที่23/7/67 เวลา09.32น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาพร้อมกันหลายเคส ตรวจสอบไม่มีเหตุเสียบริเวณกว้าง ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

สุรเดช : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด วันที่25/7/67 เวลา 02.40 น. มีสายรอ 50 สาย เป็นอินเทอร์เน็ต นครหลวง ประสานงาน BRAS 025755191 คุณอานนท์แจ้งมีการย้ายอุปกรณ์ Nokia ไป huawei เวลา 02.00-05.00น.

ปิยวรรณ : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด วันที่24/7/67 เวลา 17.53น. เป็นเคสที่ กตริเทิร์น ไป 4ครั้ง เพราะไม่ได้เกี่ยวกับงาน1177 แต่ไม่มีจน.ดำเนินการ ทำให้ต้องตอบลูกค้าและปิดงานเอง // วันที่26/7/67 เวลา17.56น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาพร้อมกันหลายเคส แจ้งต่อสัญญาณ ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

ณรงค์ชาญ : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด วันที่17/7/67 ระบบwarroom ดึงงานวันที่18/6/67 เข้ามาในระบบ ซึ่งมีการตอบและปิดงานไปแล้ว ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

▶ ทีม X:11



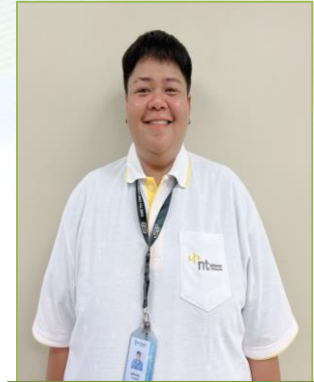
ไอรินทร์ สายจันทร์



ดุสิตา ชิตประเสริฐ



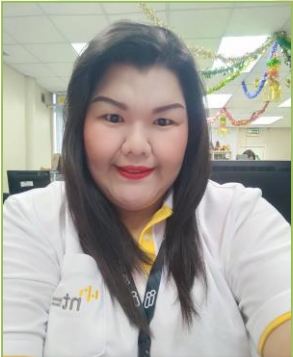
อาพล สารวรรณ



เมษวิภา จันทรนพ

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ต่อสาย		ต่อสาย รวม	ปิดงาน		ปิดงาน รวม	รวม	Duration (X11)
		AM	PM		AM	PM			
1.	ไอรินทร์ สายจันทร์	1,172	1,235	2,407	1,707	1,318	3,025	5,432	180 ชม.
2.	ดุสิตา ชิตประเสริฐ	628	802	1,430	1,258	769	2,027	3,457	152 ชม.
3.	อาพล สารวรรณ	146	2,133	2,279	245	2,410	2,655	4,934	139 ชม.
4.	เมษวิภา จันทรนพ	33	1,345	1,378	76	1,452	1,528	2,906	122 ชม.
Total		<u>1,979</u>	<u>5,515</u>	<u>7,494</u>	<u>3,286</u>	<u>5,949</u>	<u>9,235</u>	<u>16,729</u>	<u>593 ชม.</u>

▶ ทีม CRM



พิมพ์ชนก ใจดี

Week	ปัญหา อุปกรณ์TOT สาย,เสา,ตู้ ผ่าน,ตู้ สาธารณะ	ปัญหาเสียบ นาน เสียบ บ่อย	ติดตาม งานเหตุ เสียบ	ร้องเรียน พนักงาน 1177	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืบงาน/ ตามงาน	Total
1 – 31 กรกฎาคม 67	580	5	32	2	2	89	3	448	<u>1161</u>



จินตนา พรจิตร

Week	ปัญหาอุปกรณ์ TOT สาย,เสา, ตู้ผ่าน,ตู้ สาธารณะ	ปัญหาเสียบ นาน เสียบ บ่อย	ติดตามงาน เหตุเสียบ	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืบงาน/ ตามงาน	Total
1 – 31 กรกฎาคม 67	275	0	10	1	48	0	569	<u>903</u>



วรรณวิสาข์ นาคะสิงห์

Week	ปัญหาการถูกระงับ การใช้บริการ	ขอแก้ไขตัวสะกด สถานที่ติดตั้ง (ไม่ใช่move)	Approve	Total
1 – 31 กรกฎาคม 67	10	1151	3675	<u>4836</u>



สุนันทา คำภูเมือง

Week	สร้างงาน Fondue	ปิดงาน Fondue	ขอแก้ไขตัวสะกด สถานที่ติดตั้ง(ไม่ใช่ move)	Total
1 – 31 กรกฎาคม 67	330	126	152	<u>608</u>

สรุปไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือน ก.ค. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-7 ก.ค. 67	WEEK 8 - 14 ก.ค. 67	WEEK 15 - 21 ก.ค. 67	WEEK 22 - 28 ก.ค. 67	WEEK 29 - 31 ก.ค. 67	Total
ปิยวรรณ ไทบุรุษ	สายที่1	หมายเลขบริการ 042597201 การถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง พูดรวบคำ ทวนชื่อผู้ติดตั้งจากหน้าระบบ ดำเนินการ : เพิ่มสติและสมาธิในการสนทนากับลูกค้า เวลาถ่ายทอดข้อมูลจะได้ไม่ติดขัด และชื่อผู้ติดตั้งและที่อยู่ให้สอดคล้องจากลูกค้า แล้วค่อยทวนข้อมูลอีกครั้ง	หมายเลขบริการ 5448J7084 ถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบางช่วง สอบถามความเป็นตัวตนไม่ครบถ้วน ลูกค้าสอบถามยอดค่าบริการ ดำเนินการ : เรียบเรียงข้อมูลก่อนแจ้งลูกค้า และกรณีลูกค้าสอบถามยอดให้สอบถามความเป็นตัวตนจากลูกค้า ก่อนแจ้งยอด	หมายเลขบริการ 7552J7111 น้ำเสียงราบเรียบบ้าง สอบถามความเป็นตัวตนไม่ครบถ้วน ลูกค้าสอบถามยอดค่าบริการ ช่วงแรกแจ้งข้อมูลผิด แต่ช่วงท้ายแจ้งใหม่เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ดำเนินการ : กรณีลูกค้าสอบถามยอดให้สอบถามความเป็นตัวตนให้ครบถ้วน และเพิ่มไหวพริบในการแจ้งข้อมูล เนื่องจากแจ้งเดือนมิ.ย.67 ยังไม่ถึงกำหนดชำระ แต่ช่วงท้าย สามารถแจ้งข้อมูลที่ถูกต้อง	หมายเลขบริการ 5337J0213 น้ำเสียงห้วนบางช่วง ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้นุ่มนวลกว่านี้ จะดี และโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าอารมณ์ปกติ)	หมายเลขบริการ 5343J2567 พักสายเกินเวลาที่กำหนด การถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง ขาดไหวพริบในการบันทึกงาน ดำเนินการ : ตั้งสติและตรวจสอบข้อมูลให้ละเอียดก่อนแจ้งลูกค้า จะได้ถ่ายทอดข้อมูลไม่ติดขัด และเพิ่มไหวพริบการตรวจสอบข้อมูลก่อนบันทึกงาน	รวม 10 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 028775500-5 , 024600232,024600234,024601855,024686866,024688615,024762374 ไม่สอบถามความเป็นตัวตน ขาดไหวพริบและความรอบคอบในการบันทึกงาน ดำเนินการ : กรณีมีประวัติแจ้งเสียเกิน3 เดือน หรือยังไม่ปรับประวัติ ให้สอบถามความเป็นตัวตนด้วย และเพิ่มความรอบคอบการบันทึกงานให้มากกว่านี้ เลขหมายไม่ได้เรียงกัน ให้แจ้งแยก	หมายเลขบริการ 025521530,025526052 น้ำเสียงราบเรียบบางช่วง ไม่แจ้งเลขหมาย FTX ดำเนินการ : ควรปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้ และ FTX ไม่ได้ใช้งานก็ควรแจ้งเลขหมายให้ลูกค้าทราบด้วย	หมายเลขบริการ 4223J9380 น้ำเสียงห้วนบางช่วง พูดเร็วบ้าง ตลอดทั้งสายไม่ได้สอบถามชื่อลูกค้า แต่ช่วงท้ายสายเรียกชื่อลูกค้า(คุณอดิสร) จากประวัติเก่า ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้นุ่มนวล จังหวะพูดให้เหมาะสม และให้สอบถามชื่อลูกค้าทุกครั้ง แม้ลูกค้าจะบอกว่าติดต่อเข้ามาก่อนหน้านี้แล้วก็ตาม เนื่องจากลูกค้าอาจจะไม่ใช่คนเดิม	หมายเลขบริการ 2581J7526 น้ำเสียงห้วนบางช่วง ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้นุ่มนวลกว่านี้ จะดี และโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าอารมณ์ปกติ)	หมายเลขบริการ 2433J7633 การถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ ดำเนินการ : ตั้งสติและตรวจสอบข้อมูลให้ละเอียดก่อนแจ้งลูกค้า จะได้ถ่ายทอดข้อมูลไม่ติดขัด ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ไม่เข้าเกินไป	รวม 10 สาย
ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	สายที่1	หมายเลขบริการ 3951J4150 พักสายเกินเวลาที่กำหนด (ตามงาน) ขาดไหวพริบและความรอบคอบในการบันทึกงาน ดำเนินการ : เพิ่มความรอบคอบบันทึกให้มากกว่านี้ ลูกค้าแจ้งข้อมูลอะไรเพิ่มเติมให้บันทึกลงไป จะได้เป็นข้อมูลให้พนักงานคนต่อไป	หมายเลขบริการ 5570J0561 น้ำเสียงราบเรียบบางช่วง ติด ครับ ครับผม ดำเนินการ : ควรปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้	หมายเลขบริการ 4551J3254 พักสายเกินเวลาที่กำหนด บันทึกงานไม่ครบถ้วน แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าสายหลุด ไม่ประสานงาน(Ch.) ดำเนินการ : กรณีลูกค้าสายหลุด ควรประสานงานCh.ทุกครั้ง ว่าCh.จะติดต่อกลับหรือให้ดำเนินการอะไรให้ลูกค้า และบันทึกชื่อCh.ลงในงานด้วย (ตามข้อมูลbrief)	หมายเลขบริการ 4325J8157 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ขาดไหวพริบในการแจ้งข้อมูล ดำเนินการ : กรณีลูกค้าแจ้งแก้ไขเสร็จ ให้ติดต่อกลับด้วย ควรอธิบายเพิ่มเติมว่าหากมีการแก้ไขเสร็จ ช่างอาจจะติดต่อกลับหรือส่งSMS ให้ทราบ แต่จะระบุเพิ่มเติมให้ช่างรับทราบ ถ้าพดง.ตอบรับอาจจะส่งผลให้ลูกค้าเข้าใจผิดได้ ว่าจะมีช่างติดต่อกลับ	หมายเลขบริการ 3931J2468 พักสายเกินเวลาที่กำหนด (ตามงาน) น้ำเสียงราบเรียบบางช่วง ติด ครับ , ครับผม ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้ ลดคำพูดฟุ่มเฟือย	รวม 10 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 2517J9319 พักสายเกินเวลาที่กำหนด พูดชนกับลูกค้า ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : หากเรากำลังแจ้งข้อมูลลูกค้าพูดแทรก ให้หยุดฟังลูกค้าพูดให้จบก่อน และไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าปกติ)	หมายเลขบริการ 3855J0763 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ติด ครับ ครับผม ดำเนินการ : ถ้าพักสายนาน ให้ดึงสายลูกค้ากลับมาแจ้งเบาะระยๆ	หมายเลขบริการ 4530J0317 น้ำเสียงราบเรียบบ้าง ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นตลอดสาย จะดีมาก	หมายเลขบริการ 7521J5600 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ขาดไหวพริบและความรอบคอบในการบันทึกงาน ดำเนินการ : เพิ่มไหวพริบและความรอบคอบการบันทึกงานให้ครบถ้วน เนื่องจากลูกค้าแจ้งชัตชื่อมานานแล้ว ประมาณ2เดือน แต่ลูกค้าไม่ได้แจ้งเสียเข้ามา	หมายเลขบริการ 3451J1313 พักสายเกินเวลาที่กำหนด จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ ขาดความรอบคอบในการบันทึกงาน ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม เพิ่มความรอบคอบในการบันทึกงาน แจ้งข้อมูลอะไกรับลูกค้า ควรบันทึกตามที่ตั้งใจลูกค้า	รวม 10 สาย

สรุปฟังไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือน ก.ค. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-7 ก.ค. 67	WEEK 8 - 14 ก.ค. 67	WEEK 15 - 21 ก.ค. 67	WEEK 22 - 28 ก.ค. 67	WEEK 29 - 31 ก.ค. 67	Total
อาพล สารวรรณิ์	สายที่1	หมายเลขบริการ 5628J0368 ติดค้ำว่า เอ๋อ นำประโยค ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (เดี่ยว , ยัง) ไม่โอนสาย ประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ลดการใช้ค้ำฟุ่มเพื่อยปรับการใช้ภาษาให้กับลูกค้ำให้เป็นทางการ และให้โอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้ำปกติ)	หมายเลขบริการ 2320J0422 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ ติด เอ๋อ อ่า นำประโยค ทวนหมายเลขติดต่อกลับจากหน้าระบบ ดำเนินการ : ควรปรับภาษาให้เป็นทางการ และหมายเลขติดต่อกลับให้ลูกค้ำเป็นผู้แจ้งเอง	หมายเลขบริการ 2577J1594 ไม่แจ้งหมายเลขบริการ เนื่องจากลูกค้ำไม่ทราบหมายเลขบริการ ให้ตรวจสอจากหมายเลขติดต่อกลับ ไม่สอตามชื่อผู้แจ้ง แต่มีการบันทึกลงไปในระบบ ดำเนินการ : กรณีลูกค้ำไม่ทราบหมายเลขบริการ ถ้าค้นหาหมายเลขพบแล้ว ควรแจ้งให้ลูกค้ำทราบ และให้สอตามชื่อลูกค้ำทุกครั้ง เพราะลูกค้ำผู้แจ้งกับผู้ที่ติดตามงาน อาจจะไม่ใช่คนเดิม	หมายเลขบริการ 4537J0555 ไม่สอตามความเป็นตัวตน ลูกค้ำเป็นคนเอง ไม่ขอหมายเลขติดต่อกลับ ดำเนินการ : กรณีลูกค้ำสอตามยอด ให้สอตามความเป็นตัวตนจากลูกค้ำก่อนแจ้งข้อมูล และทุกครั้งที่ได้รับเรื่องแจ้งเสีย ให้ขอหมายเลขติดต่อกลับ เป็นข้อมูลที่ล้ำคัญต่อช่าง	หมายเลขบริการ 4249J5794 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดลากเสียงบ้าง ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูด ไม่ซ้ำ ไม่เร็วเกินไป บางคำควรพูดให้กระชับ	รวม 10 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 4551J0120 กล่าวทักทายไม่ครบสคริป ทวนชื่อผู้ติดตั้งจากหน้าระบบ ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ชื่อผู้ติดตั้งและที่อยู่ให้สอตามจากลูกค้ำ แล้วค่อยทวนข้อมูลอีกครั้ง และให้โอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้ำปกติ)	หมายเลขบริการ 7577J7781 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (เดี่ยว , เบอร์) ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ควรปรับภาษาให้เป็นทางการ และโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้ำอารมณป์กติ)	หมายเลขบริการ 3531J5766 พูดลากเสียงบ้าง ใช้ภาษาเป็นกันเอง ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูด ค้ำว่า ครับ ให้กระชับ และปรับภาษาให้เป็นทางการ	หมายเลขบริการ 3944J8739 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ปรับภาษาให้เหมาะสมเป็นทางการ และโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้ำอารมณป์กติ)	หมายเลขบริการ 3724J1788 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ ทวนหมายเลขติดต่อกลับจากหน้าระบบ ดำเนินการ : ควรปรับการใช้ภาษาให้กับลูกค้ำให้เป็นทางการ หมายเลขติดต่อกลับให้ลูกค้ำเป็นผู้แจ้งเอง	รวม 10 สาย
เมษวิภา จันทรินพ	สายที่1	หมายเลขบริการ 029902247 กล่าวพักสายไม่ครบสคริป ติดค้ำว่า เอ๋อ นำประโยค ไม่สอตามความเป็นตัวตน เนื่องจากลูกค้ำสอตามยอดค่าบริการ ดำเนินการ : กรณีลูกค้ำสอตามยอดค่าบริการ ให้สอตามความเป็นตัวตนก่อนแจ้งยอด และลดการใช้ค้ำฟุ่มเพื่อย	หมายเลขบริการ 5377J2015 พักสายเกินเวลาที่กำหนด (ตามงาน) ทวนหมายเลขติดต่อกลับจากหน้าระบบ ดำเนินการ : ถ้าพักสายนาน ให้ตั้งสายลูกค้ำกลับมาแจ้งเป็นระยะๆ และหมายเลขติดต่อกลับให้ลูกค้ำเป็นผู้แจ้งเอง	หมายเลขบริการ 5651J8153 น้ำเสียงค่อนข้างเบา จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดเร็วบางช่วง ดำเนินการ : เพิ่มเสียงในการสนทนาหรือลองปรับheadsetให้ใกล้ปาก และปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสมไม่ซ้ำหรือเร็วเกินไป	หมายเลขบริการ 4250J4801 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดเร็วบางช่วง ติดค้ำว่า เบื้องต้น พูดบ่อย ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ ไม่เร็วเกินไป ลดค้ำฟุ่มเพื่อยให้น้อยลง	หมายเลขบริการ 3728J9619 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดรัวเร็ว ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูด ไม่ซ้ำ หรือเร็วเกินไป	รวม 10 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 5422J5025 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ รัวเร็วบางช่วง ดำเนินการ : เว้นจังหวะการสนทนา ไม่ซ้ำ หรือเร็วเกินไป	หมายเลขบริการ 3841J5503 พูดเร็วบางช่วง ทวนชื่อผู้ติดตั้งจากหน้าระบบ ติด เอ๋อ อ่า ดำเนินการ : เว้นจังหวะการพูดให้เหมาะสม ไม่ซ้ำ หรือเร็วเกินไป ชื่อผู้ติดตั้งให้สอตามจากลูกค้ำ ไม่ควรทวนจากหน้าระบบ	หมายเลขบริการ 4481J3420 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดเร็วบางช่วง ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ไม่ซ้ำหรือเร็วเกินไป และโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้ำอารมณป์กติ)	หมายเลขบริการ 2527J3040 การถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ตั้งสติก่อนแจ้งข้อมูล จะได้ถ่ายทอดไม่ติดขัด และโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้ำอารมณป์กติ)	หมายเลขบริการ 3437J5568 พักสายเกินเวลาที่กำหนด (ตามงาน) พูดรัวเร็ว ทวนชื่อผู้ติดตั้งและหมายเลขติดต่อกลับจากหน้าระบบ ดำเนินการ : เว้นจังหวะการพูดให้เหมาะสม ไม่เร็วเกินไป ชื่อผู้ติดตั้งและหมายเลขติดต่อให้ลูกค้ำเป็นผู้แจ้งเอง	รวม 10 สาย

Action Plan

Not Meeting

การวิเคราะห์ Case ถ้าพนักงานจับประเด็นที่ถูกค้าแจ้งว่าลูกค้าต้องการอะไรได้รวดเร็ว จะสร้างงานได้ทันเวลาที่กำหนด และหากลูกค้าคนเดียวแจ้งหลาย Case ให้พนักงานสร้างเพียง 1 Case และจด Case ที่เหลือ ส่ง Ch. เพื่อลดปัญหา Not meeting สูง

Not Restroom

แนะนำให้พนักงานทำธุระส่วนตัว ก่อนเข้าปฏิบัติงาน หรือกรณีพนักงานทำ OT หลายชั่วโมงติดต่อกัน แนะนำให้พนักงานเว้นช่วงเวลาพัก เพื่อลดปัญหา Not restroom สูง

Monitor

ให้พนักงานฟังไฟล์เสียงสายที่ได้คะแนนต่ำกว่ามาตรฐาน ดำเนินการดักเตือนและอธิบายพนักงานในสิ่งที่ถูกต้อง ครั้งต่อไปถ้าพบสายลูกค้าสอบถามแบบนี้ อีก จะได้ตอบลูกค้าได้ และสุ่มฟังไฟล์เสียงของพนักงานในทีม นอกเหนือจากที่ทีม QA หย่อนคะแนน หากพบสายที่พนักงานให้บริการผิดพลาด จะได้ อธิบายพนักงานให้เข้าใจในข้อมูลที่ถูกต้อง

Log in late

แจ้งพนักงานให้เตรียมความพร้อม ก่อนเวลาปฏิบัติงาน ประมาณ 5 นาที เพื่อเปิดคอมฯ และหน้า web ต่างๆ ในการทำงาน จะได้ลดปัญหา log in late



Thank you