

The background is a vibrant space scene. At the top left is a blue ringed planet. In the center is a white cloud. To the right is a yellow planet. At the bottom left is a green planet. In the bottom center is a large green and blue Earth. To the right is a red ringed planet. At the bottom right is a red ringed planet. A red and yellow rocket is launching from the bottom left, leaving a yellow trail. A blue and red UFO is on the right. The sky is dark blue with yellow stars and white clouds.

Performance  
of the 16 – 22 September 2024  
Present By  
Ch. SUPANSA

Supervisor  
สังสรรค์ สายแก้ว



# Team Under



สุพธรรษา นาน่วม  
(Chief)



ดรณ์ สีสะ  
(Agent)



วริศรา ขอมสง  
(Agent)



สุนิศา สุขสมทิพย์  
(Agent)



วรัชชล ลอยเมฆ  
(Agent)



ศิริขวัญ ศลศิริ  
(Agent)



เตชวิทย์ จันทะวงศ์  
(Agent)

# รายงานผลปฏิบัติงาน นางสาวดรุณี สีสะ (TOT17063)

วันทำงาน	Log on Duration	Handled	Average Handled	Reason NotSet	Rest room	Not Meeting	รวม	AHT (Minute)	ACD (Minute)
26/08/67 - 01/09/67	34:10:20	232	45	0:00:34	0:04:42	0:00:00	0:05:16	0:04:29	0:03:02
02/09/67 - 08/09/67	22:00:53	172	52	0:00:21	0:07:59	0:00:00	0:08:20	0:04:25	0:02:53
09/09/67 - 15/09/67	32:28:22	232	47	0:00:36	0:04:19	0:00:00	0:04:55	0:04:46	0:03:22
16/09/67 - 22/09/67	38:58:38	260	44	0:00:33	0:02:39	0:00:00	0:03:12	0:04:17	0:02:58



# รายงานผลปฏิบัติงาน

## นางสาว วริศรา ขอบแสง (TOT17072)

วันทำงาน	Log on Duration	Handled	Average Handled	ReaoNotSe +	Rest room	Not Meeting	รวม	AHT (Minute)	ACD (Minute)
26/08/67 - 01/09/67	12:54:11	73	38	0:00:18	0:03:03	0:00:00	0:03:21	0:04:01	0:02:24
02/09/67 - 08/09/67	34:42:48	224	43	0:00:42	0:12:50	0:00:00	0:13:32	0:04:26	0:02:47
09/09/67 - 15/09/67	21:43:50	163	51	0:00:57	0:21:14	0:00:00	0:22:11	0:03:56	0:02:21
16/09/67 - 22/09/67	17:32:54	117	45	0:00:11	0:20:24	0:00:00	0:20:35	0:04:29	0:02:35



# รายงานผลปฏิบัติงาน

## นางสาวสุนิศา สุขสมทิพย์ (TOT 17011)

วันทำงาน	Log on Duration	Handled	Average Handled	Reason NotSet	Rest room	Not Meeting	รวม	AHT (Minute)	ACD (Minute)
26/08/67 - 01/09/67	39:16:17	311	52	0:00:34	0:00:00	0:00:00	0:00:34	0:04:35	0:03:04
02/09/67 - 08/09/67	39:12:18	263	44	0:00:33	0:00:00	0:00:00	0:00:33	0:04:35	0:03:03
09/09/67 - 15/09/67	39:25:13	279	47	0:00:30	0:00:00	0:00:00	0:00:30	0:05:02	0:03:30
16/09/67 - 22/09/67	39:28:15	283	47	0:00:25	0:02:35	0:00:00	0:03:00	0:04:43	0:03:05



# รายงานผลปฏิบัติงาน

## นางสาว วรชัชชุล ลอยเมฆ(TOT17098)

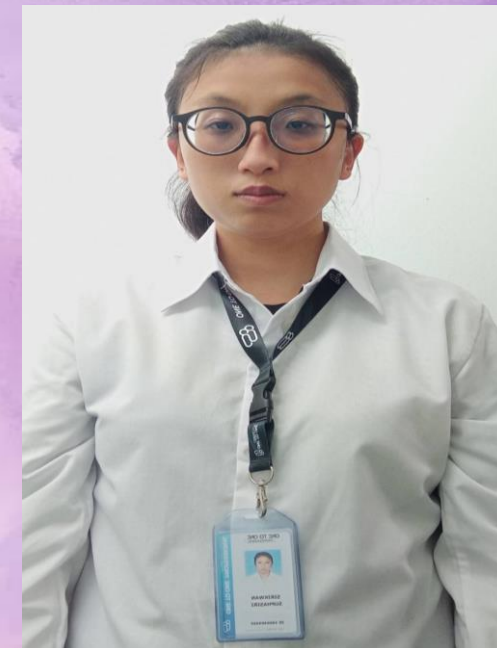
วันทำงาน	Log on Duration	Handled	Average Handled	Reason NotSet	Rest room	Not Meeting	รวม	AHT (Minute)	ACD (Minute)
26/08/67 - 01/09/67	30:10:42	186	40	0:00:28	0:00:00	0:00:00	0:00:28	0:04:54	0:02:41
02/09/67 - 08/09/67	26:12:46	148	37	0:00:17	0:01:36	0:00:00	0:01:53	0:05:11	0:02:43
09/09/67 - 15/09/67	24:13:49	173	47	0:00:17	0:00:00	0:00:00	0:00:17	0:05:11	0:02:45
16/09/67 - 22/09/67	29:37:23	201	45	0:00:17	0:00:00	0:00:00	0:00:17	0:05:17	0:02:45



# รายงานผลปฏิบัติงาน

## นางสาว ศิริขวัญ ศุภศิริ (TOT17074)

วันทำงาน	Log on Duration	Handled	Average Handled	Reason NotSet	Rest room	Not Meeting	รวม	AHT (Minute)	ACD (Minute)
26/08/67 - 01/09/67	39:21:36	259	43	0:01:28	0:00:00	0:18:19	0:19:47	0:05:02	0:03:30
02/09/67 - 08/09/67	41:01:39	273	46	0:00:46	0:07:20	0:28:20	0:36:26	0:05:11	0:03:24
09/09/67 - 15/09/67	33:24:41	240	48	0:00:38	0:09:36	0:20:42	0:30:56	0:05:07	0:03:25
16/09/67 - 22/09/67	33:07:50	213	43	0:00:37	0:04:19	0:14:02	0:18:58	0:05:32	0:03:46





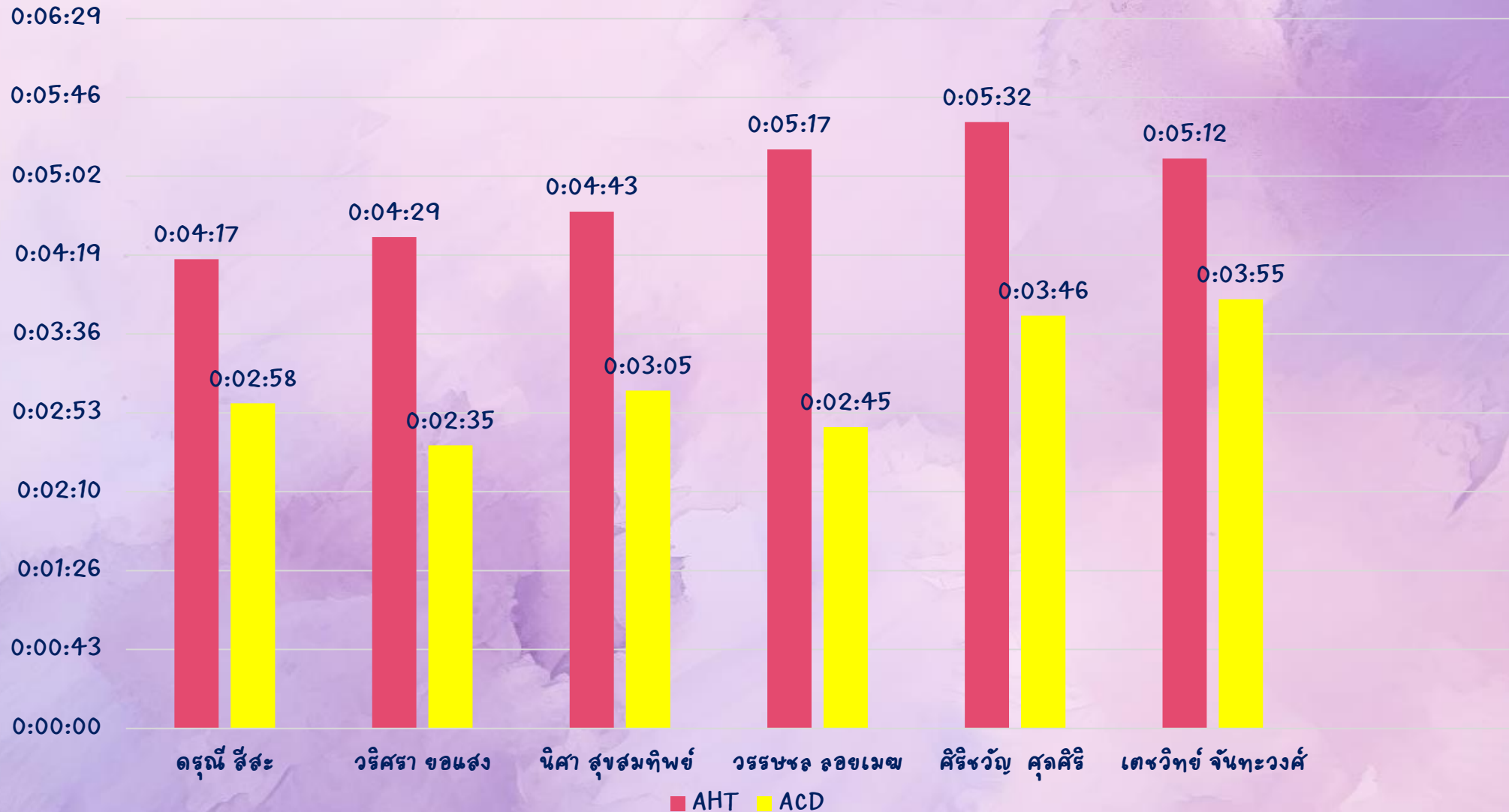
# รายงานผลปฏิบัติงาน

## นาย เตะชวิทย์ จันทะนงค์ (TOT17124)

วันทำงาน	Log on Duration	Handled	Average Handled	Reason NotSet	Rest room	Not Meeting	รวม	AHT (Minute)	ACD (Minute)
26/08/67 - 01/09/67	38:43:00	287	49	0:00:45	0:03:22	0:00:00	0:04:07	0:04:54	0:03:43
02/09/67 - 08/09/67	39:09:09	245	41	0:00:24	0:07:45	0:00:00	0:08:09	0:05:09	0:03:53
09/09/67 - 15/09/67	43:18:08	293	44	0:00:29	0:00:00	0:00:00	0:00:29	0:04:56	0:03:46
16/09/67 - 22/09/67	37:44:56	261	46	0:00:30	0:12:29	0:00:00	0:12:59	0:05:12	0:03:55



# แสดงสถิติค่า AHT/ACD ของพนักงานในทีม วันที่ 16 - 22 กันยายน 2567



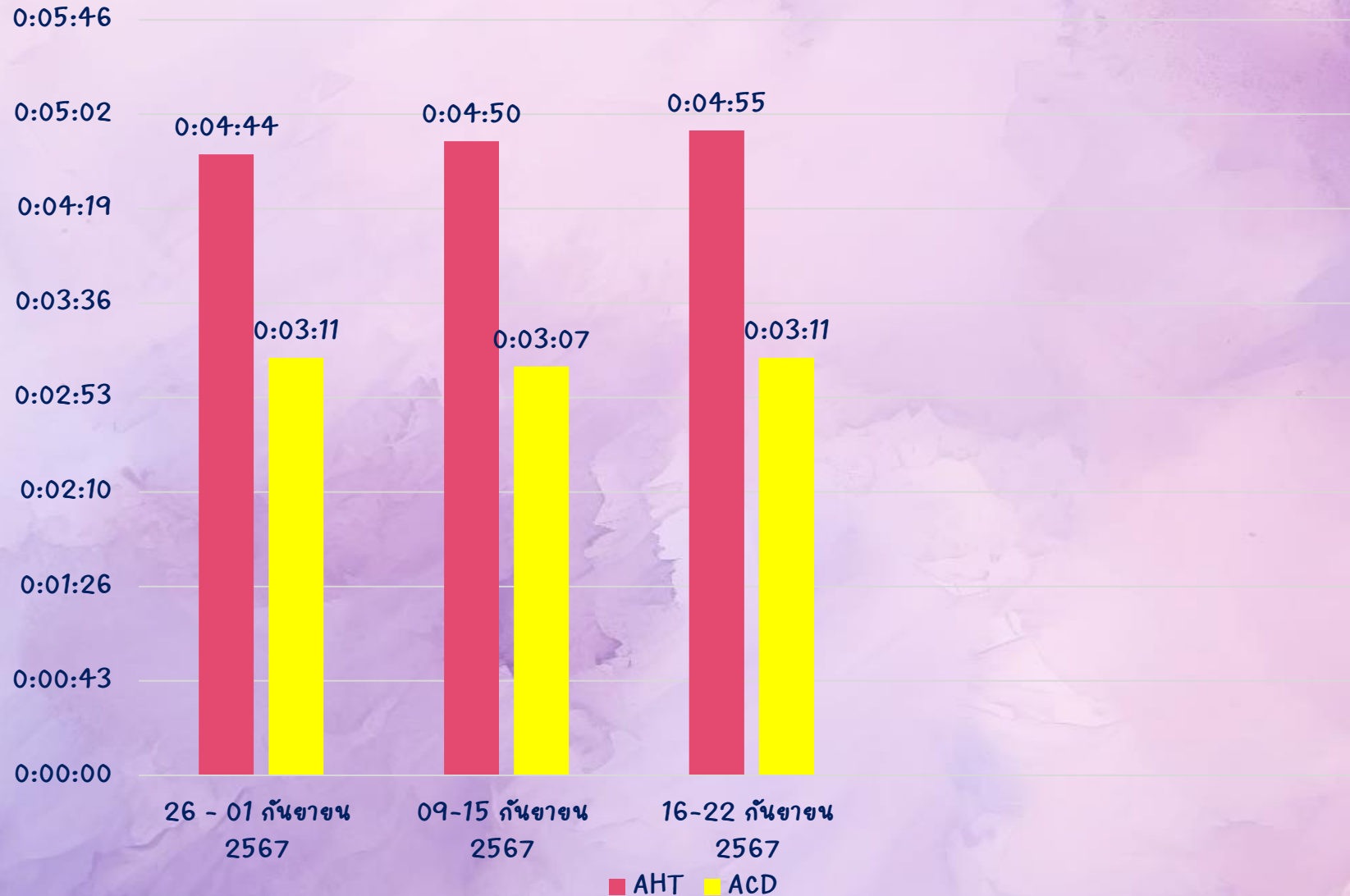
# ตารางคะแนนมอนิเตอร์เดือน กันยายน 2567

ครั้งที่	ดรุณี สีสะ	วริศรา ขอมสง	สุนิศา สุขสมทิพย์	วรราชล ลอยเมฆ	ศิริขวัญ ศุภศิริ	เตชวิทย์ จันทะวงศ์
ครั้งที่ 1	75	71.25	80	75	75	81.25
ครั้งที่ 2	76.68	65.98	79	75	75.25	81
ครั้งที่ 3	83	76	83	75.25	75.25	80
ครั้งที่ 4	82	75	77	74.75	82	76
ครั้งที่ 5	80	74	83	82	79.25	76.25
ครั้งที่ 6	81	72	72	76.11	73.5	73.29
ครั้งที่ 7	79	71.43	76	78	74	74
ครั้งที่ 8	80	76.75				
ครั้งที่ 9	83.25	75				
ครั้งที่ 10		78.25				
ครั้งที่ 11						
ครั้งที่ 12						
ครั้งที่ 13						
ครั้งที่ 14						
ครั้งที่ 15						
ครั้งที่ 16						
<b>รวม</b>	<b>79.99</b>	<b>73.57</b>	<b>78.57</b>	<b>76.59</b>	<b>76.32</b>	<b>77.40</b>

คะแนนทีม  
77.07

# กราฟแท่งแสดงสถิติค่า AHT และ ACD

ประจำเดือน กันยายน 2567



# Performance Team Chief สุพรรณษา (Sup.สังสรรค์)

## วันที่ 16 – 22 September 2024

Agent	Handle	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	log late	Compliment	Warning	Remark
ดรุณี สีระ	260	44	79.99	0:00:33	0:02:39	0:00:00	0:04:17	0:02:58	3			รถต่อเครื่อง
วริศรา ขอมสง	117	45	73.57	0:00:11	0:20:24	0:00:00	0:04:29	0:02:35	-			
สุนิศา สุขสมทิพย์	283	47	78.57	0:00:25	0:02:35	0:00:00	0:04:43	0:03:05	-			
วรรณชล ออชเมฆ	201	45	76.59	0:00:17	0:00:00	0:00:00	0:05:17	0:02:45	-			
ศิริขวัญ ศุภศิริ	213	43	76.32	0:00:37	0:04:19	0:14:02	0:05:32	0:03:46	-			
เตชวิทย์ จันทะวงศ์	261	46	77.40	0:00:30	0:12:29	0:00:00	0:05:12	0:03:55	-			
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>1,335</b>	<b>45</b>	<b>77.07</b>	<b>0:02:33</b>	<b>0:42:26</b>	<b>0:14:02</b>	<b>0:04:55</b>	<b>0:03:11</b>	<b>3</b>			
ค่าเฉลี่ย Not Meeting team						<b>0:03:27</b>						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						<b>0:00:04</b>						

# CASE

กรณีที่ลูกค้าเป็นประเภท VBPX ให้พนักงานโอนสายไปยัง 1477  
เท่านั้น ห้ามรับเรื่องเด็ดขาด

ตัวอย่าง Case และวิธีสังเกตประเภทหมายเลข

Home > รายละเอียดการแจ้งเสีย

ข้อมูลการรับแจ้ง หมายเลข : 032334888 สถานะบริการ :

## ข้อมูลลูกค้า

หมายเลข	หมายเลข สื่อ	ชื่อลูกค้า	เบอร์ โทร	ที่อยู่	Customer Class	ประเภท บริการ	SLA (ชั่วโมง)	ศูนย์ บริการ	แหล่ง ข้อมูล
032334888	<u>032334888</u>	บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) Active		1/11 หมู่ที่สาขาราชบุรี ถนนเพชรเกษม ตำบล หน้าเมือง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี 70000	P/ลูกค้าหลัก ขนาดใหญ่	V- PBX(Units)	24	ธอว.2.1	CRM



Thank You.

No Winter Last forever; no spring skips it turns.