



of the

Performance

02 - 08 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



# 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



# 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



# รายงานผลปฏิบัติงาน

## นางสาว วรรัชชล ลอยเมฆ(TOT17098)

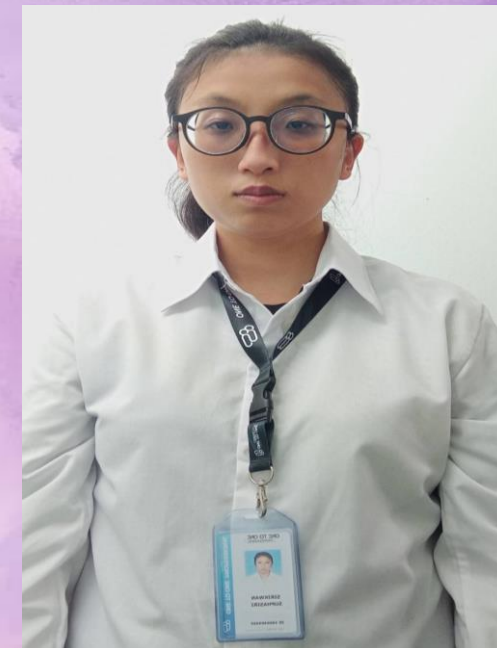
วันทำงาน	Log on Duration	Handled	Average Handled	Reason NotSet	Rest room	Not Meeting	รวม	AHT (Minute)	ACD (Minute)
26/08/67 - 01/09/67	30:10:42	186	40	0:00:28	0:00:00	0:00:00	0:00:28	0:04:54	0:02:41
02/09/67 - 08/09/67	26:12:46	148	37	0:00:17	0:01:36	0:00:00	0:01:53	0:05:11	0:02:43



# 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





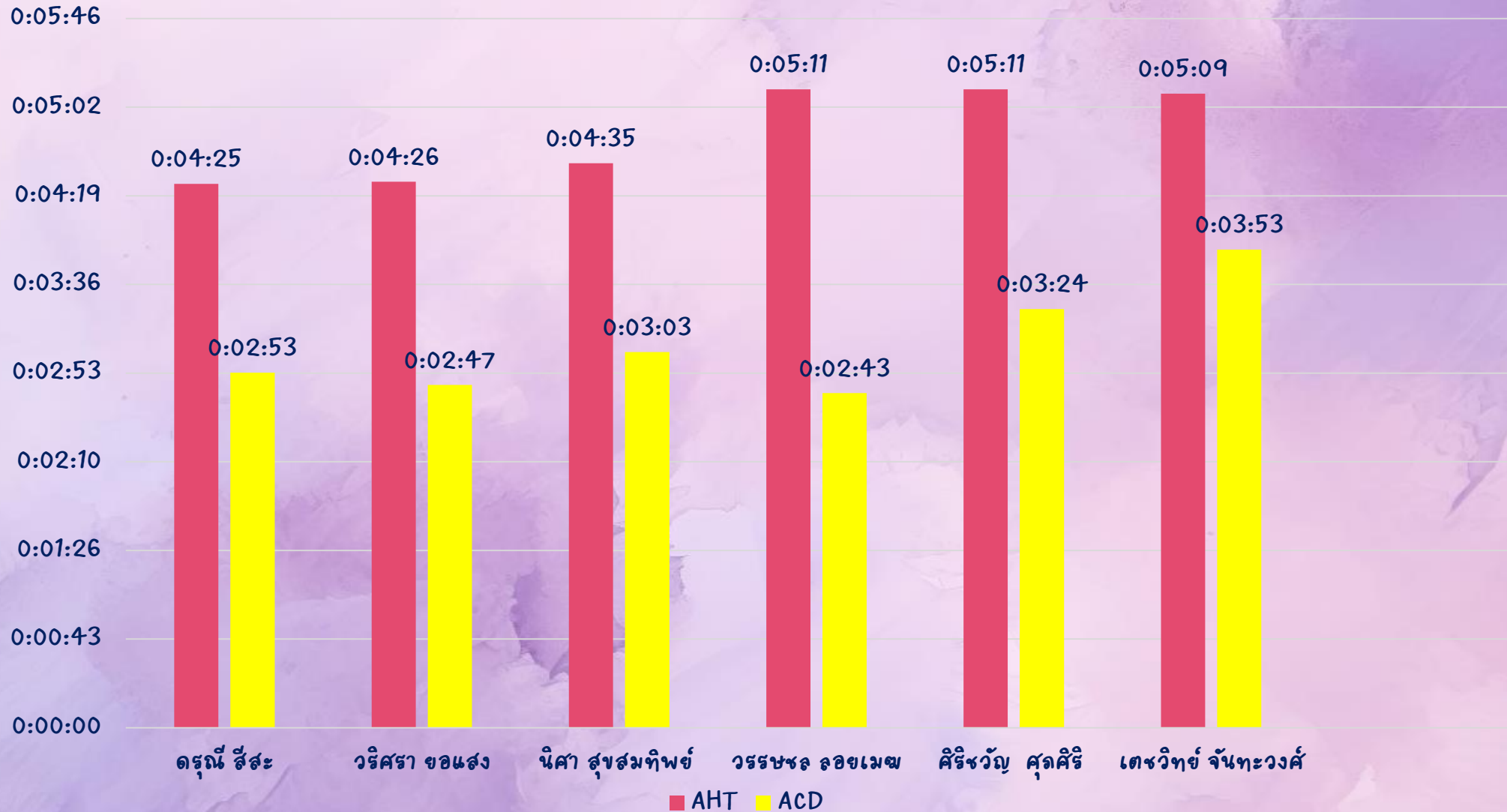
# รายงานผลปฏิบัติงาน

## 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



# แสดงสถิติค่า AHT/ACD ของพนักงานในทีม วันที่ 02 - 08 กันยายน 2567



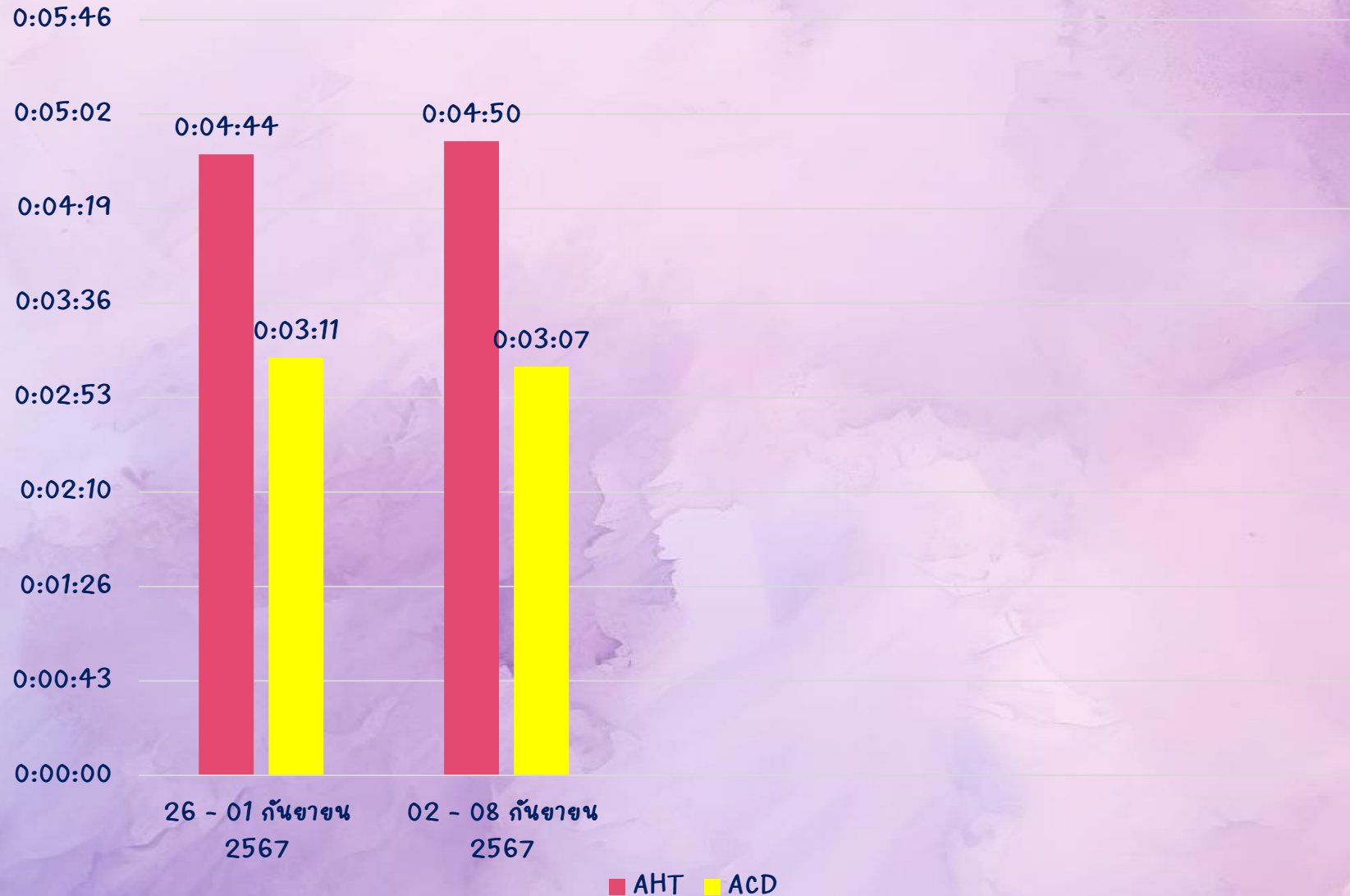
# ตารางคะแนนมอนิเตอร์เดือน กันยายน 2567

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	80
ครั้งที่ 4	82					
ครั้งที่ 5	80					
ครั้งที่ 6						
ครั้งที่ 7						
ครั้งที่ 8						
ครั้งที่ 9						
ครั้งที่ 10						
ครั้งที่ 11						
ครั้งที่ 12						
ครั้งที่ 13						
ครั้งที่ 14						
ครั้งที่ 15						
ครั้งที่ 16						
<b>รวม</b>	<b>79.34</b>	<b>71.08</b>	<b>80.67</b>	<b>75.00</b>	<b>75.17</b>	<b>80.75</b>

คะแนนทีม  
77.00

# กราฟแท่งแสดงสถิติค่า AHT และ ACD

ประจำเดือน สิงหาคม 2567



# Performance Team Chief สุพรรณษา (Sup.สังสรรค์)

## วันที่ 02 – 08 September 2024

Agent	Handle	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	log late	Compliment	Warning	Remark
ดรุณี สีสะ	172	52	79.34	0:00:21	0:07:59	0:00:00	0:04:25	0:02:53	-			
วริศรา ขอมสง	224	43	71.08	0:00:42	0:12:50	0:00:00	0:04:26	0:02:47	-			
สุนิศา สุขสมทิพย์	263	44	80.67	0:00:33	0:00:00	0:00:00	0:04:35	0:03:03	-			
วรรณชล ออชเมฆ	148	37	75.00	0:00:17	0:01:36	0:00:00	0:05:11	0:02:43	-			
ศิริขวัญ ศุภศิริ	273	46	75.17	0:00:46	0:07:20	0:28:20	0:05:11	0:03:24	-			
เตชวิทย์ จันทะวงศ์	245	41	80.75	0:00:24	0:07:45	0:00:00	0:05:09	0:03:53	-			
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>1,325</b>	<b>44</b>	<b>77.00</b>	<b>0:03:03</b>	<b>0:37:30</b>	<b>0:28:20</b>	<b>0:04:50</b>	<b>0:03:07</b>	<b>-</b>			
ค่าเฉลี่ย Not Meeting team						<b>0:04:43</b>						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						<b>0:00:06</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.