



# PRESENTATION TEAM CH.KEDSARA

During 16-22 September 2024



# TEAM

ooo

Sup.สังสรรค์



A portrait of a man in a dark suit and yellow shirt, standing with arms crossed against a cityscape background at sunset.

ooo


วันดี



A portrait of a woman with long dark hair wearing a white and blue striped shirt.

ooo

Ch. เกสรา



A portrait of a woman with short hair wearing a grey polo shirt with a logo and a lanyard.

ooo

มณฑาทิพย์



A portrait of a woman with long dark hair wearing a grey polo shirt with a logo and a lanyard.

ooo

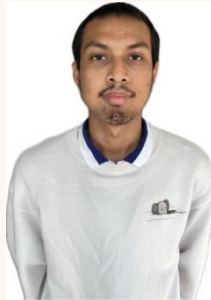
สาวิตรี



A portrait of a woman with long dark hair wearing a grey polo shirt with a logo and a lanyard.

ooo

พรธนา



A portrait of a man with a goatee wearing a white sweater over a blue collared shirt.

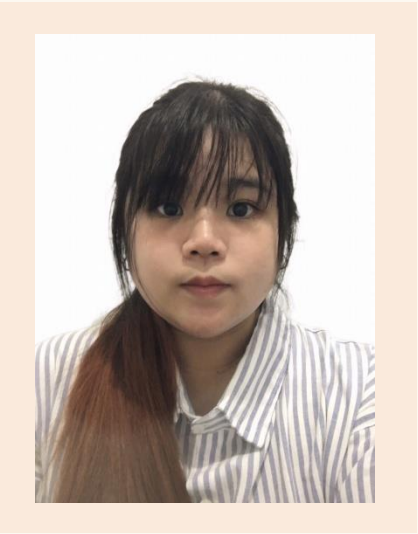
ooo

ศิรากร

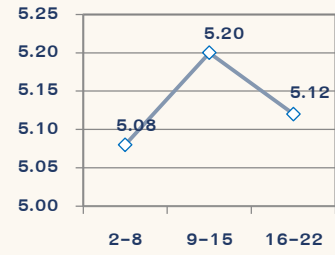


A portrait of a man with dark hair wearing a grey polo shirt with a logo and a lanyard.

**WANDEE KANCHANAWATTANAKIJ**

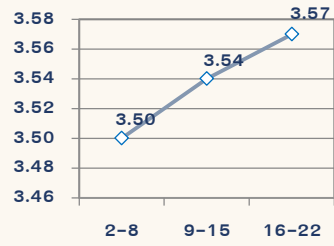


**AHT (Min)**



—◇— AHT (Min)

**ACD (Min)**



—◇— ACD (Min)



PERFORMANCE	9-15 SEP	16-22 SEP
มาสาย	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	-	-
VAC	-	-
รับนอกรอบ	-	-
จ้างนอกรอบ	2 วัน / 6 ชม.	3 วัน / 4 ชม.
วันทำงาน (วัน)	4 วัน	3 วัน
Moniter	81.21	81.20
Logon Duration	22:18:03	15:40:24
Handled	155	109
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	45	46
AHT	0:05:20	0:05:12
ACD	0:03:54	0:03:57
After Call Work	0:00:00	0:00:00
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:05	0:00:03
Restroom	0:17:02	0:00:00
<b>รวม</b>	<b>0:17:07</b>	<b>0:00:03</b>

**EVENT** +

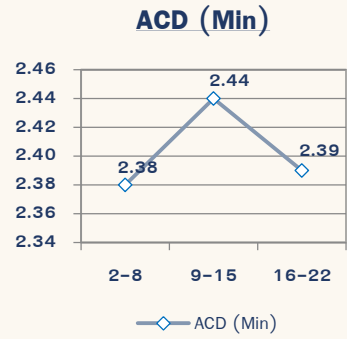
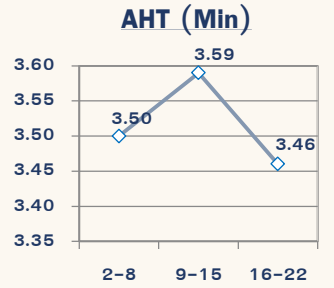


memories

Event : - วันที่ 18/9/67 พนักงานจ้างรายชั่วโมง 16.00-21.00น (4ชม.)  
 - วันที่ 20-22/9/67 พนักงานจ้างนอกรอบ



# MONTATIP DOKPUD



PERFORMANCE	9-15 SEP	16-22 SEP
มาสาย	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	-	-
VAC	-	-
รับนอกรอบ	-	0.5 ชม.
จ้างนอกรอบ	1 วัน	3 วัน / 3.5 ชม.
วันทำงาน (วัน)	5 วัน	3 วัน
Moniter	76.74	76.39
Logon Duration	29:55:12	17:08:14
Handled	100	147
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	22	56
AHT	0:03:59	0:03:46
ACD	0:02:44	0:02:39
After Call Work	0:00:00	0:00:00
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:18	0:00:14
Restroom	0:00:00	0:02:32
<b>รวม</b>	<b>0:00:18</b>	<b>0:02:46</b>

## EVENT +

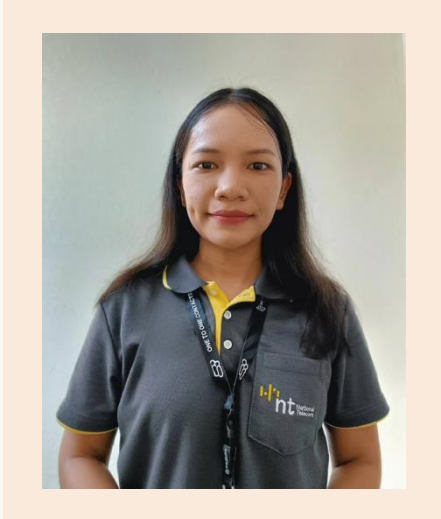


memories

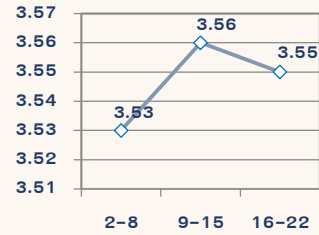
- วันที่ 16/9/67 พนักงานรับรายชื่อ 21.00-21.30น. (0.5ชม.)
- วันที่ 17/9/67 พนักงานจ้างนอกรอบรายชื่อ 17.30-21.00น. (3.5ชม.)
- วันที่ 20-22/9/67 พนักงานจ้างนอกรอบ



**SAWITREE SEETONGON**

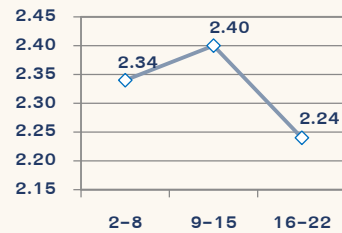


**AHT (Min)**



—◇— AHT (Min)

**ACD (Min)**



—◇— ACD (Min)



PERFORMANCE	9-15 SEP	16-22 SEP
มาสาย	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	-	-
VAC	-	-
รับนอกรอบ	-	-
จ้างนอกรอบ	1 วัน	-
วันทำงาน (วัน)	5 วัน	6 วัน
Monitor	80.93	81.11
Logon Duration	32:16:25	39:07:49
Handled	260	117
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	53	19
AHT	0:03:56	0:03:55
ACD	0:02:40	0:02:24
After Call Work	0:00:00	0:00:00
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:41	0:00:22
Restroom	0:00:00	0:00:00
<b>รวม</b>	<b>0:00:41</b>	<b>0:00:22</b>

**EVENT** +

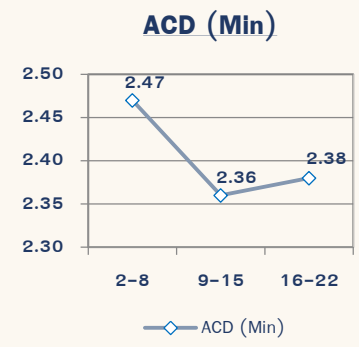
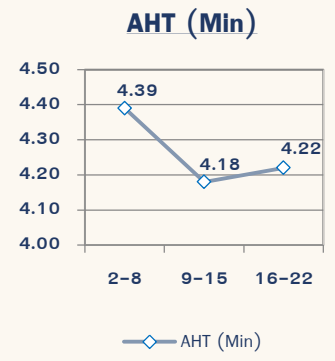


memories

Event : -



# PORNTHANA PHETSAMRUAL



PERFORMANCE	9-15 SEP	16-22 SEP
มาสาย	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	-	-
VAC	-	-
รับนอกรอบ	-	-
จ้างนอกรอบ	2 วัน / 2 ชม.	1 วัน / 3 ชม.
วันทำงาน (วัน)	4 วัน	5 วัน
Monitor	77.45	74.95
Logon Duration	24:10:55	29:33:28
Handled	196	235
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	53	52
AHT	0:04:18	0:04:22
ACD	0:02:36	0:02:38
After Call Work	0:00:00	0:00:00
Meeting	0:00:00	0:06:37
Reason Not Set	0:00:15	0:00:24
Restroom	0:04:32	0:00:00
<b>รวม</b>	<b>0:04:47</b>	<b>0:07:01</b>

## EVENT +



memories

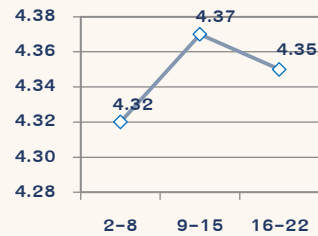
**Event :** - วันที่ 16/9/67 พนักงานจ้างนอกรอบ  
 - วันที่ 17/9/67 พนักงาน Not Meeting ตั้งแต่ 17.59-18.05น. เนื่องจากแก้ไขงานใช้ Scoms ผิด  
 - วันที่ 20/9/67 พนักงานย้ายเครื่องเวลา 14.15-14.16น.  
 และจ้างนอกรอบรายชั่วโมง 18.30-21.30น(3 ชม.)



# KIRAKORN KONGKHAIW

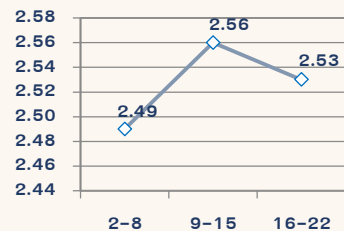


AHT (Min)



—◇— AHT (Min)

ACD (Min)



—◇— ACD (Min)



PERFORMANCE	9-15 SEP	16-22 SEP
มาสาย	1 วัน	-
SL	2 วัน	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	-	-
VAC	-	-
รับนอกรอบ	-	-
จ้างนอกรอบ	-	-
วันทำงาน (วัน)	4 วัน	6 วัน
Moniter	76.13	76.53
Logon Duration	25:56:50	39:02:33
Handled	178	280
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	45	47
AHT	0:04:37	0:04:35
ACD	0:02:56	0:02:53
After Call Work	0:00:00	0:00:00
Meeting	0:01:51	0:00:00
Reason Not Set	0:00:16	0:00:32
Restroom	0:01:51	0:04:19
<b>รวม</b>	<b>0:03:58</b>	<b>0:04:51</b>

## EVENT +

Event : -

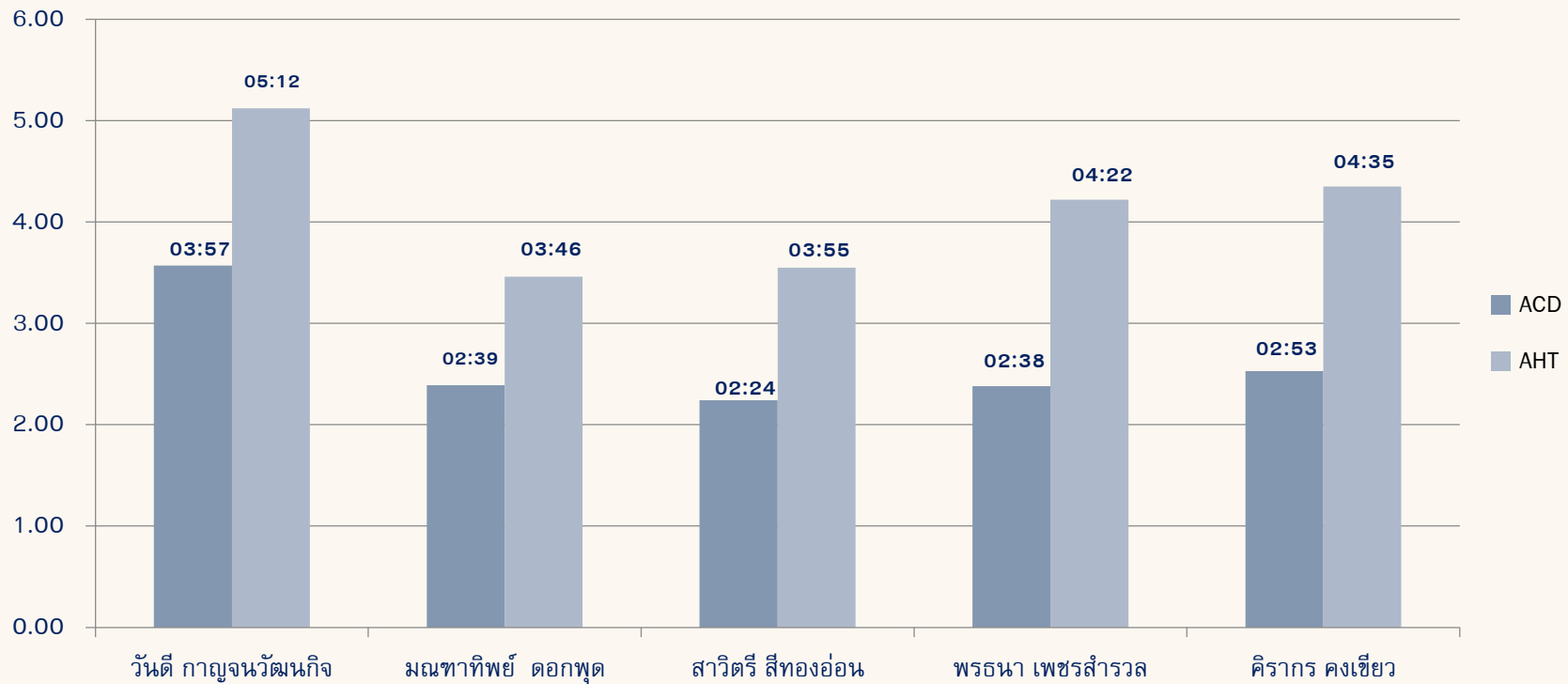


memories





กราฟแสดงค่า AHT และ ACD ของพนักงาน  
ตั้งแต่วันที่ 16-22 กันยายน 2567



BIAS

LOVE





# PERFORMANCE TEAM



## CH. KEDSARA DURING 16 - 22 SEPTEMBER 2024

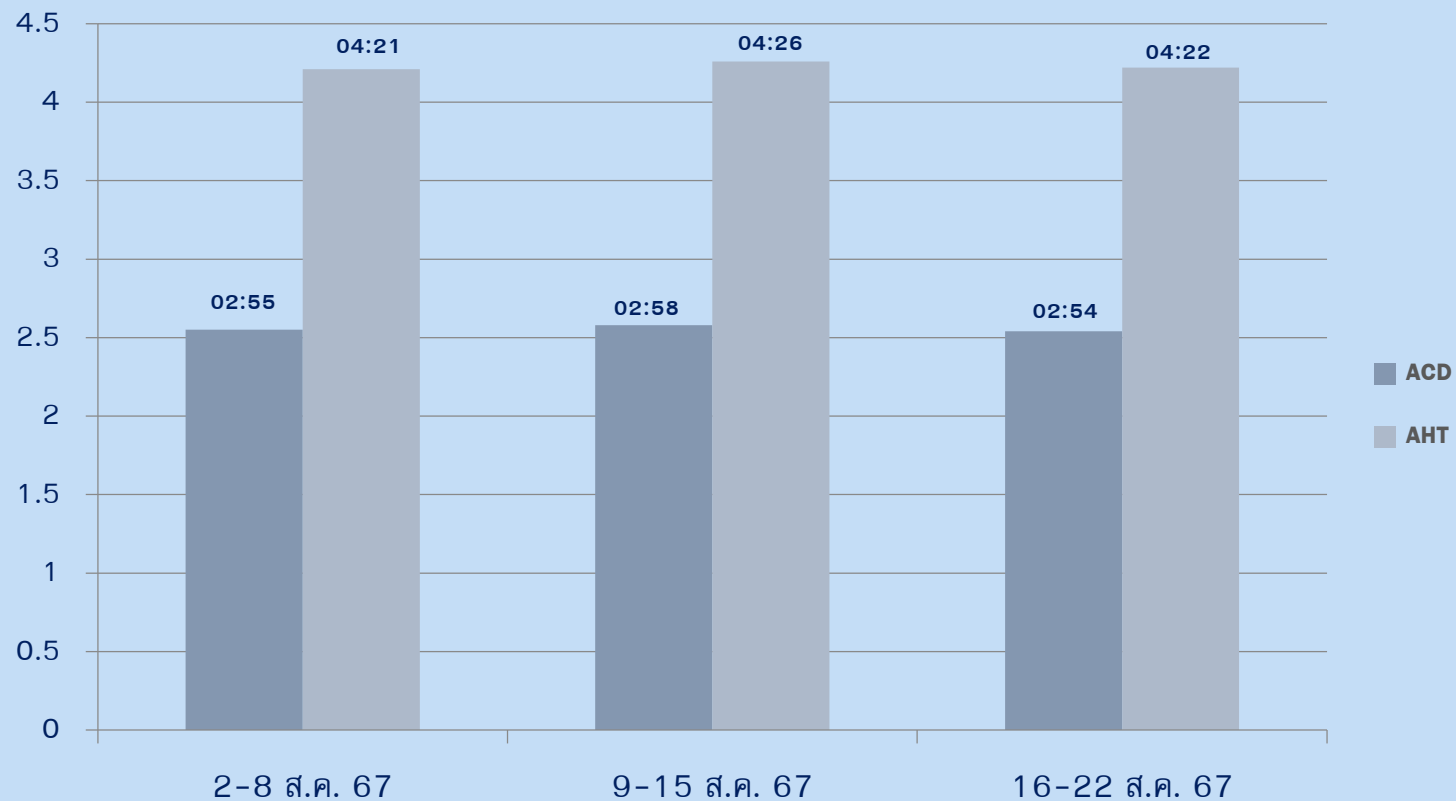
Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Reason Not Set	Restroom	Not ready Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	109	46	81.20	0:00:03	0:00:00	0:00:00	0:05:12	0:03:57	0	-	-	-
มณฑาทิพย์ ดอกพุด	147	56	76.39	0:00:14	0:02:32	0:00:00	0:03:46	0:02:39	0	-	-	-
สาวิตรี สีทองอ่อน	117	19	81.11	0:00:22	0:00:00	0:00:00	0:03:55	0:02:24	0	-	-	-
พรธนา เพชรสำรวล	235	52	74.95	0:00:24	0:00:00	0:06:37	0:04:22	0:02:38	0	-	-	-
ศิรากร คงเขียว	280	47	76.53	0:00:32	0:04:19	0:00:00	0:04:35	0:02:53	0	-	-	-
<b>Average Team</b>	<b>888</b>	<b>50/19</b>	<b>78.04</b>	<b>0:01:35</b>	<b>0:06:51</b>	<b>0:06:37</b>	<b>0:04:22</b>	<b>0:02:54</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>กะเช้า 50 กะดึก 19</b>
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:19						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:02						

Remark : -





## กราฟแสดงค่า AHT และ ACD Team





# MONITOR DURING 1 - 22 SEPTEMBER 2024



Agent	ครั้งที่																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	รวม
วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	81	83	83	76.50	84	81	80	83	77.50	83									81.20
มณฑาทิพย์ ดอกพุด	76	73.56	75	83.13	76	79.25	76	78	70.56										76.39
สาวิตรี สีทองอ่อน	81.25	80	82	80	81.25	82	80	81	82.50										81.11
พรธนา เพชรสำรวล	78	76	81	77.25	75	72.50	62.81	78	74										74.95
ศิรากร คงเขียว	76	66.50	74	80	83.25	77	76.25	80	76.25	76									76.53
<b>Average</b>																			<b>78.04</b>





# CASE

บริการ C internet by CAT

เลขที่ลูกค้า (BILLING ACCOUNT)	700239593
เลขที่ใบแจ้งค่าใช้บริการ (INVOICE NO.)	306563895
วันที่จัดทำใบแจ้งค่าใช้บริการ (ISSUED DATE)	10/01/2021

รอบค่าใช้บริการ (Bill Cycle)	ยอดค่าใช้บริการรอบปัจจุบัน (Current Charge)	ยอดค้างชำระ (Outstanding Balance)	รวมยอดที่ต้องชำระ (Total Outstanding Balance)	วันครบกำหนดชำระรอบปัจจุบัน (Current Due Date)
01/01/2021 - 31/01/2021	524.30	1,048.60 รายละเอียดหน้า 2 *	1,572.90	30/01/2021

สรุปค่าใช้บริการรอบปัจจุบัน (Summary of Current Charge) 01/01/2021 - 31/01/2021

ค่าบริการก่อนภาษี (Charge Before VAT)	1,470.00 บาท
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% (VAT 7%)	102.90 บาท
รวมยอดที่ต้องชำระ (Total Outstanding Balance)	1,572.90 บาท

รวมค่าใช้บริการรอบปัจจุบัน 524.30

ชื่อบริษัท..... วันที่.....  
สาขา.....

การให้บริการของท่านอาจถูกระงับก่อนครบกำหนดชำระรอบปัจจุบันหากท่านมียอดค้างชำระ  
Your Service may be suspended before the next due date if there are any overdue invoices

แบบฟอร์มการชำระเงิน

ตัวอย่างใบแจ้งค่าใช้บริการของ NT1 (CAT เดิม)

## หมายเลขบริการ NT1 (CAT เดิม) เช่น

- ภาคเหนือ ndno ตามด้วยตัวเลข 8 ตัว
- ภาคอีสาน odno ตามด้วยตัวเลข 8 ตัว
- ภาคตะวันตก tdno ตามด้วยตัวเลข 8 ตัว
- BILLING ACCOUNT - ( 700xxxxx )
- ภาคกลาง cdno ตามด้วยตัวเลข 8 ตัว
- ภาคใต้ sdno ตามด้วยตัวเลข 8 ตัว
- ลูกค้า C Internet - ( 5030xxxxx )



BIAS



# CASE

กรณีลูกค้าแจ้งใช้งานกล้องวงจรปิดไม่ได้  
ตรวจสอบพบเป็น NAT IP ( IP : 100.xxx.xx.xxx )

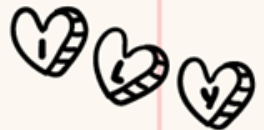
\*\* พนักงานต้องสอบถามข้อมูลลูกค้าก่อนว่าลูกค้าใช้งานกล้องวงจรปิดรูปแบบใด เป็นประเภท CCTV หรือ P2P (กล้องวงจรปิดที่เชื่อมต่อผ่าน WIFI ) \*\*

-กรณีลูกค้าใช้งานกล้องวงจรปิดแบบ **CCTV** หากตรวจสอบได้รับ IP NAT แนะนำลูกค้าลงทะเบียน totddns หรือ เปลี่ยนโปรโมชันที่มีความเร็วมากกว่า 600 Mbps ขึ้นไป หากต้องการใช้งานฝาก host อื่น ต้องปรับเปลี่ยนโปรโมชันมากกว่า 600 Mbps ขึ้นไปเท่านั้นจึงจะได้รับ IP ที่ไม่ติด NAT

-กรณีใช้งานแบบ **P2P** (กล้องวงจรปิดที่เชื่อมต่อผ่าน WIFI ) จะสามารถใช้งานได้กับทั้ง IP NAT และ IP Public ไม่ต้องทำการลงทะเบียน totddns และไม่ต้องเปลี่ยนโปรโมชันที่เป็นความเร็ว 600 Mbps ขึ้นไป // หากลูกค้าแจ้งใช้งานกล้องไม่ได้ตรวจสอบแล้วตัวกล้องเป็นปกติ

1. แนะนำลูกค้าปิด-เปิดกล่องอุปกรณ์ หรือ ทำการ reset สัญญาณ
2. แนะนำลูกค้าตรวจสอบการตั้งค่า WIFI ของอุปกรณ์ access point หัวข้อ wireless ช่อง authentication type เลือก WPA2-PSK และ ช่อง encryption type เลือก TKIP และทดสอบใช้งานอีกครั้ง

\*\* **หมายเหตุ** \*\* กรณีลูกค้าใช้งานโปรโมชัน Net ประชารัฐ (MDES , DES) ต้องการใช้งาน IP จริง (จะไม่สามารถปลด Nat ชั่วคราวได้ หากต้องการใช้งาน IP จริง แนะนำลูกค้าติดต่อศูนย์บริการเปลี่ยนโปรโมชัน )





THANK YOU