

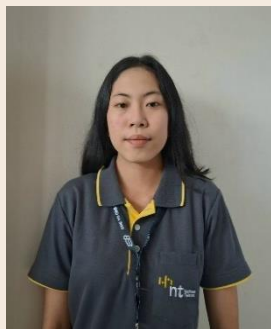
PRESENTATION
TEAM CH. WIJITTRA

DURING 2-8 SEPTEMBER 2024

TEAM



Sup. สั่งสรค์



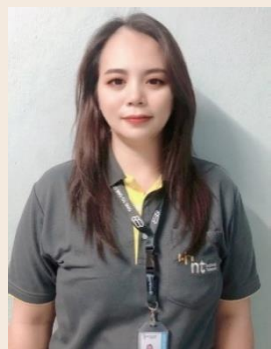
สุพรทิพย์



Ch. วิจิตรา



น้ำทิพย์



ชนภา



ชนิษฐา

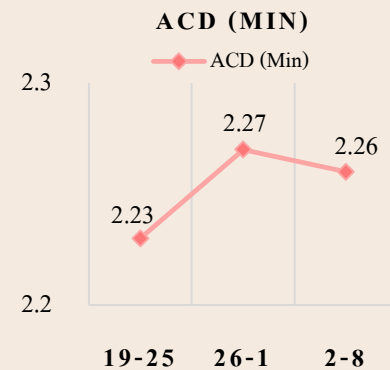
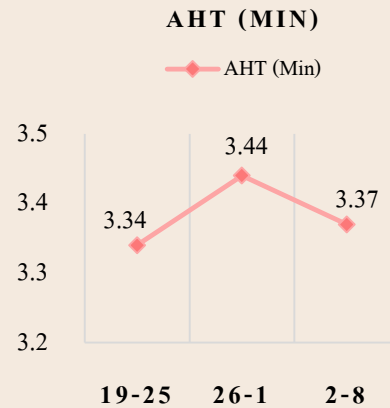


พิชชาภา



รัชิดา

SUPONTIP WONVIN



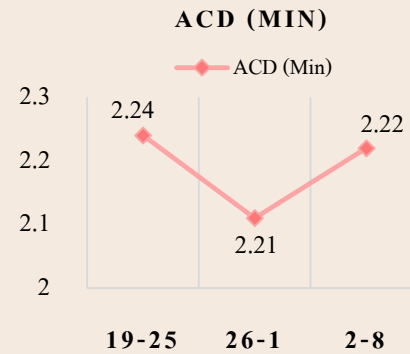
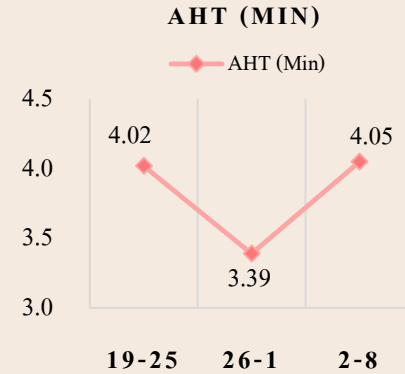
Event : วันที่ 04/09/67 พนักงานจ้างรายชม. เวลา 18.30-21.30 น.
วันที่ 05/09/67 พนักงานรับรายชม. เวลา 17.00-18.00 น.

PERFORMANCE	26-1 SEPTEMBER	2-8 SEPTEMBER
มาสาย	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	-	-
VAC	-	1 วัน
รับนอกรอบ	-	รายชม. 1 ชม.
จ้างนอกรอบ	-	รายชม. 3 ชม.
วันทำงาน (วัน)	6 วัน	6 วัน
Moniter	77.50	74.04
Logon Duration	39:11:07	30:44:22
Handled	365	242
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	61	52
AHT	0:03:34	0:03:37
ACD	0:02:23	0:02:26
Meeting	0:17:07	0:00:00
Reason Not Set	0:00:58	0:01:00
Restroom	0:00:00	0:00:00
รวม	0:18:05	0:01:00

CHANAPHA CHUMCHAIYAPHRUEK

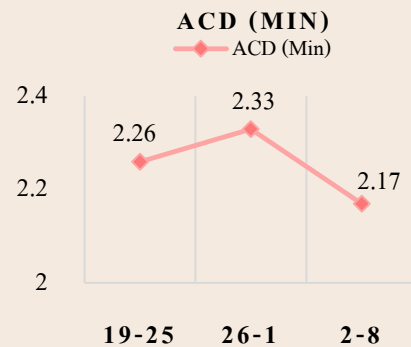
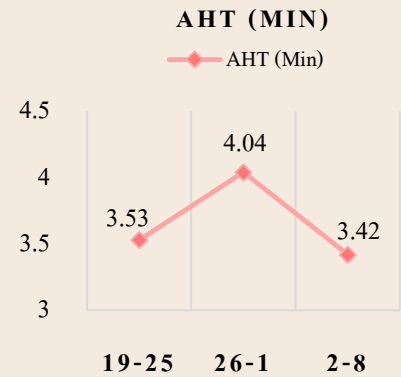


Event : -



PERFORMANCE	26-1 SEPTEMBER	2-8 SEPTEMBER
มาสาย	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	8 ชม.	2 ชม.
VAC	-	-
รับนอกรอบ	-	-
จ้างนอกรอบ	1 วัน รายชม.2 ชม.	-
วันทำงาน (วัน)	5 วัน	6 วัน
Moniter	74.69	76.75
Logon Duration	52:30:41	41:13:52
Handled	299	311
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	51	49
AHT	0:03:39	0:04:05
ACD	0:02:11	0:02:22
Meeting	0:01:03	0:00:00
Reason Not Set	0:00:25	0:00:58
Restroom	0:20:08	0:08:54
รวม	0:21:36	0:09:52

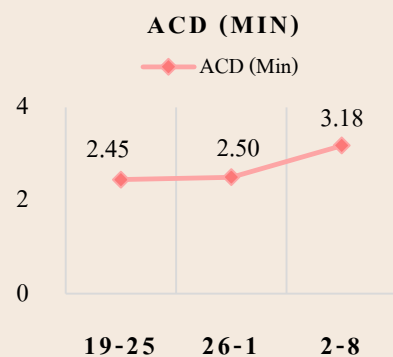
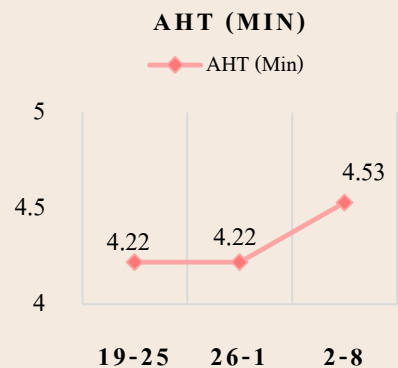
NAMTIP KLINPHUB



Event : -

PERFORMANCE	26-1 SEPTEMBER	2-8 SEPTEMBER
มาสาย	-	-
SL	1 วัน	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	5 ชม.	-
VAC	-	-
รับนอกรอบ	-	-
จ้างนอกรอบ	-	-
วันทำงาน (วัน)	5 วัน	6 วัน
Moniter	79.05	80.81
Logon Duration	37:46:18	39:19:08
Handled	292	302
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	51	50
AHT	0:04:04	0:03:42
ACD	0:02:33	0:02:21
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:43	0:01:08
Restroom	0:05:43	0:00:00
รวม	0:06:26	0:01:08

KARNITTHA JINDANAWIN



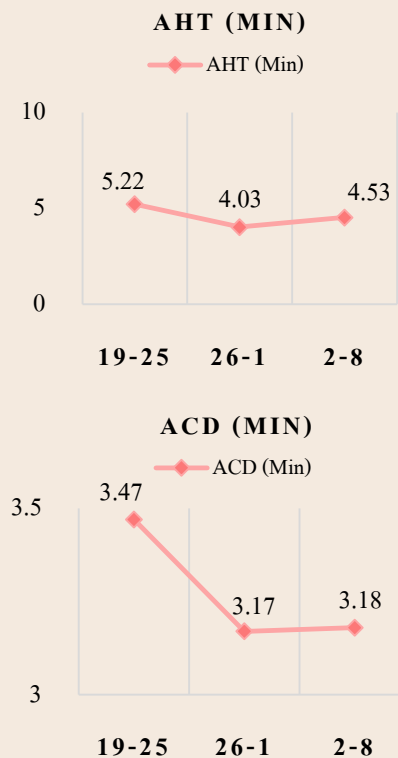
Event : วันที่ 03/09/67 พนักงานลากิจ เนื่องจากลูกป่วย เข้าโรงพยาบาล
วันที่ 06-07/09/67 พนักงานจ้างนอกรอบ

PERFORMANCE	26-1 SEPTEMBER	2-8 SEPTEMBER
มาสาย	-	1 วัน
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	1 วัน
OT	-	-
VAC	-	-
รับนอกรอบ	-	-
จ้างนอกรอบ	2 วัน	2 วัน
วันทำงาน (วัน)	4 วัน	3 วัน
Moniter	80.18	75.50
Logon Duration	25:52:59	17:07:34
Handled	184	123
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	47	47
AHT	0:04:22	0:04:53
ACD	0:02:50	0:03:18
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:18	0:00:05
Restroom	0:45:15	0:23:42
รวม	0:45:33	0:23:47

PITCHAPA PADWONG

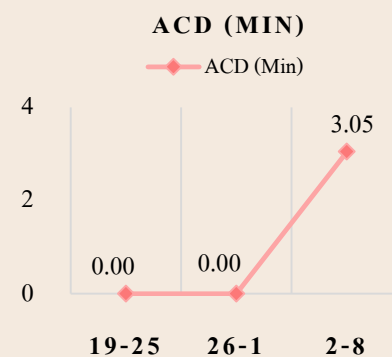
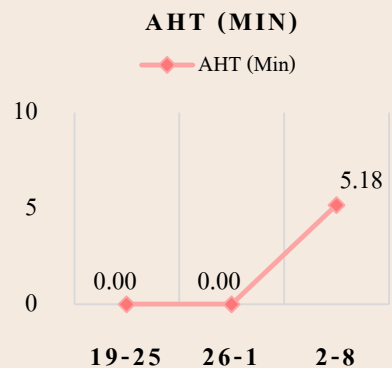


Event : -



PERFORMANCE	26-1 SEPTEMBER	2-8 SEPTEMBER
มาสาย	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	-	-
VAC	-	-
รับนอกรอบ	-	-
จ้างนอกรอบ	-	-
วันทำงาน (วัน)	6 วัน	6 วัน
Moniter	79.08	79.81
Logon Duration	38:48:50	38:52:47
Handled	235	253
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	40	43
AHT	0:04:03	0:04:53
ACD	0:03:17	0:03:18
Meeting	0:04:06	0:09:18
Reason Not Set	0:01:25	0:00:30
Restroom	0:00:00	0:00:00
รวม	0:05:08	0:09:48

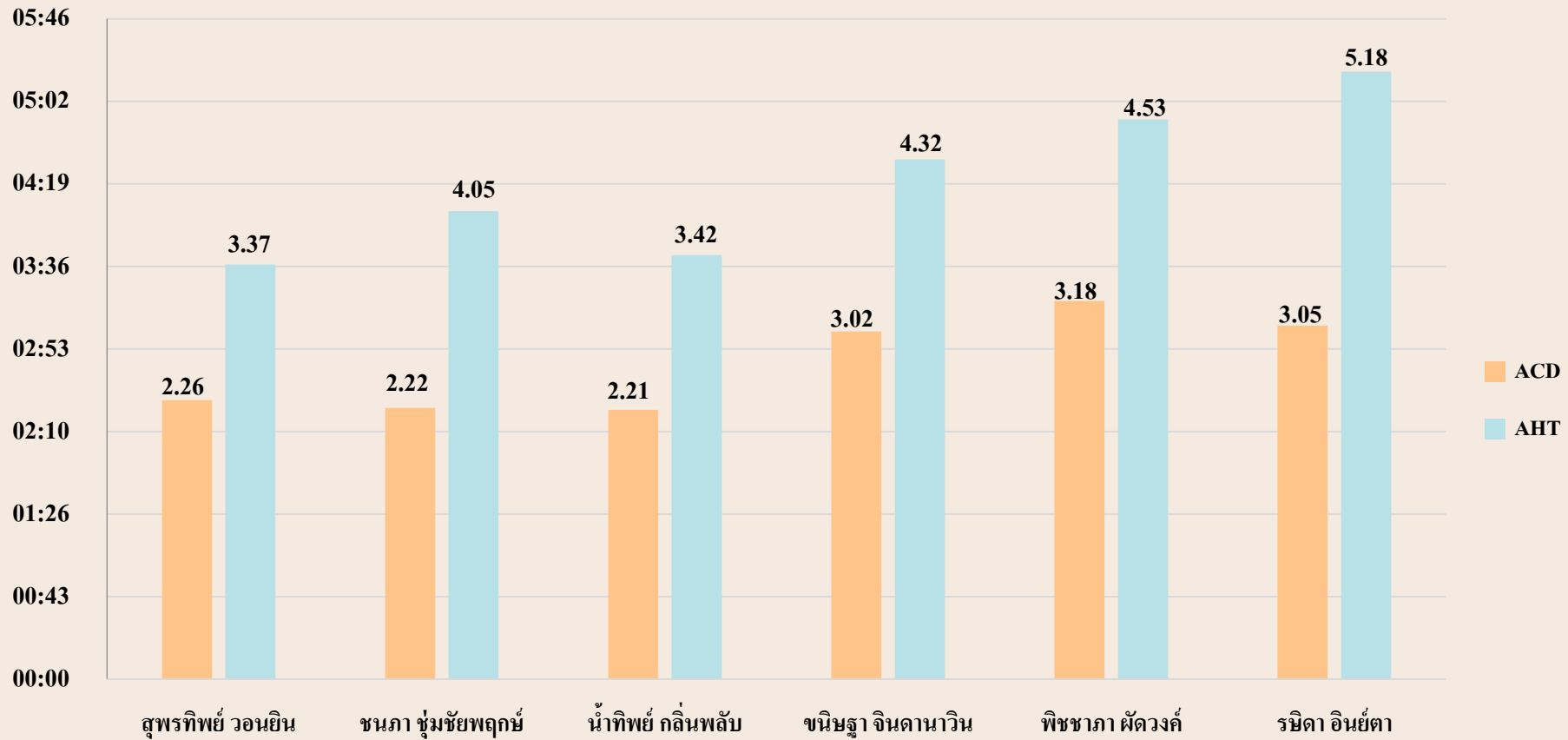
RASIDA INTA



Event : วันที่ 06/09/67 พนักงานจ้างนอกรอบ

PERFORMANCE	26-1 SEPTEMBER	2-8 SEPTEMBER
มาสาย	New comer	-
SL		-
AB		-
BL		-
OT		-
VAC		-
รับนอกรอบ		-
จ้างนอกรอบ		1 วัน
วันทำงาน (วัน)		5 วัน
Moniter		74.50
Logon Duration		32:48:58
Handled		188
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน		38
AHT		0:05:18
ACD		0:03:05
Meeting		2:44:32
Reason Not Set	0:00:31	
Restroom	0:06:40	
รวม	2:51:43	

กราฟแสดงค่า AHT และ ACD ของพนักงาน ตั้งแต่วันที่ 2-8 กันยายน 2567



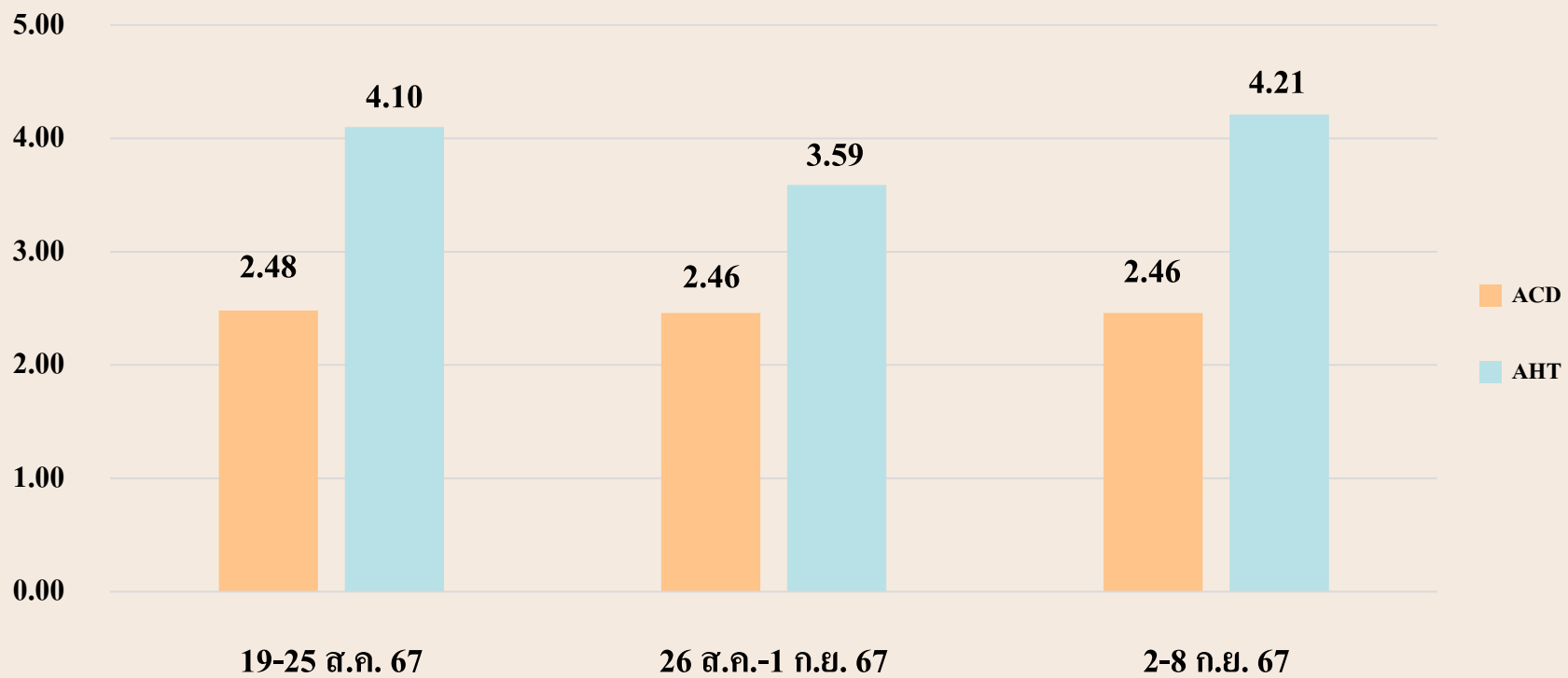
PERFORMANCE TEAM CH.WIJITTRA

DURING 2-8 SEPTEMBER 2024

Agent	Handle	Average Handle	Average Monitor	Reason Not Set	Restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
สุพรทิพย์ วอนยีน	242	52	74.04	0:01:00	0:00:00	0:00:00	0:03:37	0:02:26	0	-	-	
ชนภา ชุ่มชัยพฤกษ์	311	49	76.75	0:00:58	0:08:54	0:00:00	0:04:05	0:02:22	1	-	-	
น้ำทิพย์ กลิ่นพลับ	302	50	80.81	0:01:08	0:00:00	0:00:00	0:03:42	0:02:21	0	-	-	
ชนิษฐา จินदानาวิน	123	47	75.50	0:00:05	0:23:42	0:00:00	0:04:32	0:03:02	31	-	-	
พิชชภา ผัดวงศ์	253	43	79.81	0:00:30	0:00:00	0:09:18	0:04:53	0:03:18	1	-	-	
รยิดา อินซ์ตา	188	38	74.50	0:00:31	0:06:40	2:44:32	0:05:18	0:03:05	0	-	-	New comer
Average Team	1,419	47	76.90	0:04:12	0:39:16	2:53:50	0:04:21	0:02:46	33	-	-	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:28:58						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:37						

Remark : วันที่ 02/09/67 ชนิษฐา จินदानาวิน Login late 31 นาที พนักงานมาสาย 27 นาที เนื่องจากท้องเสีย

กราฟแสดงค่า AHT และ ACD Team



พนักงานคะแนน Monitor ต่ำกว่า 70 %
ประจำเดือน กันยายน 2567

Agent	2-8 ก.ย. 67	9-15 ก.ย. 67	16-22 ก.ย. 67	23-29 ส.ค. 67	30 ก.ย.-6 ต.ค. 67	Comment
สุพรทิพย์ วอนยิน	68					ขาดความรอบคอบในการจับประเด็น และ scope คำถามเพิ่มเติม เรื่องที่ลูกค้าแจ้งว่ามีเจ้าหน้าที่ช่างมาเปลี่ยน router สร้างงานไม่ระบุนุหายเหตุ
ชนภา ชุ่มชัยพฤกษ์						
น้ำทิพย์ กลิ่นพลับ						
ขนิษฐา จินตานาวิน						
พิชชาภา ผัดวงศ์						
รยิดา อินย์ตา						

MONITOR : 1-9 SEPTEMBER 2024

Agent	ครั้งที่																		รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
สุพรทิพย์ วอนยีน	76	68	78.13																74.04
ชนภา ชุ่มชัยพฤกษ์	78.25	76	76																76.75
น้ำทิพย์ กลิ่นพลับ	76.25	82	82	83															80.81
ขนิษฐา จินดานาวิน	71.5	74	79.5	77															75.50
พิชชาภา ผัดวงศ์	80.25	82	80	77															79.81
รยิดา อินย์ตา	76	73																	74.50
	Average																		76.90

THANK YOU