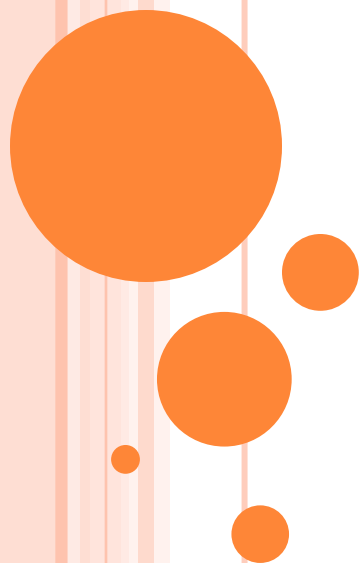


# Presentation

ผลปฏิบัติงาน Agent Under Chief บุญญาพันธ์ ธงชัย

02-08 ก.ย. 67



# Supervisor



คุณ สัมพันธ์ สายแก้ว



# สมาชิกใน TEAM



Ch. บุญญาพิน ธงชัย



ปริญญาภรณ์ เกิดดวงศ์อุไร



วัลย์เมธา ศุภรัชกุล



ณัฐนิชา นาดอน



ชัยพงศ์ เจนพานิชย์วงศ์



นวกร เขตตระการ



สิริพรรณ ศรีสงคราม



## นางสาว ปริญญากรณ์ เกิดวงศ์อุไร

week	<u>Log On Duration</u>	<u>Handled</u>	Not Ready									
	ชั่วโมงการทำงาน	จำนวนสาย	Meeting	Login late	Reason Not Set	Rest room	รวม not	AHT	จำนวนวันทำงาน	รับสายเฉลี่ย	monitor	ACD
12-18	56:41:21	491	0:00:00	0	0:00:21	0:00:00	0:00:21	0:04:02	5	57	78.21	0:02:51
19-25	55:46:12	501	0:00:00	0	0:00:20	0:02:02	0:02:22	0:03:50	5	59	78.75	0:02:40
26-01	52:10:05	466	0:00:00	0	0:00:20	0:00:00	0:00:20	0:03:51	5	59	78.54	0:02:42
02-08	58:39:08	487	0:00:00	0	0:00:23	0:00:00	0:00:23	0:03:53	5	55	78.21	0:02:40

วันที่ 2-3,6/9/67 รับนอกรอบ 6.5

วันที่ 8/9/67 จ้างนอกรอบ

Avg Wrap Time 0:00:48



## นางสาว วลัยเมธา ศุภรัชกุล

week	<u>Log On Duration</u>	<u>Handled</u>	Not Ready									
	ชั่วโมงการทำงาน	จำนวนสาย	Meeting	Login late	Reason Not Set	Rest room	รวม not	AHT	จำนวนวันทำงาน	รับสายเฉลี่ย	monitor	ACD
12-18	32:40:21	259	0:00:00	0	0:00:22	0:00:00	0:00:22	0:03:47	5	53	79.64	0:02:24
19-25	20:00:04	121	0:00:00	0	0:00:36	0:00:00	0:00:36	0:04:15	6	41	79.87	0:02:40
26-01	27:40:32	191	0:00:00	0	0:00:17	0:00:00	0:00:17	0:03:35	5	46	79.87	0:02:16
02-08	40:05:00	75	0:00:00	0	0:00:24	0:00:00	0:00:24	0:03:56	6	12	79.69	0:02:33

กะดึก

08/09/67 21.30 - 06.00 // รับสายชั่วโมง 20.30 - 21.30 (1 ชั่วโมง)

Avg Wrap Time 0:00:47



## นางสาว ณัฐนิชา นาดอน

week 0	<u>Log On Duration</u>	<u>Handled</u>	Not Ready									
	ชั่วโมงการทำงาน	จำนวน สาย	Meeting	Login late	Reason Not Set	Rest room	รวม not	AHT	จำนวน วัน ทำงาน	รับสาย เฉลี่ย	monitor	ACD
12-18	6:43:42	62	0:00:00	0	0:00:04	0:00:00	0:00:04	0:04:37	1	62	81.34	0:03:05
19-25	19:52:29	117	0:00:00	0	0:00:08	0:00:00	0:00:08	0:04:31	6	39	81.25	0:03:03
26-01	27:33:45	180	0:00:00	0	0:00:13	0:00:00	0:00:13	0:03:56	5	43	81.25	0:02:55
02-08	39:18:28	71	0:00:00	1	0:00:17	0:00:00	0:00:17	0:03:49	6	12	82.06	0:03:01

กะดึก

Avg Wrap Time 0:00:38



## นาย ชัยพงศ์ เจนพานิชย์วงศ์

week	Log On Duration	Handled	Not Ready									
	ชั่วโมงการทำงาน	จำนวนสาย	Meeting	Login late	Reason Not Set	Rest room	รวม not	AHT	จำนวนวันทำงาน	รับสายเฉลี่ย	monitor	ACD
12-18	39:07:25	303	0:01:48	0	0:00:45	0:17:38	0:18:23	0:04:00	6	51	75.75	0:02:25
19-25	39:03:24	Toilet=104	0:01:28	0	0:01:12	0:08:58	0:10:12	0:03:38	6	53	75.76	0:02:09
26-01	39:09:38	293	0:00:00	0	0:01:25	0:07:41	0:01:25	0:04:03	6	49	76.37	0:02:24
02-08	32:30:49	257	0:09:12	2	0:00:52	0:05:10	0:15:17	0:03:45	5	53	74.94	0:02:15

6/9/67 14.41-14.44 sup เรียกคุย

7/9/67 จ้างนอกรอบ

Toilet=104	2024-09-06 18	0:05:10	1	0:05:10
------------	---------------	---------	---	---------

Avg Wrap Time 0:00:50

## นาย นวกร เขตตระกูล



week	<u>Log On Duration</u>	<u>Handled</u>	Not Ready									
	ชั่วโมงการทำงาน	จำนวนสาย	Meeting	Login late	Reason Not Set	Rest room	รวม not	AHT	จำนวนวันทำงาน	รับสายเฉลี่ย	monitor	ACD
12-18	26:10:00	158	0:00:00	0	0:00:13	0:00:00	0:00:13	0:06:02	4	40	79.07	0:04:19
19-25	13:03:45	84	0:00:00	0	0:00:15	0:00:00	0:00:15	0:04:08	2	42	79.21	0:04:08
26-01	38:54:45	240	0:00:00	1	0:00:46	0:00:00	0:00:46	0:05:35	6	41	79.21	0:04:07
02-08	29:31:17	166	0:00:00	0	0:00:38	0:00:00	0:00:38	0:05:41	5	38	78.91	0:04:09

3/9/67 จ้างนอกรอบ

06/09/67 จ้างรายชั่วโมง 17.30 - 21.00

Avg Wrap Time 0:00:49





## น.ส. สิริพรรณ ศรีสงคราม

week 0	<u>Log On Duration</u>	<u>Handled</u>	Not Ready									
	ชั่วโมงการทำงาน	จำนวนสาย	Meeting	Login late	Reason Not Set	Rest room	รวม not	AHT	จำนวนวันทำงาน	รับสายเฉลี่ย	monitor	ACD
12-18	33:01:49	261	0:03:44	0	0:00:43	0:00:00	0:00:43	0:04:45	5	53	74.81	0:03:20
19-25	39:12:06	260	0:04:52	0	0:01:11	0:00:00	0:01:11	0:04:58	6	44	74.50	0:03:40
26-01	39:14:04	244	0:00:00	0	0:01:00	0:00:00	0:01:00	0:04:32	6	41	74.53	0:03:25
02-08	39:32:40	238	0:00:00	0	0:01:10	0:00:00	0:01:10	0:04:38	6	40	77.50	0:03:30

29/08/2567 09:00 - 11:20 ออกจากเครื่องเนื่องจากพื้ทหวยเรียกพบ



Avg Wrap Time 0:00:29

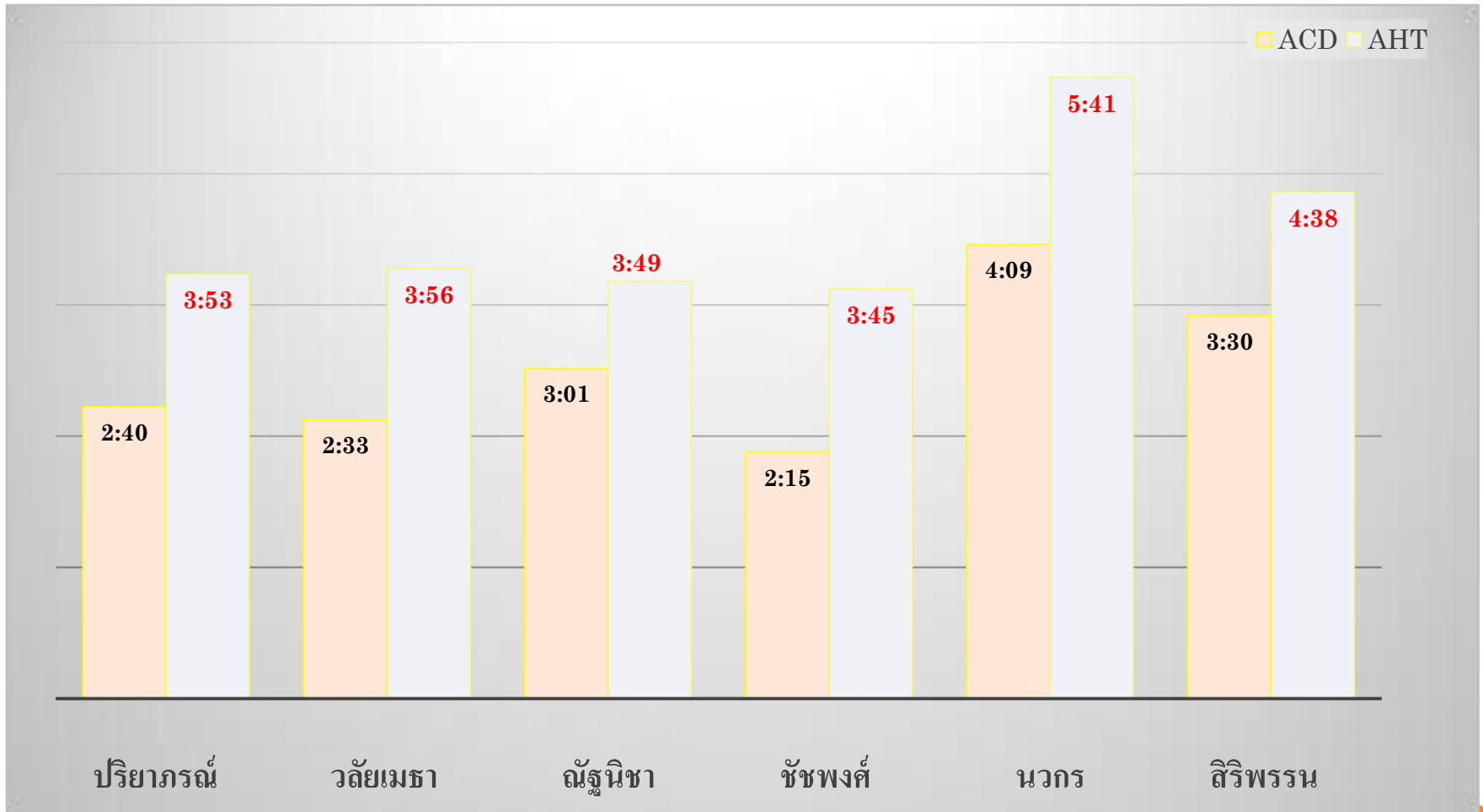
# PERFORMANCE TEAM ตั้งแต่วันที่ 02-08 ก.ย. 67

## CHIEF บุญญาพันธ์ ธงชัย(SUP.สั่งสรรคค์)

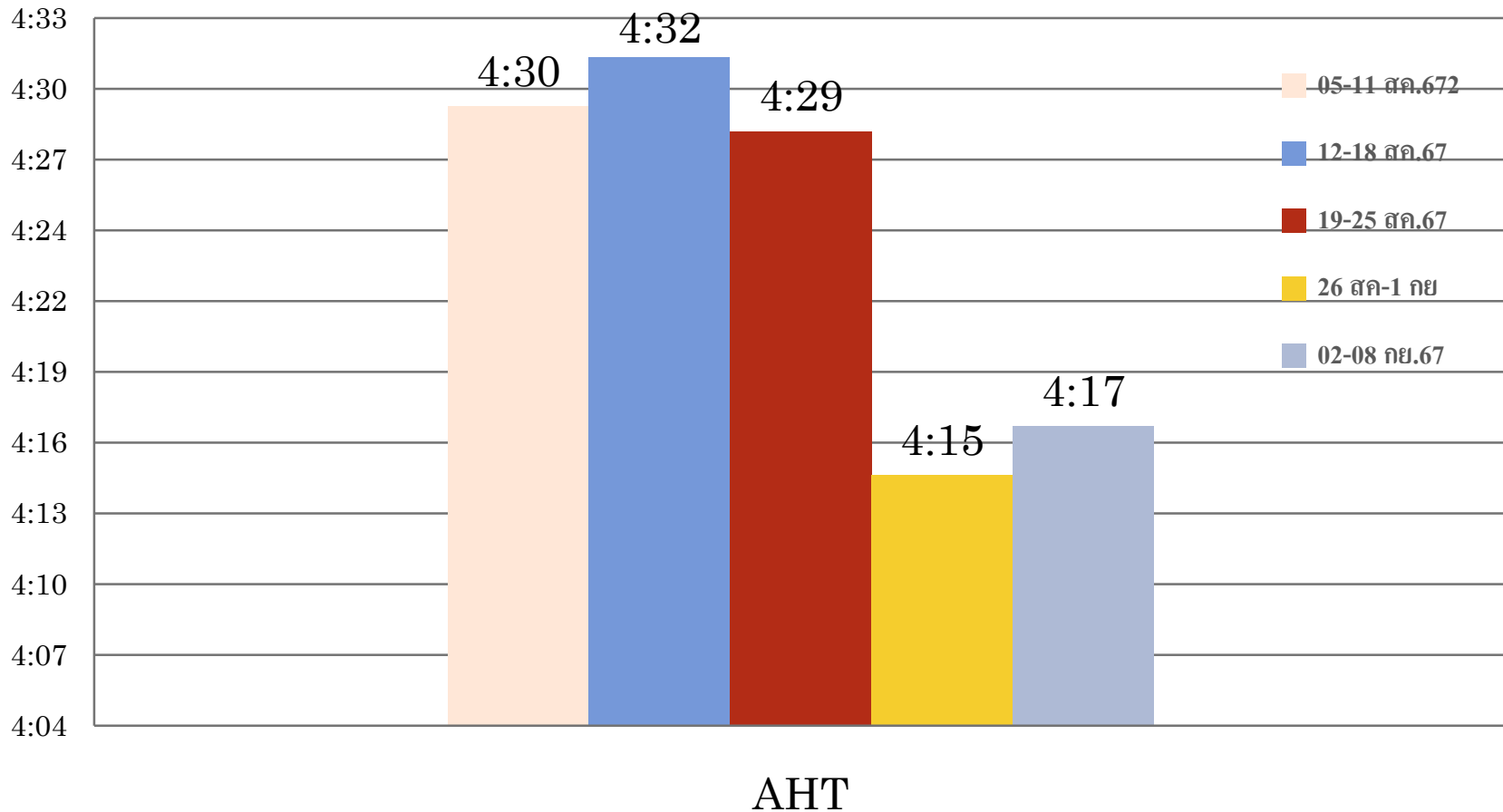
Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Reason Not set	Rest room	Not Meeting	AHT	ACD	Login late	Compliment	Warning	Remark
ปรียาภรณ์ เกิดดวงที่อยู่	487	55	78.21	0:00:23	0:00:00	0:00:00	0:03:53	0:02:40	0	-	-	
วลัยมธธา ศุภรัชกุล	75	12	79.69	0:00:24	0:00:00	0:00:00	0:03:56	0:02:33	0	-	-	กะดึก
ณัฐนิชา นาดอน	71	12	82.06	0:00:17	0:00:00	0:00:00	0:03:49	0:03:01	1	-	-	กะดึก
ชัชพงศ์ เจนพาณิชย์วงศ์	257	53	74.94	0:00:52	0:05:10	0:09:12	0:03:45	0:02:15	2	-	-	
นวกกร เขตตระการ	166	38	78.91	0:00:38	0:00:00	0:00:00	0:05:41	0:04:09	0	-	-	
สิริพรรณ ศรีสงคราม	238	40	77.50	0:01:10	0:00:00	0:00:00	0:04:38	0:03:30	0	-	-	
<b>Average Team</b>	<b>1294</b>	<b>49/12</b>	<b>78.55</b>	<b>0:03:44</b>	<b>0:05:10</b>	<b>0:09:12</b>	<b>0:04:17</b>	<b>0:03:01</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>กะเช้า 49 สาย กะดึก 12 สาย</b>
เฉลี่ยNot Meeting Team						0:01:32						
เฉลี่ยNot Meeting ต่อสาย						0:00:02						



# กราฟแสดงค่า ACD และ AHT รายบุคคล



# กราฟแสดงค่า AHT รวม TEAM



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
<b>คะแนนมอนิเตอร์ประจำเดือน ก.ย. 67 ระหว่างวันที่ 2-9 ก.ย.67</b>																		
Name	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	AVG.	เกรด
CHATCHAPONG JANPANITRONG	78	76	74	71.75													74.94	B
PARIYAPORN KERDWONGURAI	76	81	79.25	76	76	81											78.21	B
NAVAKORN KHATTAKARN	82	78	78	77.65													78.91	B
NATNICHANADON	81	84.25	83	80													82.06	B+
WALAIMETHA SUPARACHKUL	76	81.5	83.25	78													79.69	B
SIRIPHAN SRISONGKHAM	80	75															77.50	B
<b>AVG Team</b>																	<b>78.55</b>	<b>B</b>





**...THE END..**

**Call center 1177**