


Presentation
Skill Help desk

ผลการปฏิบัติงาน Agent Under Chief
ขจรศักดิ์ คงบัน

ประจำสัปดาห์ วันที่ 02-08 กันยายน 2567





SUP เดโซ ทับจันทร์





CHIEF
ขจรศักดิ์ คงบัน



เบญจรงค์ สิทธิชัย



สุภาพร กำลิ่งคลี่



ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ



กัณตินันท์ บำรุง



มนัสชนก แพร่ตำราญ



จุฬามณี พรมรัมย์



สุรางคณา พนานิกิตร



ณิชนิตา เจริญสุข

ยอดแก้ไข Outbound

วันที่ 02-08 กันยายน 2567

ชื่อ-สกุล	ทำงาน (หมายเลข)		แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อ สาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก		
ณิชนิตา เจริญสุข	166	11	21	43	0	1	68	17	5	4	6.63	0.96
สุภาพร กำลังคลี	44	3	4	5	0	0	26	6	0	3	6.82	0.26
ภาสุรีย์ คล้ายพอค้ำ	144	11	7	33	0	0	60	21	12	0	7.64	0.96
สุรางคนา พนานิถิตร	202	9	17	49	0	0	96	21	10	8	4.46	0.78
มนัสชนก แพร่ลำราญ	135	11	14	21	0	1	55	24	9	0	8.15	0.96
จุฬามณี พรหมรังษี	174	15	12	38	0	0	75	20	14	0	8.62	1.30
เบญจรงค์ สิทธิชัย	114	7	9	16	0	2	62	15	3	0	6.14	0.61
กันตินันท์ สุขบำรุง	172	8	13	39	0	1	76	31	4	5	4.65	0.70
AVERAGE	1151	75	97	244	0	5	518	155	57	20	6.52	0.81

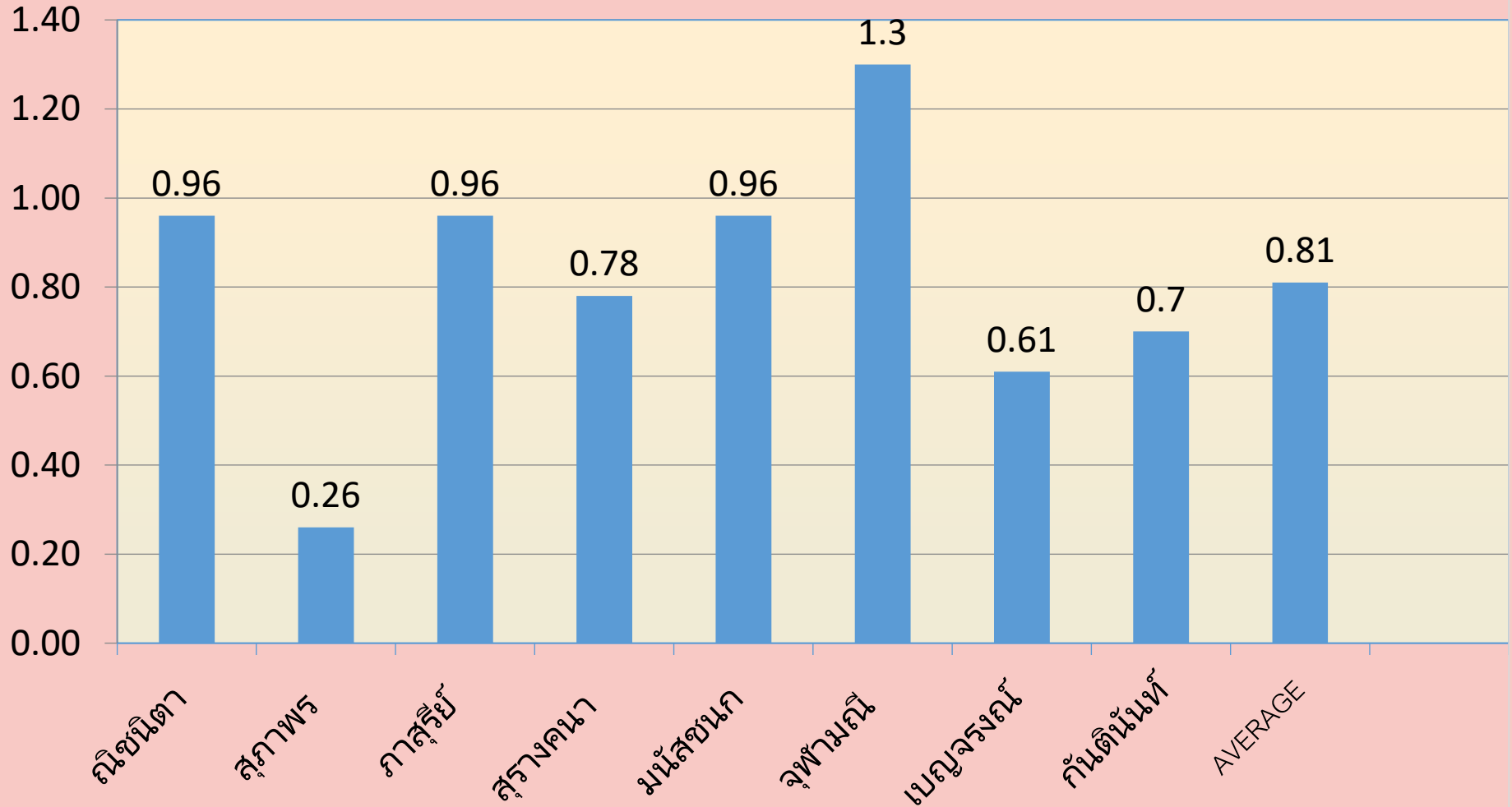
Agent	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (OB)	Compliment	Warning	Remark
ณิชนิตา เจริญสุข	31:01:39	243	51	80.69	0:00:00	0:01:14	0:01:16	-	-	-	OB 4/RE 1 วัน
สุภาพร กำลังคลี่	16:08:16	37	15	82.45	0:00:00	0:02:08	0:02:20	-	-	-	OB 3/RE 1 วัน
ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	34:05:02	212	40	77.94	0:00:00	0:01:28	0:01:29	-	-	-	OB 4 วัน
สุรางคนา พนานิกิตร	45:30:33	350	50	80.46	0:00:00	0:01:15	0:01:17	-	-	-	OB 4 วัน
มนัสชนก แพร่สำราญ	29:37:24	201	44	80.17	0:00:00	0:01:26	0:01:28	-	-	-	OB 4 วัน
จุฬามณี พรหมรังษี	40:31:56	261	42	81.02	0:00:00	0:00:41	0:00:44	-	-	-	OB 4/RE 1/DP 1 วัน
เบญจรงค์ สิทธิชัย	28:50:47	231	52	83.00	0:00:00	0:00:57	0:00:58	-	-	-	OB 3 วัน
กันตินันท์ สุขบำรุง	41:56:54	295	42	77.78	0:00:00	0:01:00	0:01:01	-	-	-	OB 3/RE 1 วัน
AVERAGE	267:42:31	1830	42	80.4	0:00:00	0:01:16	0:01:19	0	0	0	

Performance Help desk

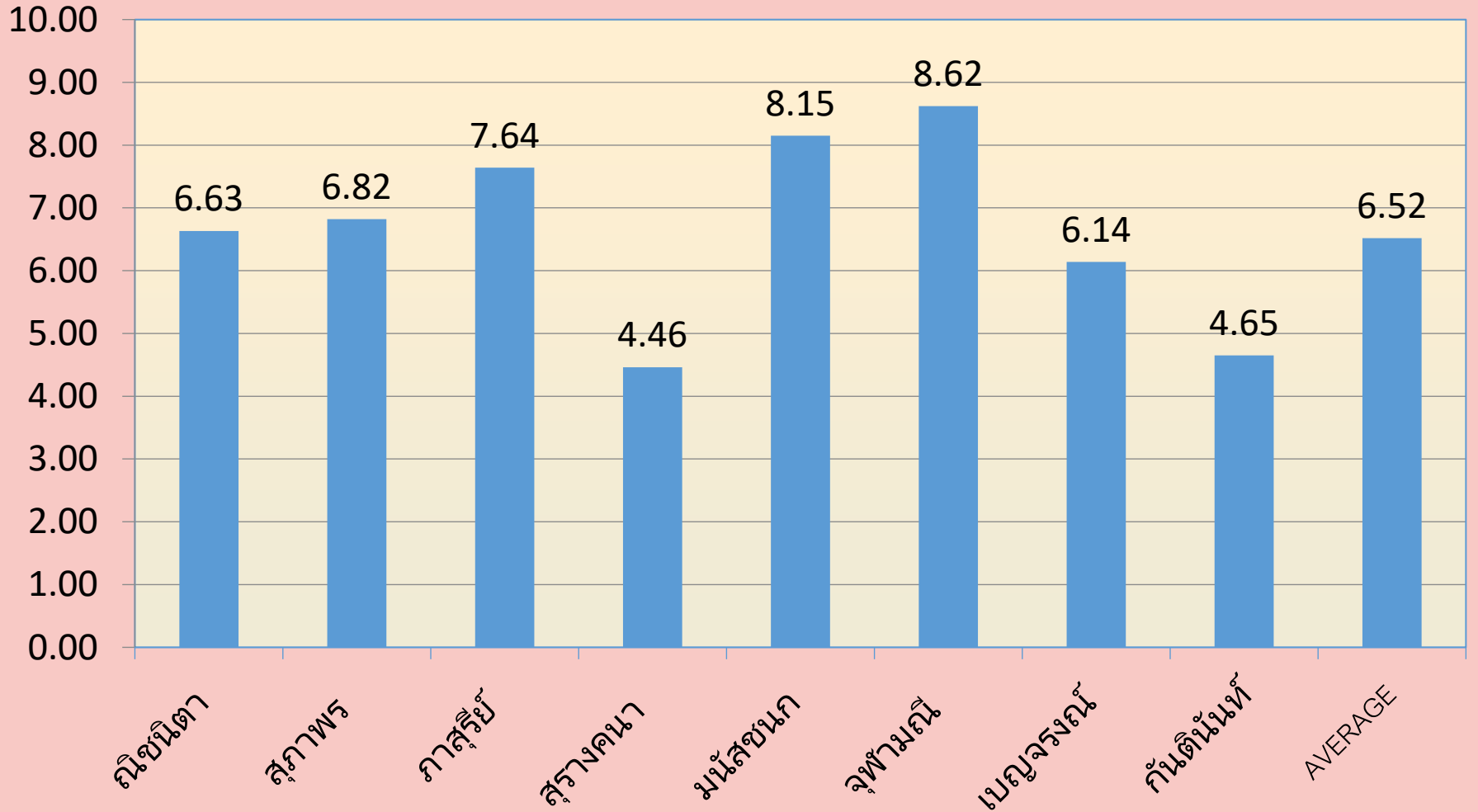
วันที่ 02-08 กันยายน 2567

Agent Name	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late	remark
						Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
ณิชนิตา เจริญสุข	8:14:47	60	22	0:03:10	0:03:58	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	HD 1 วัน
สุภาพร กำลังคลี	19:40:10	33	29	0:03:01	0:03:41	0:00:00	0:00:20	0:00:00	0:00:20	-	HD 2 วัน
ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	6:03:53	44	47	0:02:41	0:03:31	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	HD 2 วัน
สุรางคนา พนานิกิตร	9:13:54	70	13	0:02:47	0:03:34	0:00:00	0:00:04	0:05:01	0:05:05	-	HD 1 วัน
มนัสชนก แพร่สำราญ	5:20:05	42	42	0:03:24	0:04:10	0:00:00	0:00:05	0:00:00	0:00:05	-	HD 1 วัน
จุฬามณี พรหมรังษี	5:05:13	47	47	0:02:11	0:03:00	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	HD 1 วัน
เบญจวรรณ สิทธิชัย	3:46:36	25	25	0:03:34	0:04:21	0:00:00	0:00:05	0:00:00	0:00:05	-	HD 1 วัน
กันตินันท์ สุขบำรุง	11:03:37	76	23	0:02:53	0:03:41	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	HD 1 วัน
AVERAGE	68:28:15	397	31	0:02:57	0:03:44	0:00:00	0:01:04	0:05:01	0:06:05	0	

% แก้ไขได้ (Under) Outbound



% แก้ไขได้ (บุคคล) Outbound





ณิชนิตา

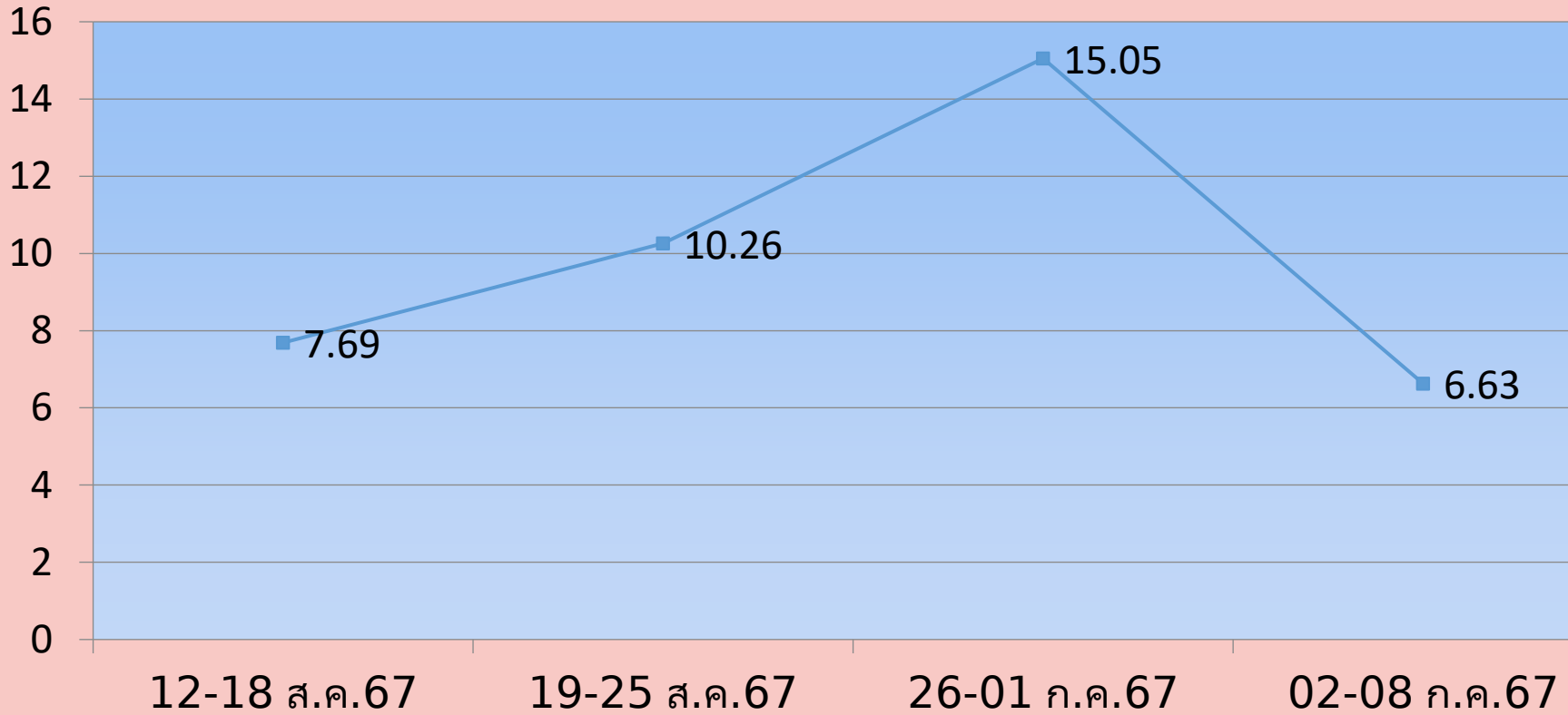
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
31:01:39	243	51	80.69	0:00:00	0:01:14	0:01:16	-	-	-	OB 4/RE 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
8:14:47	60	22	0:03:10	0:03:58	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	HD 1 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
166	11	21	43	0	1	68	17	5	4	6.63	0.96

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





สุภาพร

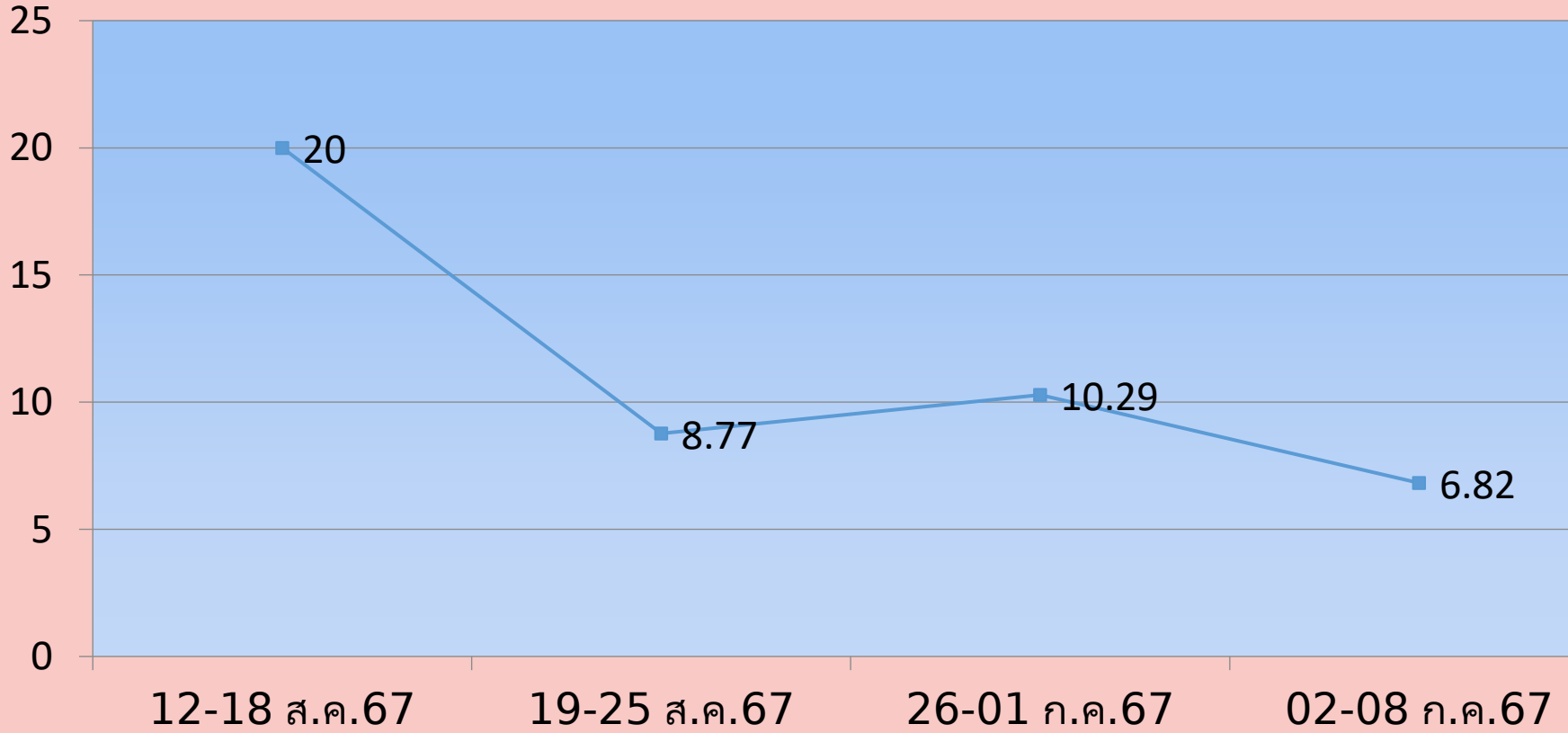
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
16:08:16	37	15	82.45	0:00:00	0:02:08	0:02:20	-	-	-	OB 3/RE 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
19:40:10	33	29	0:03:01	0:03:41	0:00:00	0:00:20	0:00:00	0:00:20	-	HD 2 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค่างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
44	3	4	5	0	0	26	6	0	3	6.82	0.26

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





ภาสุรีย์

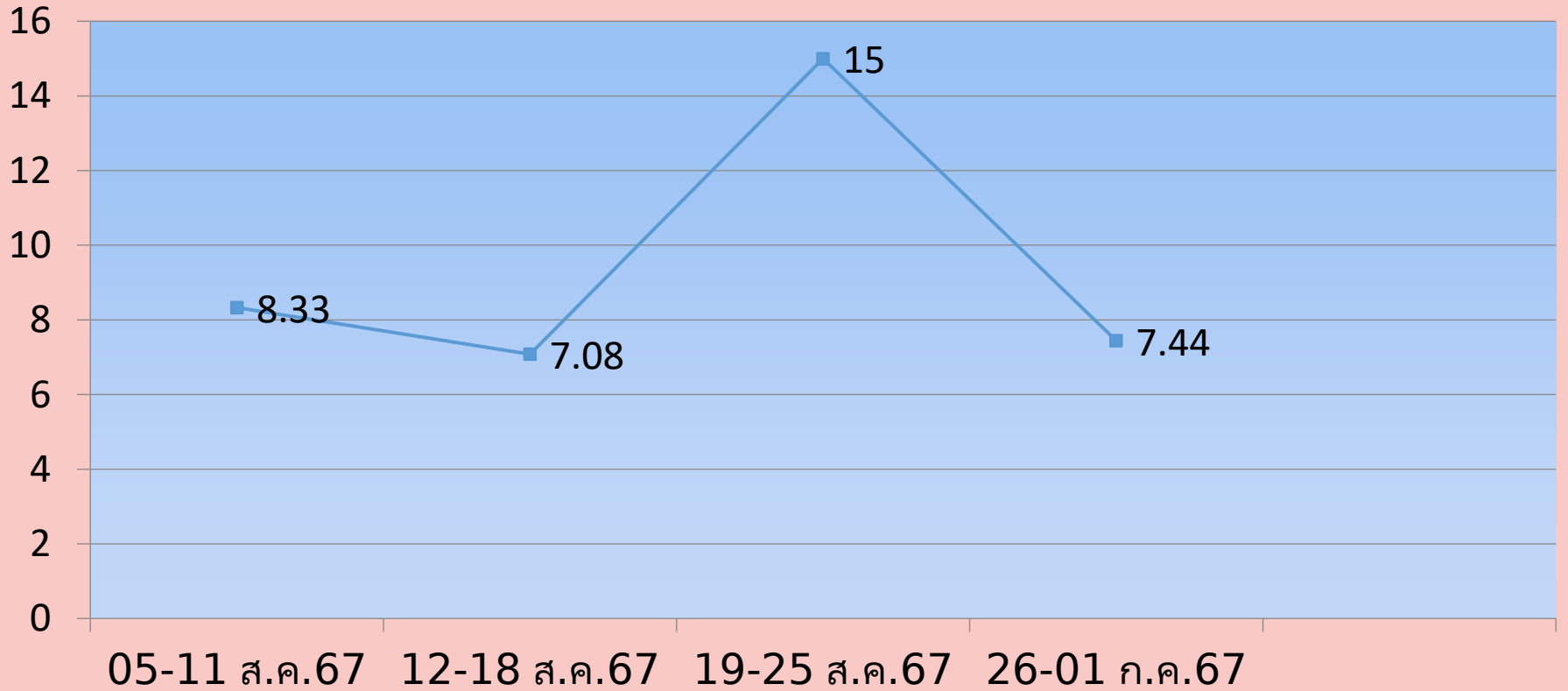
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
25:53:24	148	37	77.94	0:00:00	0:01:37	0:01:38	-	-	-	OB 4 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remask
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
34:05:02	212	40	77.94	0:00:00	0:01:28	0:01:29	-	-	-	OB 4 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
202	9	17	49	0	0	96	21	10	8	4.46	0.78

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





สุรางคณา

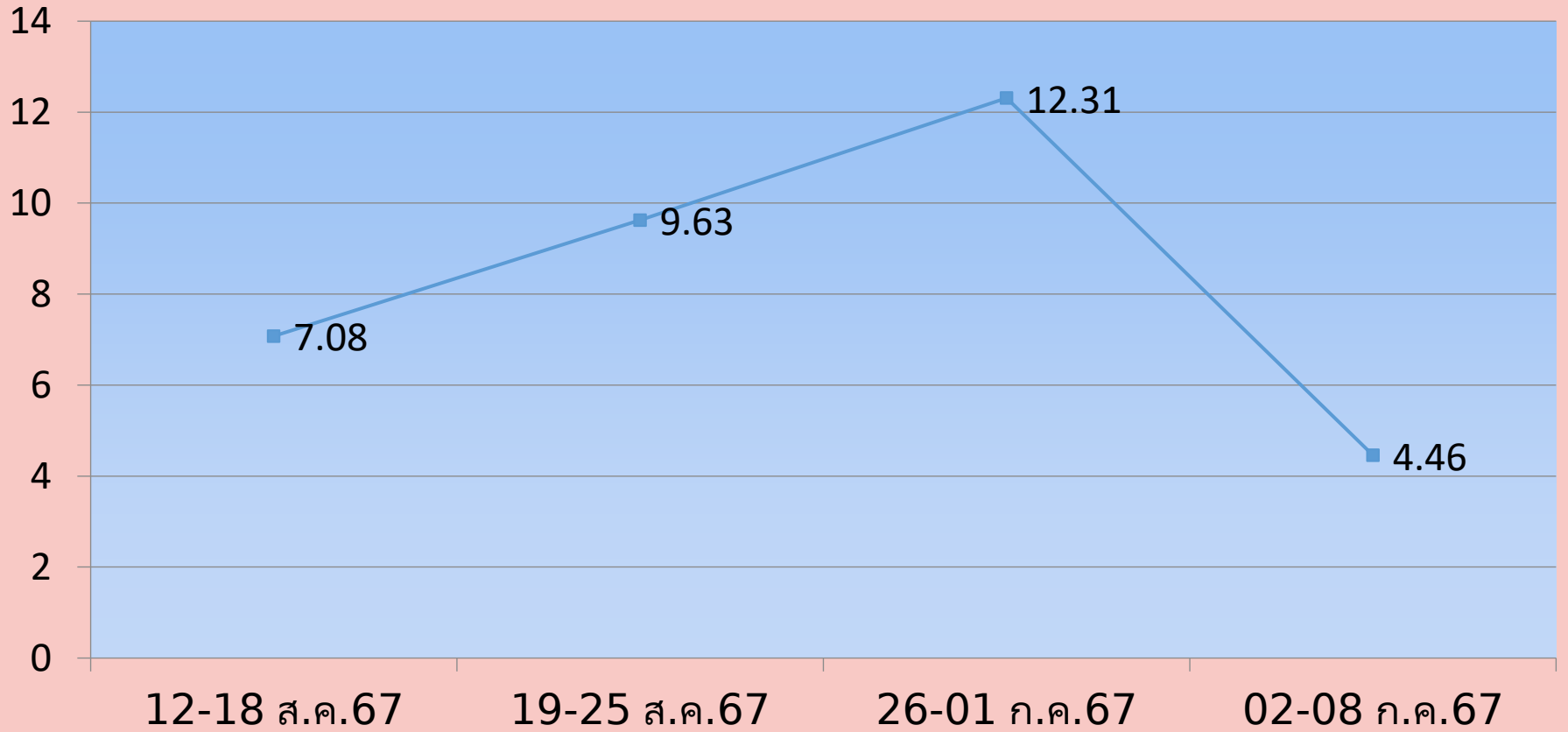
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
45:30:33	350	50	80.46	0:00:00	0:01:15	0:01:17	-	-	-	OB 4 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remask
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
9:13:54	70	13	0:02:47	0:03:34	0:00:00	0:00:04	0:05:01	0:05:05	-	HD 2 วัน

จำนวน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
202	9	17	49	0	0	96	21	10	8	4.46	0.78

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





มนัสชนก

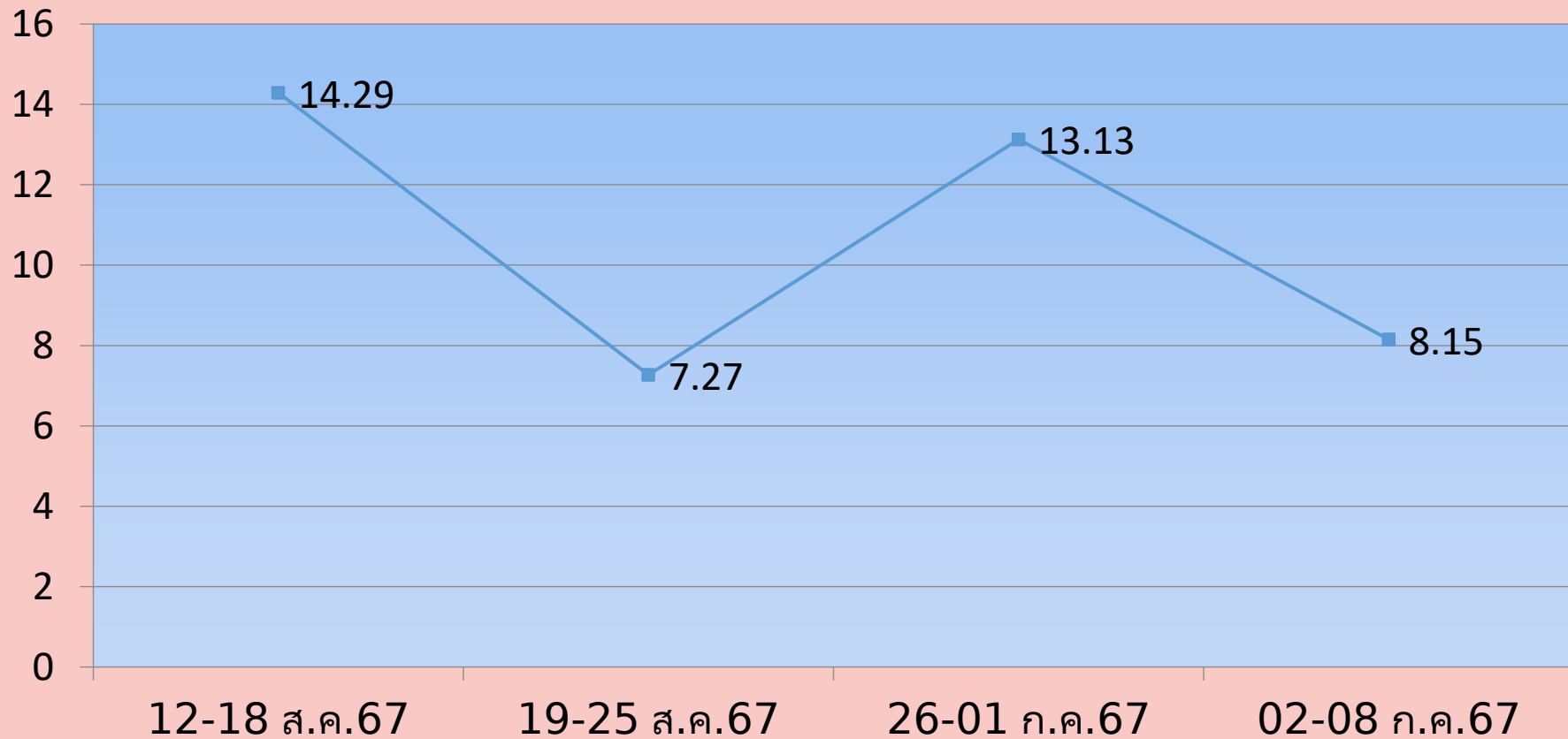
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
29:37:24	201	44	80.17	0:00:00	0:01:26	0:01:28	-	-	-	OB 4 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
5:20:05	42	42	0:03:24	0:04:10	0:00:00	0:00:05	0:00:00	0:00:05	-	HD 1 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
135	11	14	21	0	1	55	24	9	0	8.15	0.96

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





จุฬามณี

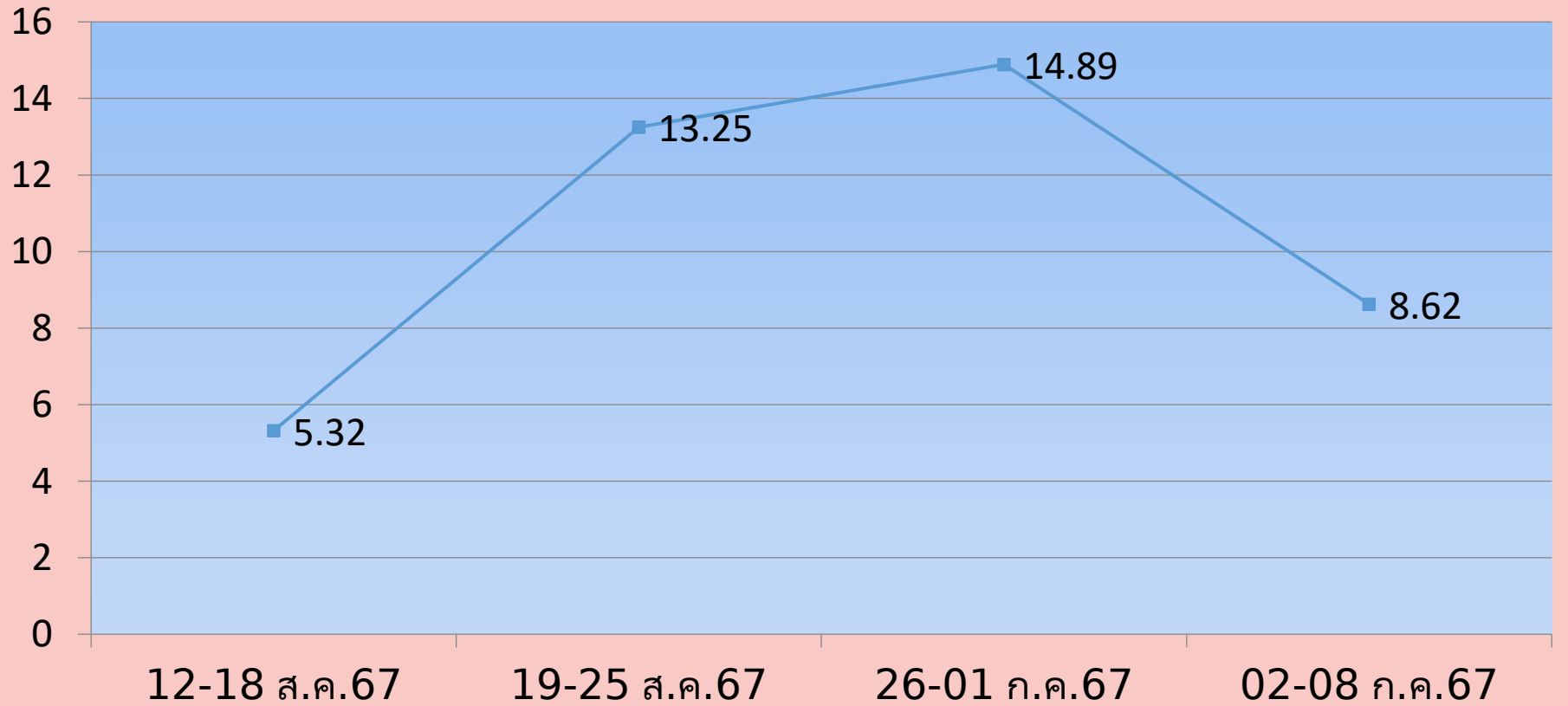
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
40:31:56	261	42	81.02	0:00:00	0:00:41	0:00:44	-	-	-	OB 4/RE 1/DP 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
5:05:13	47	47	0:02:11	0:03:00	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	HD 1 วัน

จำนวน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค่างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
188	28	14	40	0	2	78	17	9	21	14.89	2.16

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





เบญจรงค์

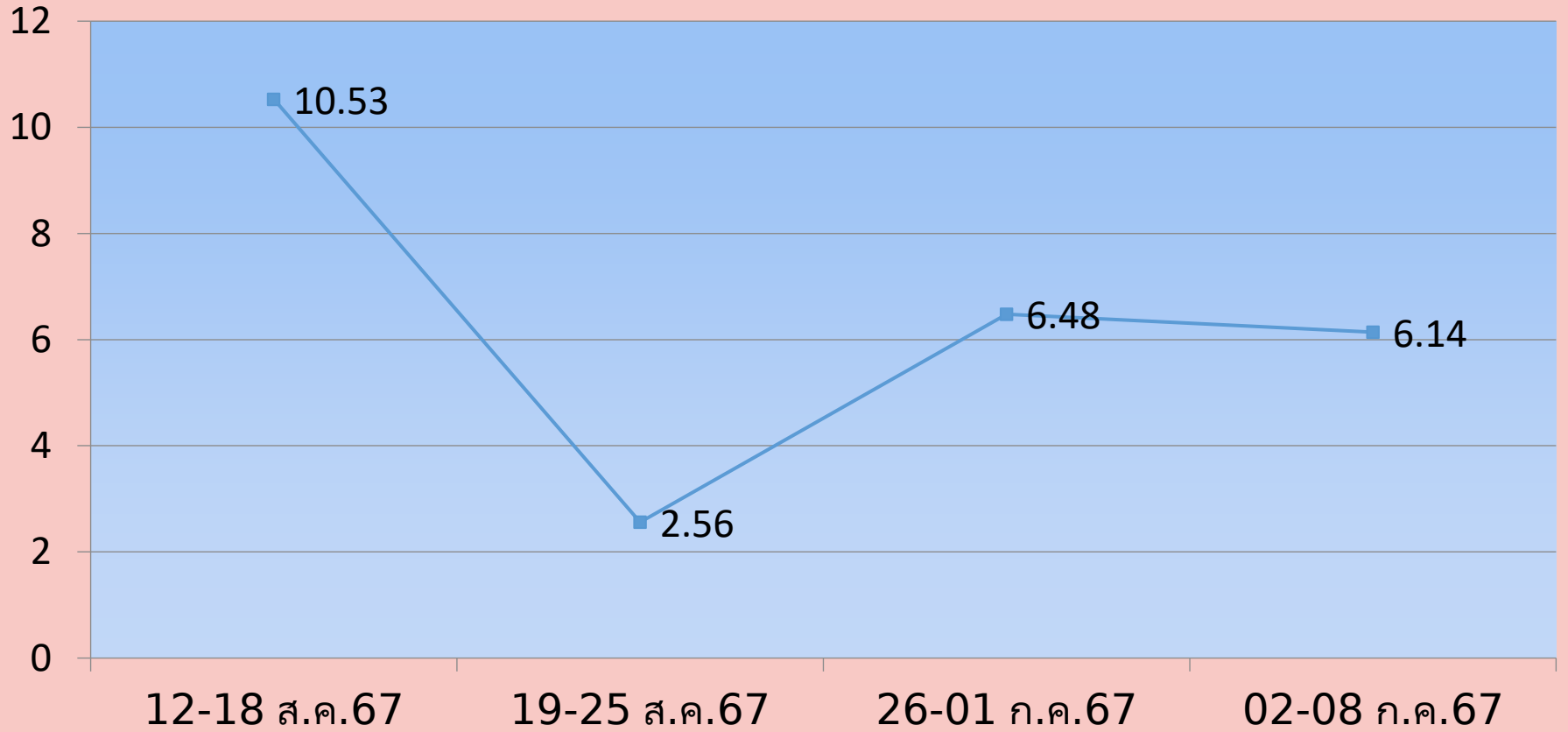
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
28:50:47	231	52	83.00	0:00:00	0:00:57	0:00:58	-	-	-	OB 3 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remask
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
3:46:36	25	25	0:03:34	0:04:21	0:00:00	0:00:05	0:00:00	0:00:05	-	HD 1 วัน

จ้างงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
114	7	9	16	0	2	62	15	3	0	6.14	0.61

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





กัณตินันท์

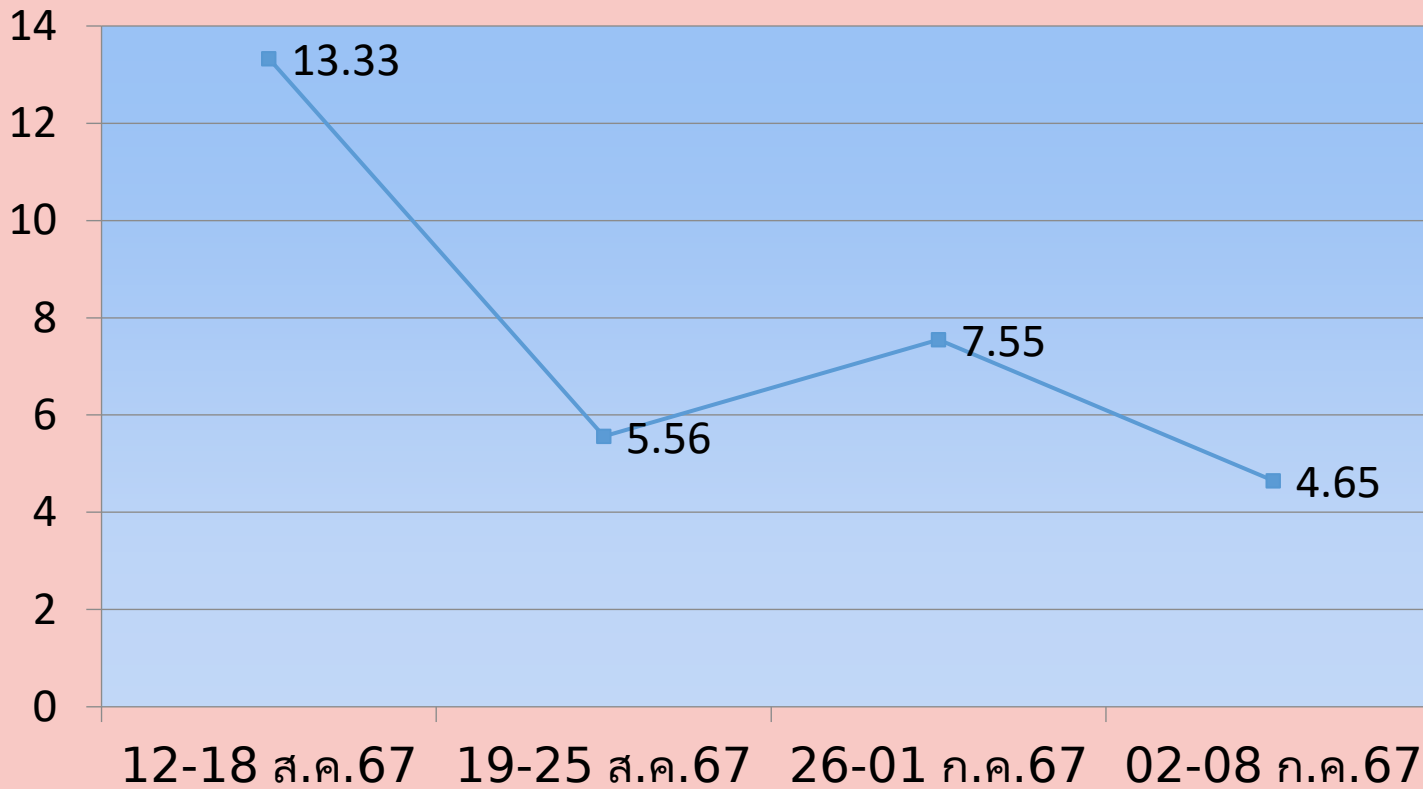
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Remark
41:56:54	295	42	77.78	0:00:00	0:01:00	0:01:01	-	-	OB 3/RE 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remask
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
11:03:37	76	23	0:02:53	0:03:41	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	HD 1 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcock/Down	X11	ตัดค้ำงชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
172	8	13	39	0	1	76	31	4	5	4.65	0.70

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้



THANKS