


Presentation
Skill Help desk

ผลการปฏิบัติงาน Agent Under Chief
ขจรศักดิ์ คงบัน

ประจำสัปดาห์ วันที่ 09-15 กันยายน 2567





SUP เดโซ ทับจันทร์





CHIEF
ขจรศักดิ์ คงบัน



เบญจรงค์ สิทธิชัย



สุภาพร กำลิ่งคลี่



ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ



กัณตินันท์ บำรุง



มนัสชนก แพร่ตำราญ



จุฬามณี พรมรังษี



สุรางคณา พนานิกิตร



ณิชนิตา เจริญสุข

ยอดแก้ไข Outbound

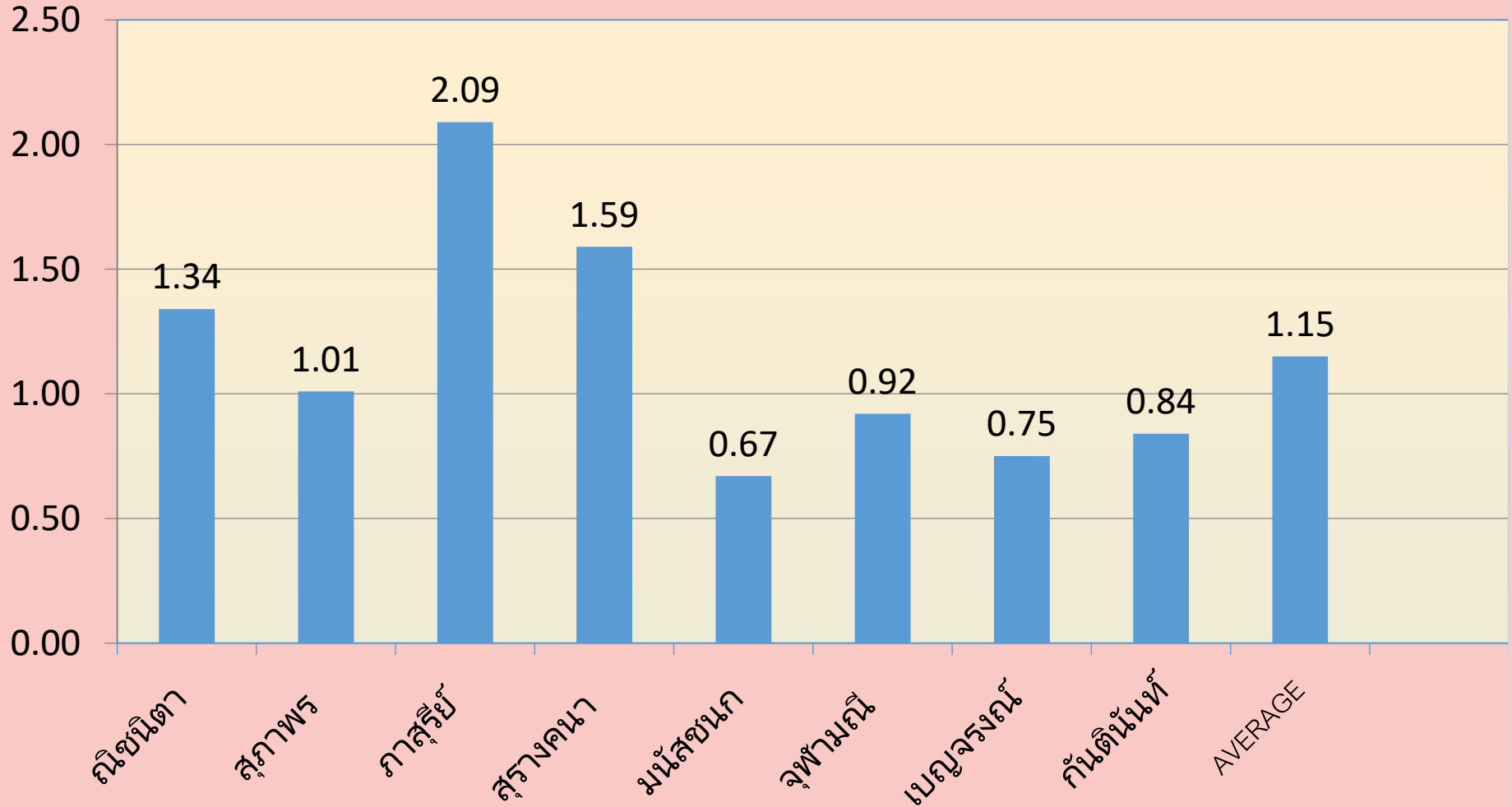
ชื่อ-สกุล	จ่ายงาน (หมายเลข)		แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อ สาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก		
ณิชนิตา เจริญสุข	183	16	21	44	0	4	75	16	7	19	8.74	1.34
สุภาพร กำลังคลี	72	12	6	2	0	0	32	16	4	6	16.67	1.01
ภาสุรีย์ คล้ายพอค้ำ	184	25	4	42	0	2	79	18	14	0	13.59	2.09
สุรางคนา พนานิภิตร	166	19	19	32	0	2	66	15	13	21	11.45	1.59
มนัสชนก แพร่ลำราญ	156	8	15	27	0	4	68	10	24	0	5.13	0.67
จุฬามณี พรหมรังษี	195	11	13	45	0	2	91	22	11	0	5.64	0.92
เบญจรงค์ สิทธิชัย	88	9	9	19	0	0	38	12	1	0	10.23	0.75
กันตินันท์ สุขบำรุง	150	10	17	20	0	2	73	25	3	8	6.67	0.84
AVERAGE	1194	110	104	231	0	16	522	134	77	54	9.21	1.15

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	36:39:24	257	46	80.69	0:00:00	0:01:23	0:01:26	-	-	-	OB 4 วัน
สุภาพร กำลังคลี่	32:59:54	68	13	82.45	0:00:00	0:01:56	0:02:02	-	-	-	OB 4 วัน
ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	36:14:07	279	50	77.94	0:00:00	0:01:16	0:01:17	-	-	-	OB 4/RE 1 วัน
สุรางคนา พนานิกิตร	43:06:32	366	55	80.46	0:00:00	0:01:00	0:01:02	-	-	-	OB 4/RE 1 วัน
มนัสชนก แพร่สำราญ	33:14:39	300	59	80.17	0:00:00	0:01:07	0:01:08	-	-	-	OB 3/RE 1 วัน
จุฬามณี พรหมรังษี	26:21:14	184	45	81.02	0:00:00	0:00:45	0:00:46	-	-	-	OB 3 วัน
เบญจรงค์ สิทธิชัย	20:45:38	115	36	83.00	0:00:00	0:01:19	0:01:27	-	-	-	OB 3/DP 1 วัน
กันตินันท์ สุขบำรุง	37:36:50	224	43	77.78	0:00:00	0:01:18	0:01:20	-	-	-	OB 4/RE 1 วัน
AVERAGE	266:58:18	1793	43	80.4	0:00:00	0:01:15	0:01:18	0	0	0	

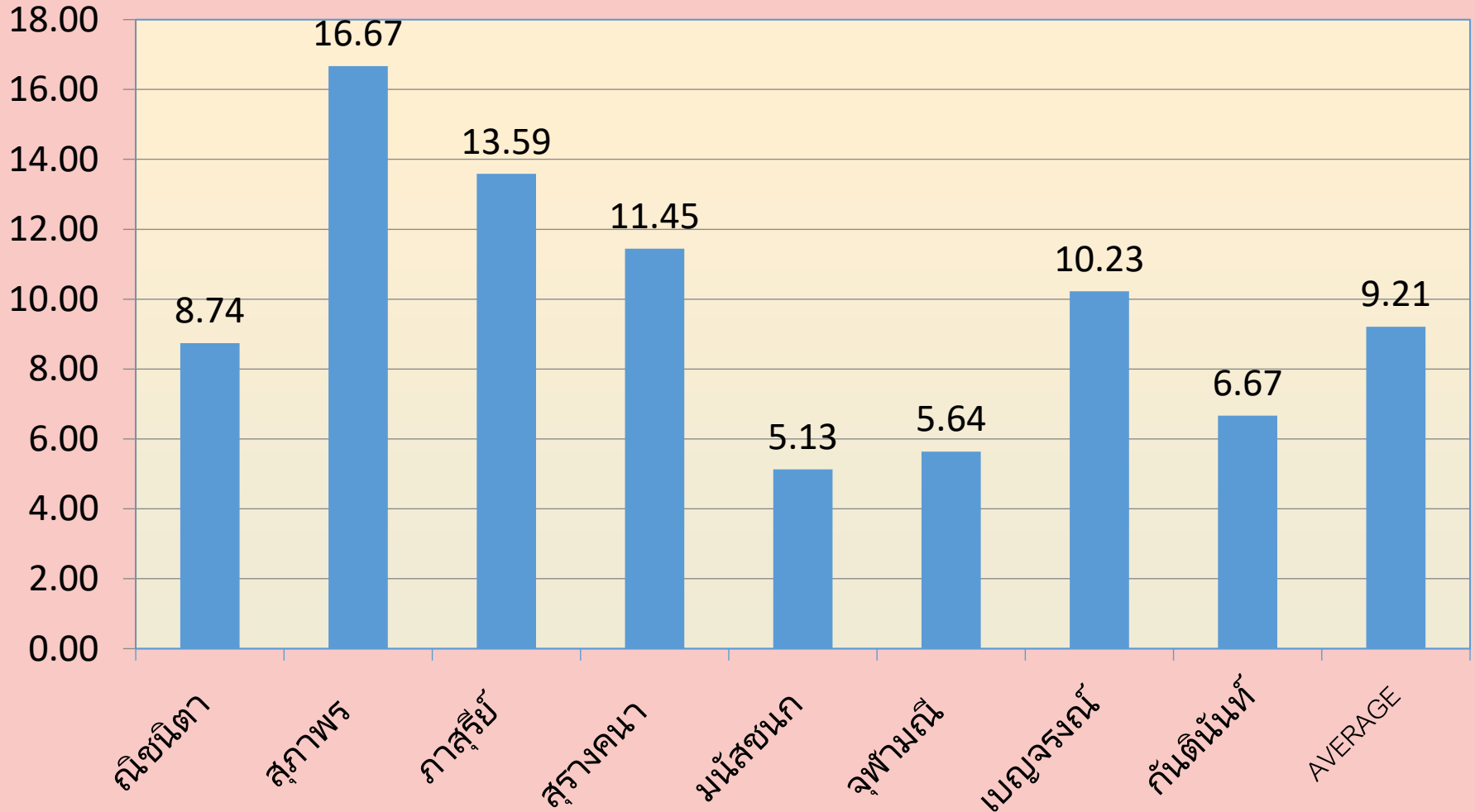
Performance Help desk

Agent Name	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late	remark
						Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
ณิชนิตา เจริญสุข	7:00:13	60	22	0:03:09	0:03:57	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	HD 1 วัน
สุภาพพร กำลั้งคี่	11:45:34	37	29	0:03:31	0:04:17	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	HD 2 วัน
ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	5:03:03	32	32	0:02:39	0:03:28	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	HD 2 วัน
สุรางคนา พนานิกิตร	3:37:07	32	32	0:02:31	0:03:20	0:00:00	0:00:02	0:00:00	0:00:02	-	HD 2 วัน
มนัสชนก แพร่สำราญ	9:05:57	65	42	0:03:24	0:04:11	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	HD 1 วัน
จุฬามณี พรหมรังษี	7:47:44	68	47	0:02:35	0:03:24	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	HD 1 วัน
เบญจจรณ์ สิทธิชัย	5:25:41	38	38	0:03:56	0:04:46	0:00:00	0:00:02	0:00:00	0:00:02	-	HD 1 วัน
กัณตินันท์ สุขบำรุง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AVERAGE	49:45:19	332	35	0:03:07	0:03:55	0:00:00	0:00:40	0:00:00	0:00:40	0	

% แก้ไขได้ (Under) Outbound



% แก้ไขได้ (บุคคล) Outbound





ณิชนิตา

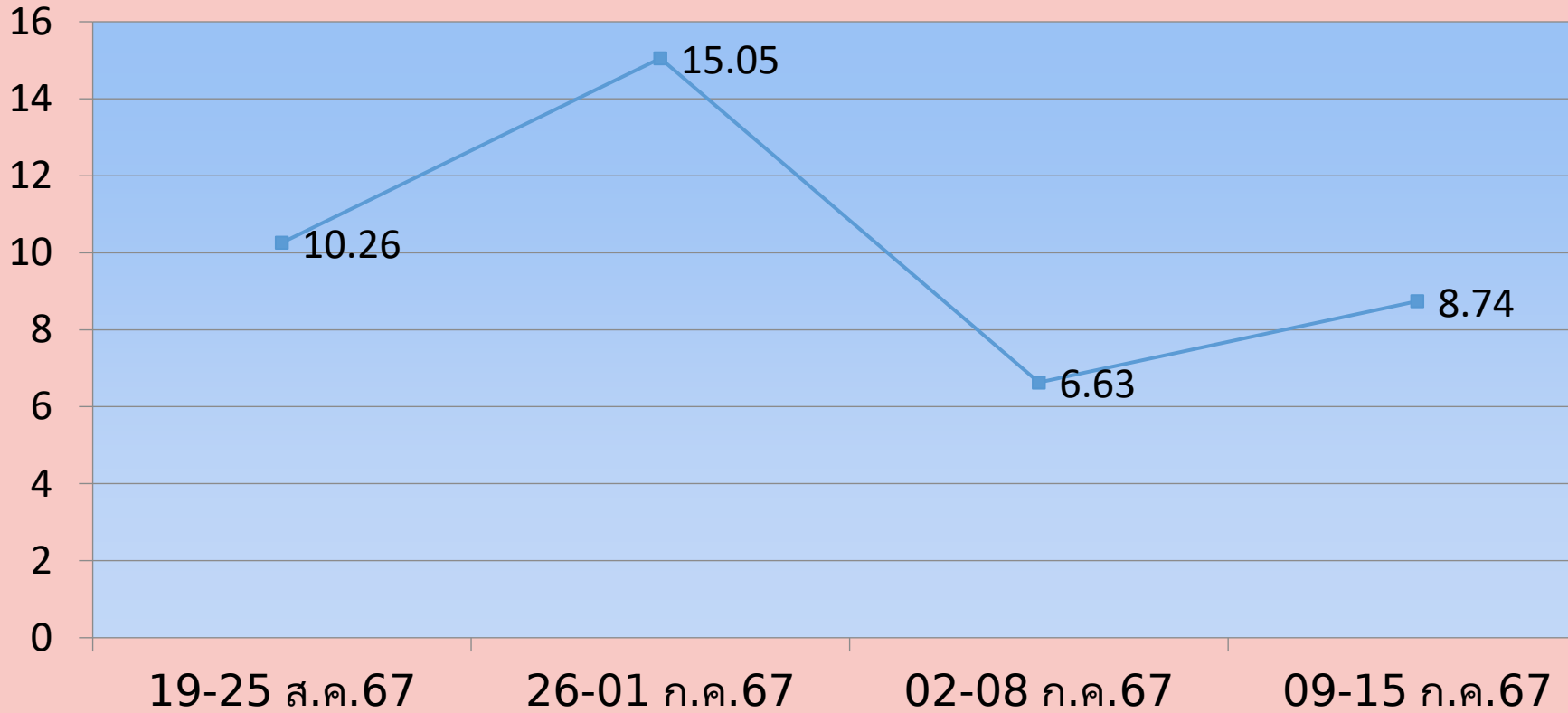
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
36:39:24	257	46	80.69	0:00:00	0:01:23	0:01:26	-	-	-	OB 4 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
7:00:13	60	22	0:03:09	0:03:57	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	HD 1 วัน

จำนวนงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
183	16	21	44	0	4	75	16	7	19	8.74	1.34

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





สุภาพร

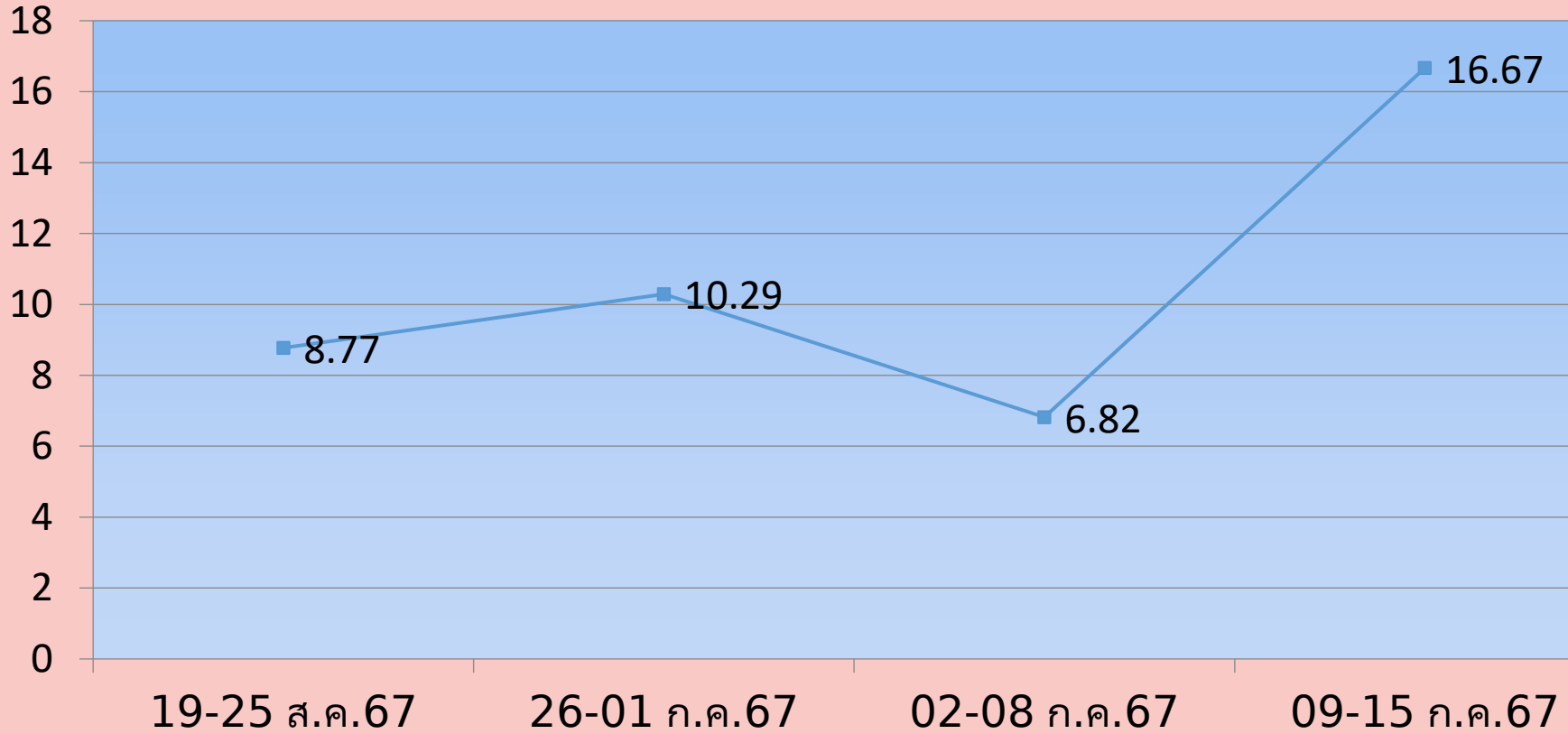
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
32:59:54	68	13	82.45	0:00:00	0:01:56	0:02:02	-	-	-	OB 4 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
11:45:34	37	29	0:03:31	0:04:17	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	HD 2 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค่างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
72	12	6	2	0	0	32	16	4	6	16.67	1.01

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





ภาสุรีย์

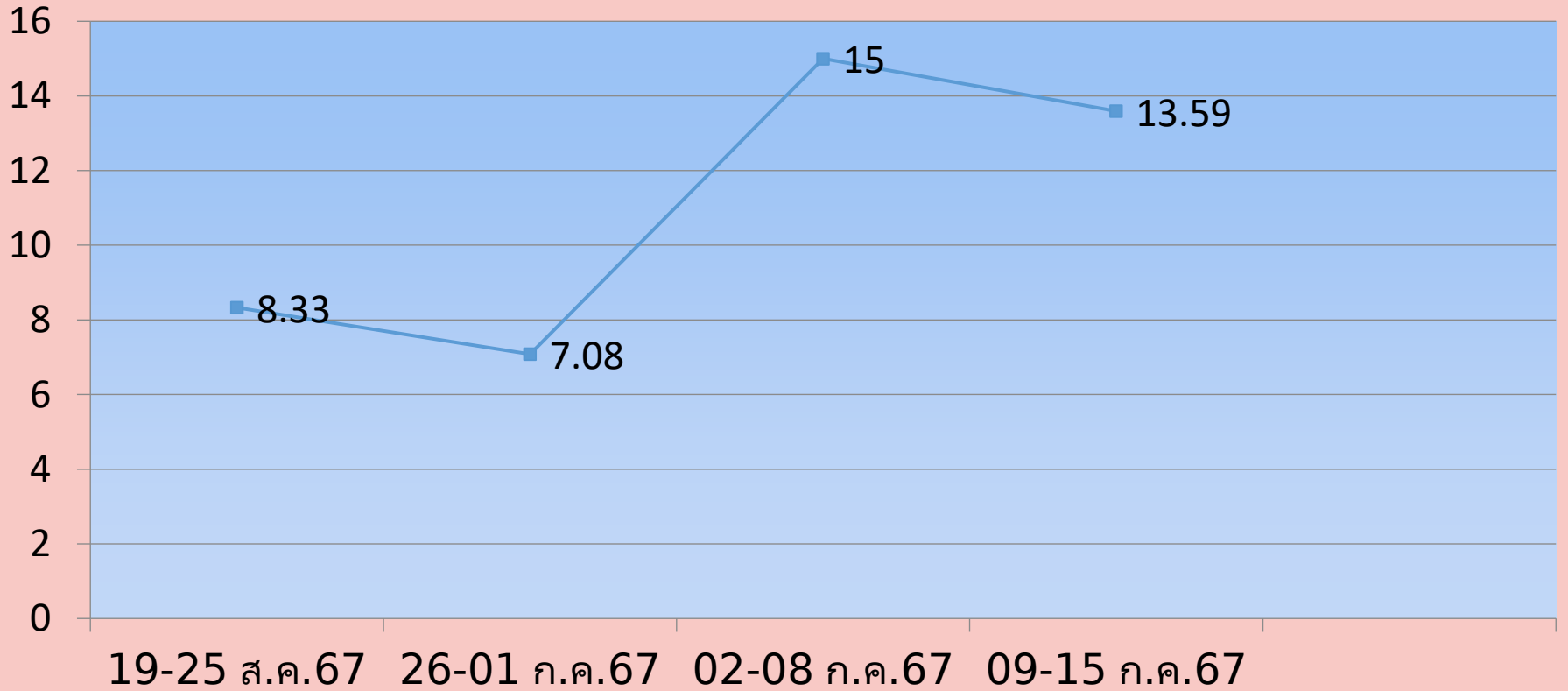
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
36:14:07	279	50	77.94	0:00:00	0:01:16	0:01:17	-	-	-	OB 4/RE 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remask
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
5:03:03	32	32	0:02:39	0:03:28	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	HD 2 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
184	25	4	42	0	2	79	18	14	0	13.59	2.09

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





สุรางคณา

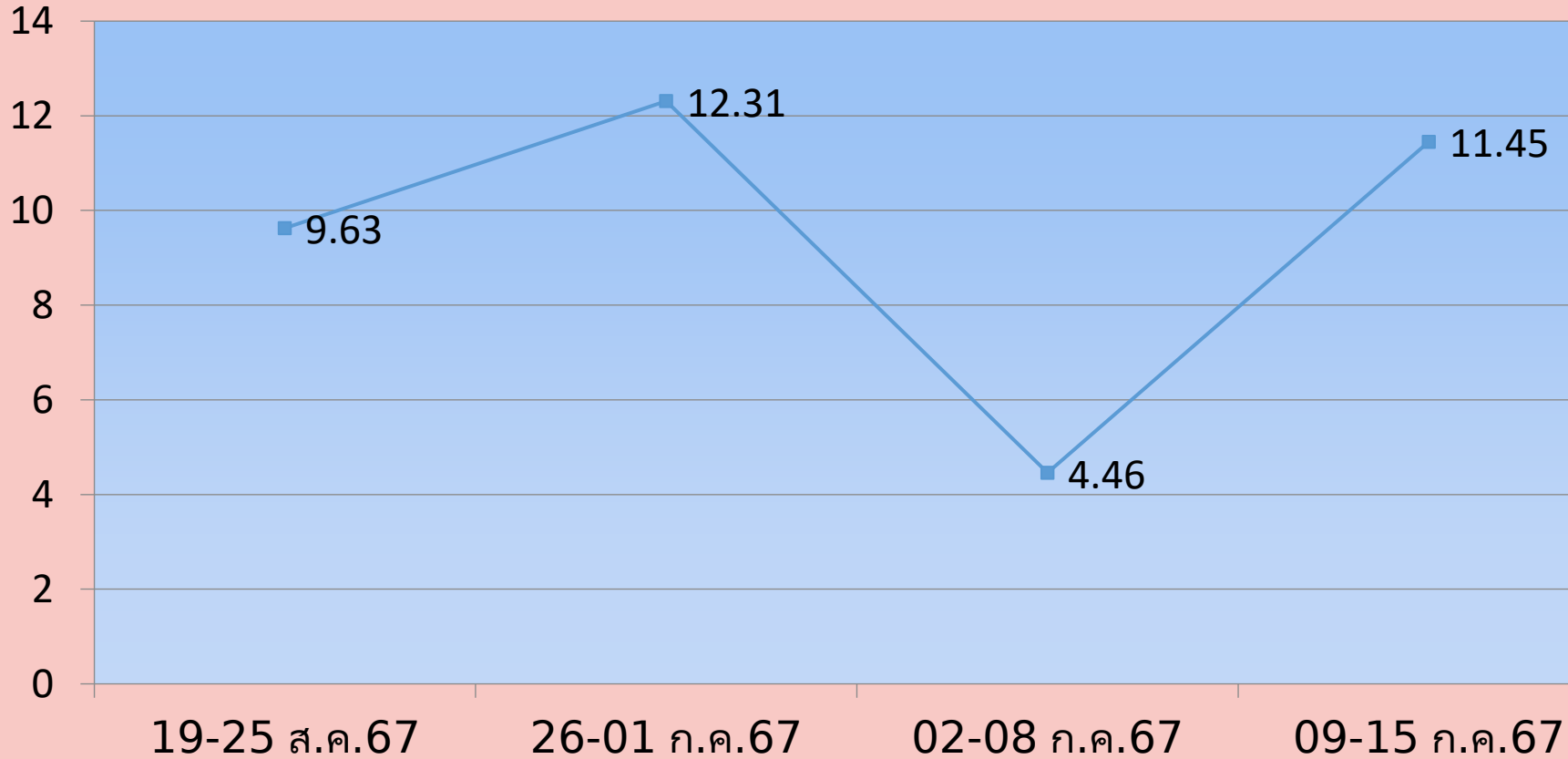
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
43:06:32	366	55	80.46	0:00:00	0:01:00	0:01:02	-	-	-	OB 4/RE 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
3:37:07	32	32	0:02:31	0:03:20	0:00:00	0:00:02	0:00:00	0:00:02	-	HD 2 วัน

จำนวน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
166	19	19	32	0	2	66	15	13	21	11.45	1.59

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





มนัสชนก

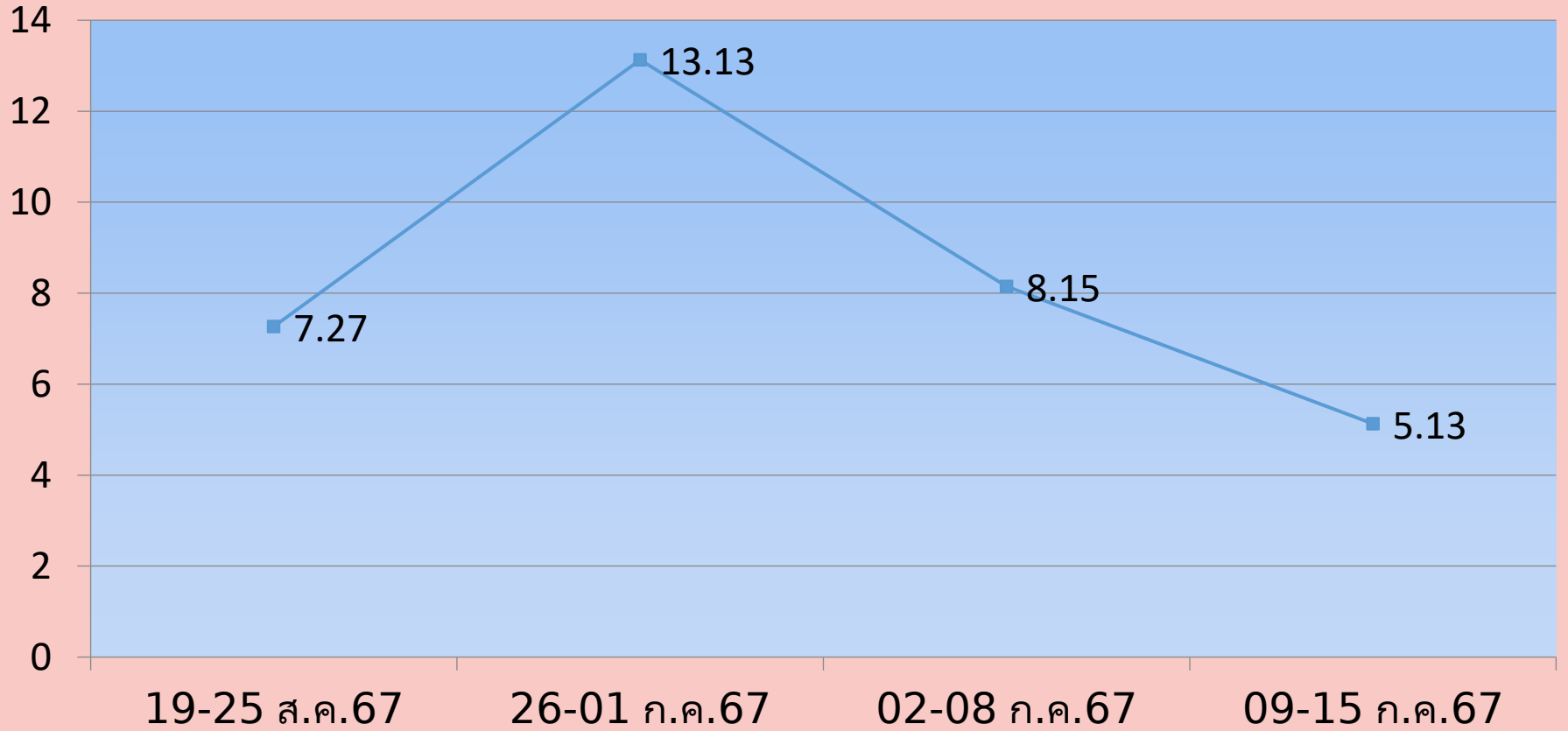
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
33:14:39	300	59	80.17	0:00:00	0:01:07	0:01:08	-	-	-	OB 3/RE 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
9:05:57	65	42	0:03:24	0:04:11	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	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
156	8	15	27	0	4	68	10	24	0	5.13	0.67

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





จุฬามณี

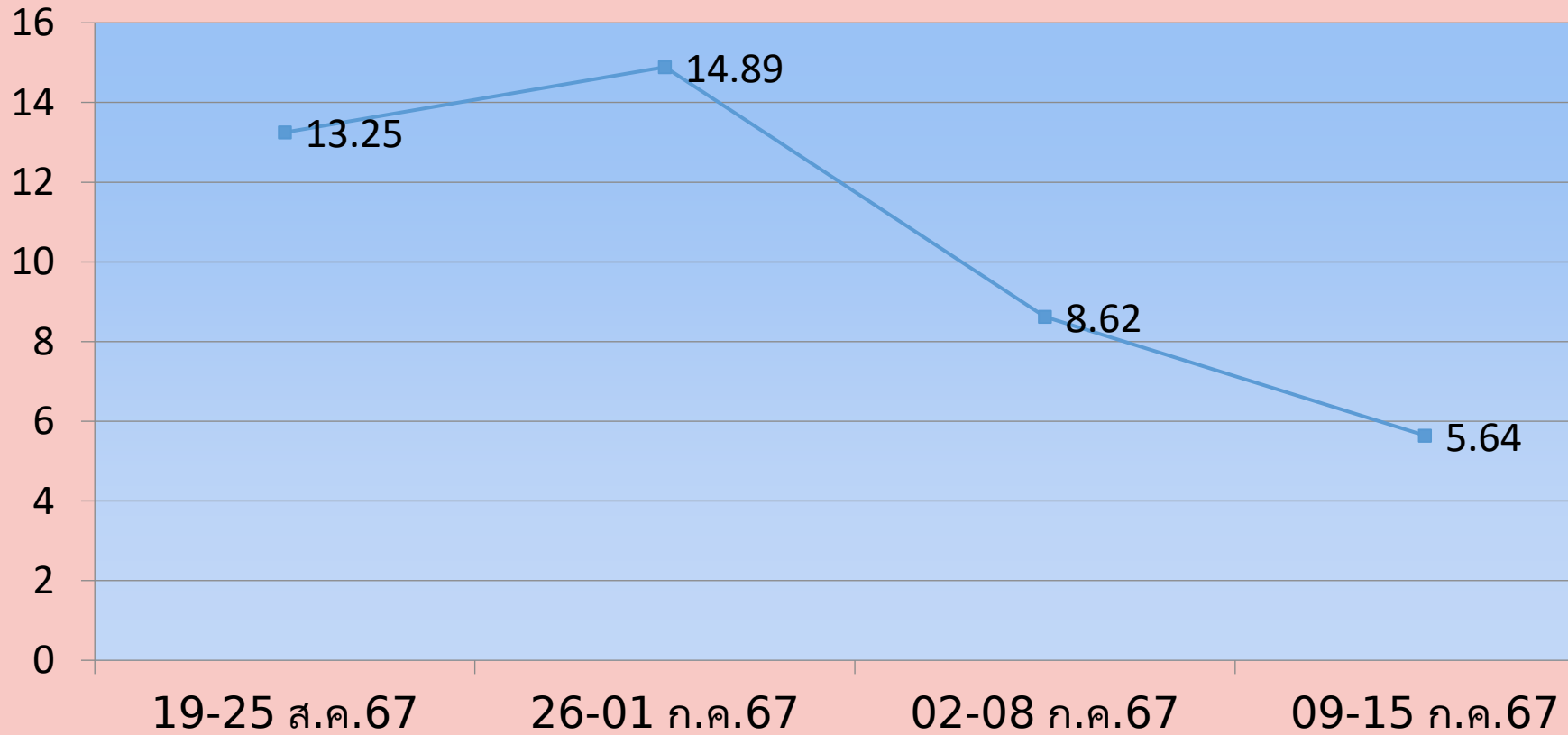
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
26:21:14	184	45	81.02	0:00:00	0:00:45	0:00:46	-	-	-	OB 3 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
7:47:44	68	47	0:02:35	0:03:24	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	HD 1 วัน

รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
195	11	13	45	0	2	91	22	11	0	5.64	0.92

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





เบญจรงค์

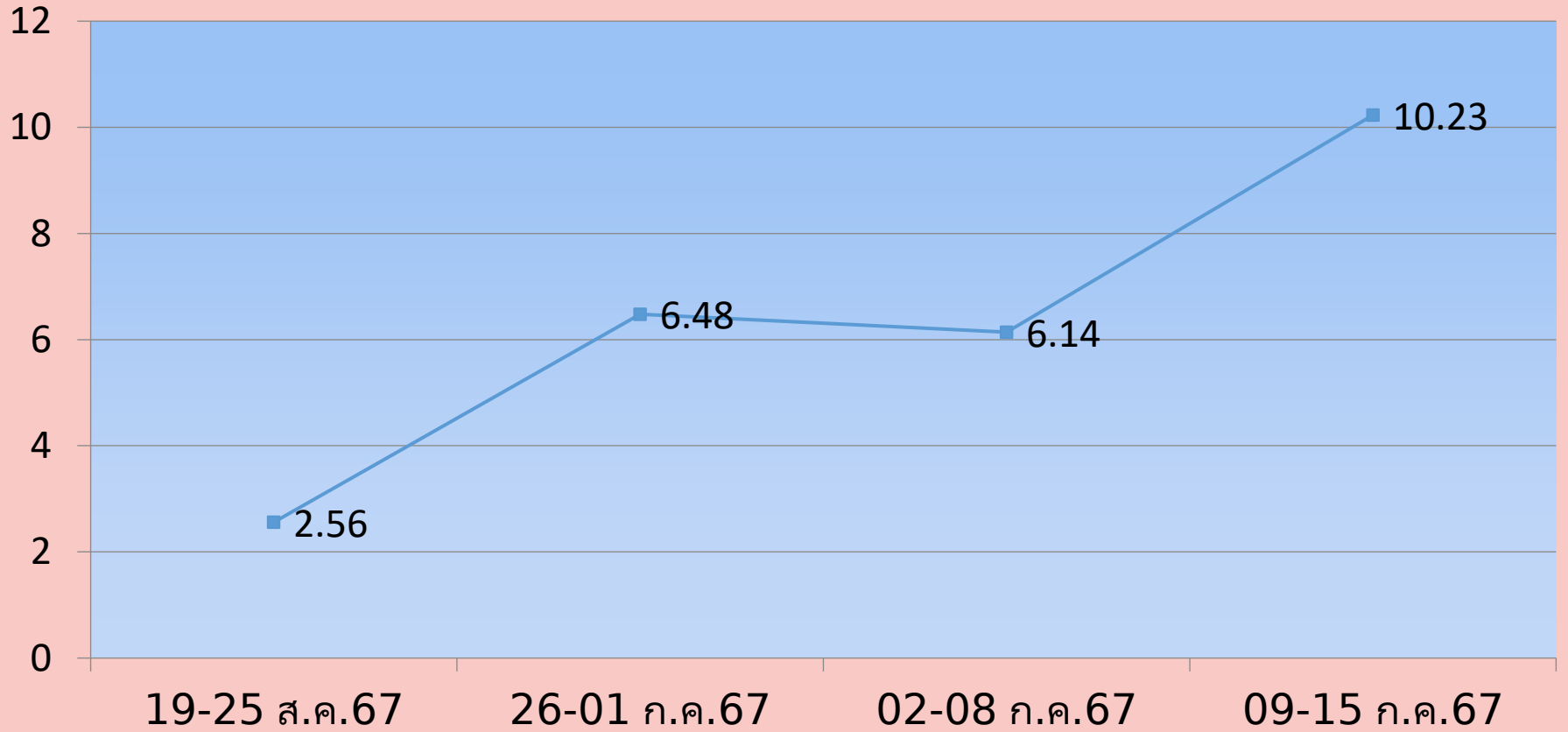
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
20:45:38	115	36	83.00	0:00:00	0:01:19	0:01:27	-	-	-	OB 3/DP 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remask
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
5:25:41	38	38	0:03:56	0:04:46	0:00:00	0:00:02	0:00:00	0:00:02	-	HD 1 วัน

จ้างงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค่างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
88	9	9	19	0	0	38	12	1	0	10.23	0.75

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





กันตินันท์

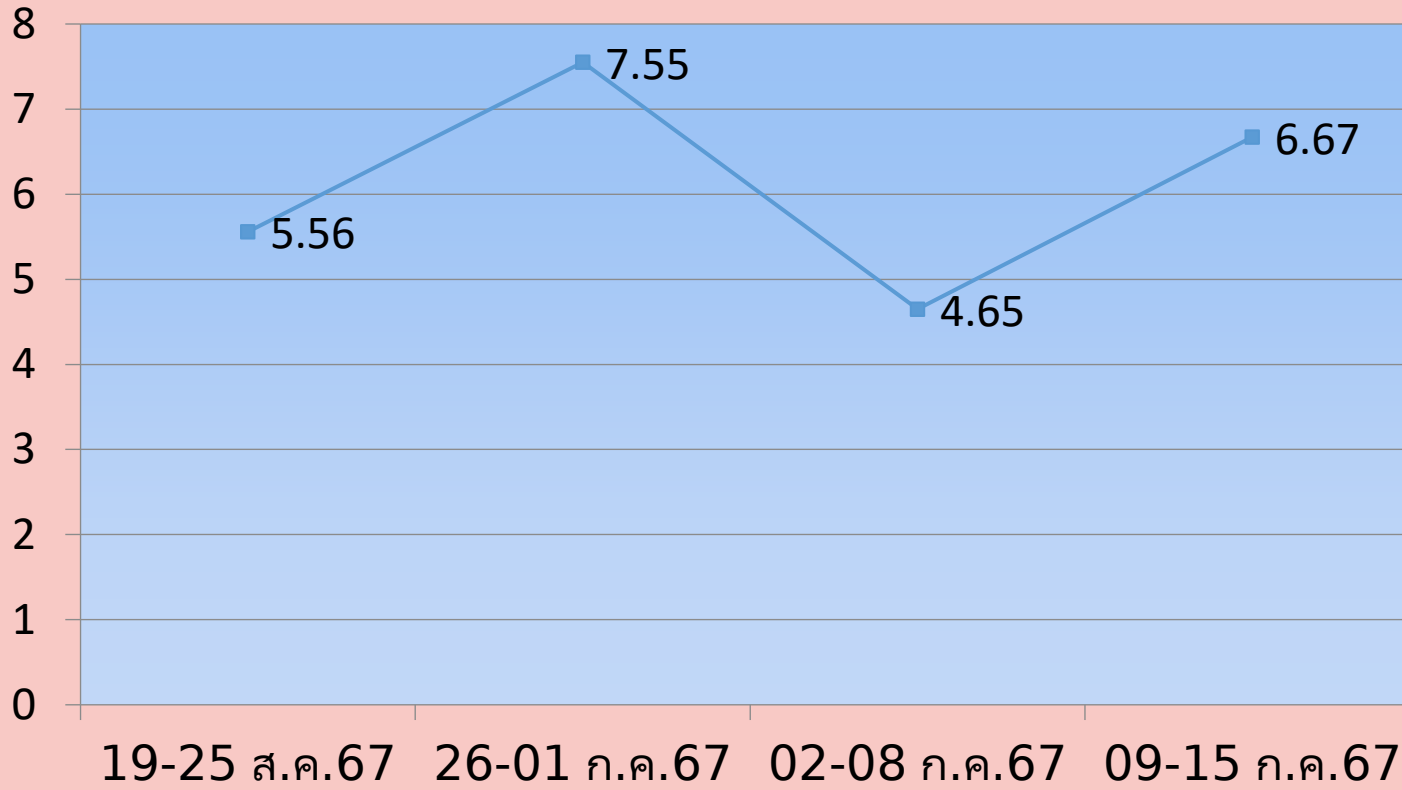
Logon Duration		Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Remark
37:36:50	224	43	77.78	0:00:00	0:01:18	0:01:20	-	-	-	OB 4/RE 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้ำชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
150	10	17	20	0	2	73	25	3	8	6.67	0.84

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้



THANKS