


Presentation
Skill Help desk

ผลการปฏิบัติงาน Agent Under Chief
ขจรศักดิ์ คงบัน

ประจำสัปดาห์ วันที่ 16-22 กันยายน 2567





SUP เดโซ ทับจันทร์





CHIEF
ขจรศักดิ์ คงบัน





เบญจรงค์ ลิทิชัย



พีรณัฐ ยิ้มสนิท



สุภาพร กำลังคลี



ภาสุรีย์ กล้ายพ้อคำ



กัณตินันท์ บำรุง



มนัสชนก แพร่ตำราญ



จุฬามณี พรมรังษี



สุรางคณา พนานิกิตร



ณิชนิตา เจริญสุข

ยอดแก้ไข Outbound

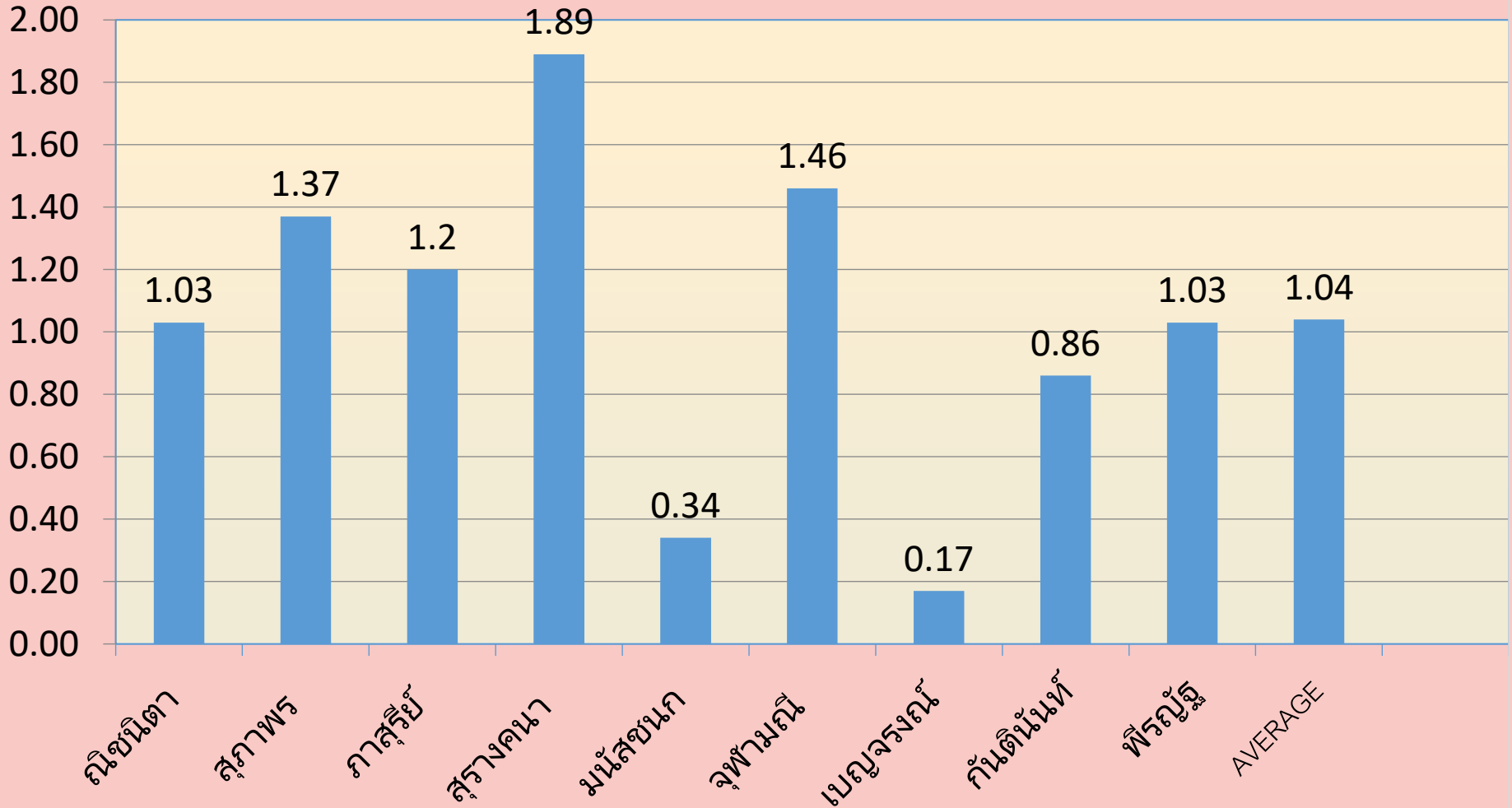
ชื่อ-สกุล	จำนวนงาน (หมายเลข)	Call Outbound	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก		
ณิชนิตา เจริญสุข	92	12	8	20	0	2	34	11	5	16	13.04	1.03
สุภาพร กำลังคส์	168	16	15	9	0	2	98	23	5	19	9.52	1.37
ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	152	14	4	25	0	0	72	28	9	2	9.21	1.20
สุรางคณา พนานิกิตร	197	22	16	34	0	2	89	18	16	0	11.17	1.89
มนัสชนก แพ้วสำราญ	78	4	12	10	0	0	36	11	5	0	5.13	0.34
จุฬามณี พรหมรังษี	144	17	18	28	0	3	49	19	10	0	11.81	1.46
เบญจวรรณ สิทธิชัย	125	2	8	25	0	2	66	17	5	0	1.60	0.17
กันตินันท์ สุขบำรุง	85	10	8	12	0	2	35	15	3	10	11.76	0.86
พีรณัฐ ยิ้มสนิท	123	12	26	17	0	3	46	14	5	0	9.76	1.03
AVERAGE	1164	109	115	180	0	16	525	156	63	47	9.36	1.04

Agent	Logon Duration	Call Outbound	Average	Average Monitor	Not Restroom	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (OB)	Warning	Remark
ณิชนิตา เจริญสุข	21:00:12	120	37	81.89	0:00:00	0:01:31	0:01:38	-	-	OB 2/DP 1 วัน
สุภาพร กำลังคลี	42:39:15	287	44	82.75	0:00:00	0:01:21	0:01:28	-	-	OB 5/RE 1 วัน
ภาสุรีย์ คล้ายพอค้ำ	39:41:41	236	39	79.13	0:00:00	0:01:30	0:01:34	-	-	OB 5/RE 1 วัน
สุรางคนา พนานิกิตร	44:18:07	339	50	79.14	0:00:00	0:01:15	0:01:16	-	-	OB 5 วัน
มนัสชนก แพ้วสำราญ	23:36:36	210	58	80.94	0:00:00	0:00:57	0:01:00	-	-	OB 3/RE 1 วัน
จุฬามณี พรหมรังษี	31:41:41	179	37	79.74	0:00:00	0:00:46	0:00:46	-	-	OB 4 วัน
เบญจรงค์ สิทธิชัย	32:38:53	270	54	81.50	0:00:00	0:01:02	0:01:04	-	-	OB 4/RE 1 วัน
กันตินันท์ สุขบำรุง	19:05:09	58	20	77.18	0:00:00	0:01:01	0:01:03	-	-	OB 3 วัน
พีรณัฐ ยิ้มสนิท	34:32:44	231	42	80.14	0:00:00	0:01:21	0:01:29	-	-	OB 4/RE 1 วัน
AVERAGE	289:14:18	1930	42	80.3	0:00:00	0:01:12	0:01:15	0	0	

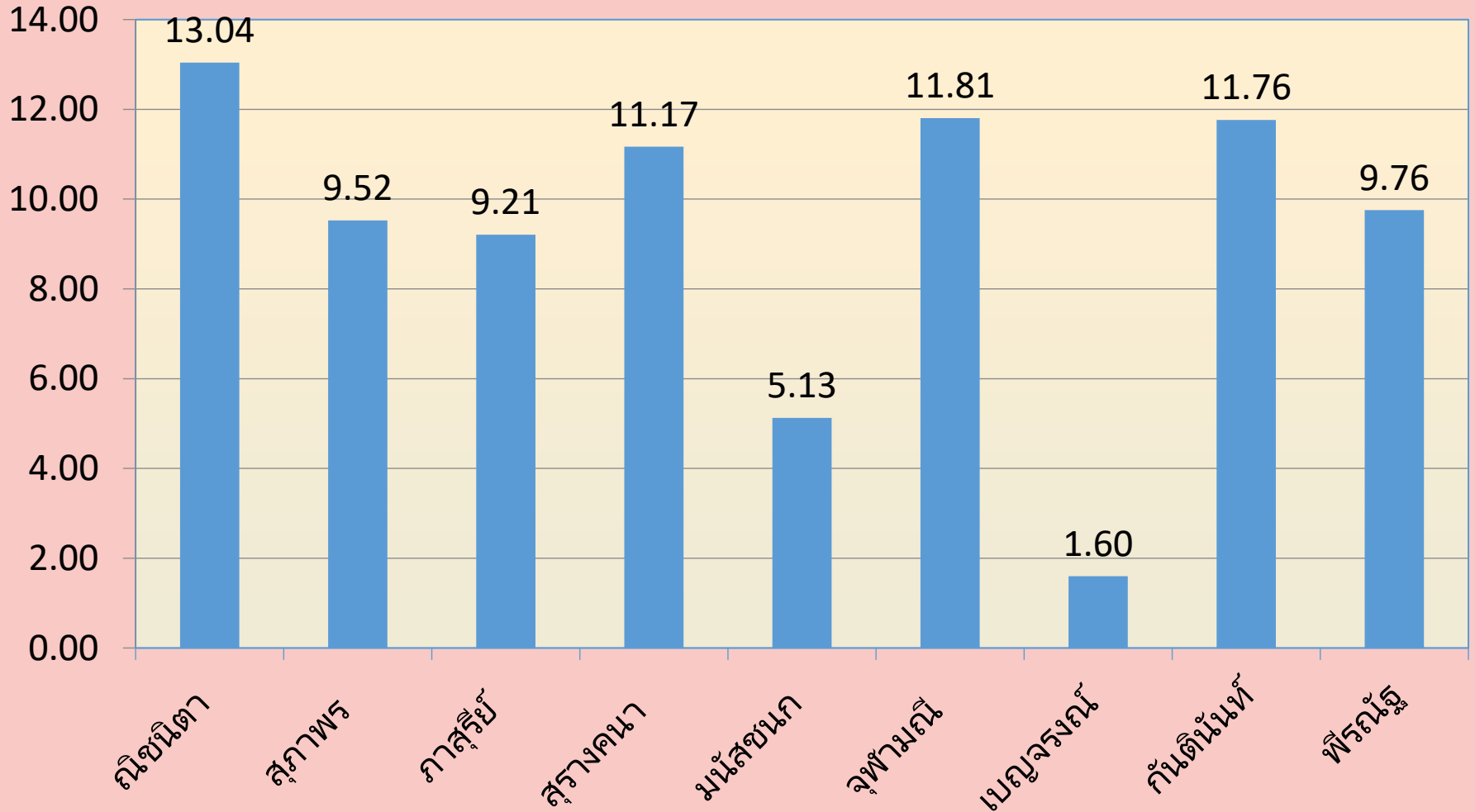
Performance Help desk

Agent Name	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late	remark
						Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
ณิชนิตา เจริญสุข	5:09:15	42	42	0:03:03	0:03:52	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 1 วัน
สุภาพร กำลังคลี	8:11:58	65	52	0:02:42	0:03:30	0:00:00	0:00:05	0:00:00	0:00:05	-	HD 1 วัน
ภาสุรีย์ คล้ายพอดำ	1:23:16	11	11	0:03:09	0:03:57	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 1 วัน
สุรางคนา พนานิภิตร	2:26:36	23	23	0:02:35	0:03:23	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 1 วัน
มนัสชนก แพร่สำราญ	4:47:19	36	36	0:02:58	0:03:46	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 0 วัน
จุฬามณี พรหมรังษี	3:58:15	35	35	0:03:12	0:03:54	0:00:00	0:00:04	0:00:00	0:00:04	-	HD 1 วัน
เบญจรงค์ สิริรัชชัย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	HD 0 วัน
กันตินันท์ สุขบำรุง	19:33:15	43	31	0:04:03	0:04:46	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	HD 3 วัน
พีรณัฐ ยิ้มสนิท	4:40:23	35	35	0:03:01	0:03:49	0:00:00	0:00:05	0:00:00	0:00:05	-	HD 1 วัน
AVERAGE	50:10:17	290	33	0:03:05	0:03:52	0:00:00	0:00:33	0:00:00	0:00:33	0	

% แก้ไขได้ Under Outbound



% แก้ไขได้ (บุคคล) Outbound





ณิชนิตา

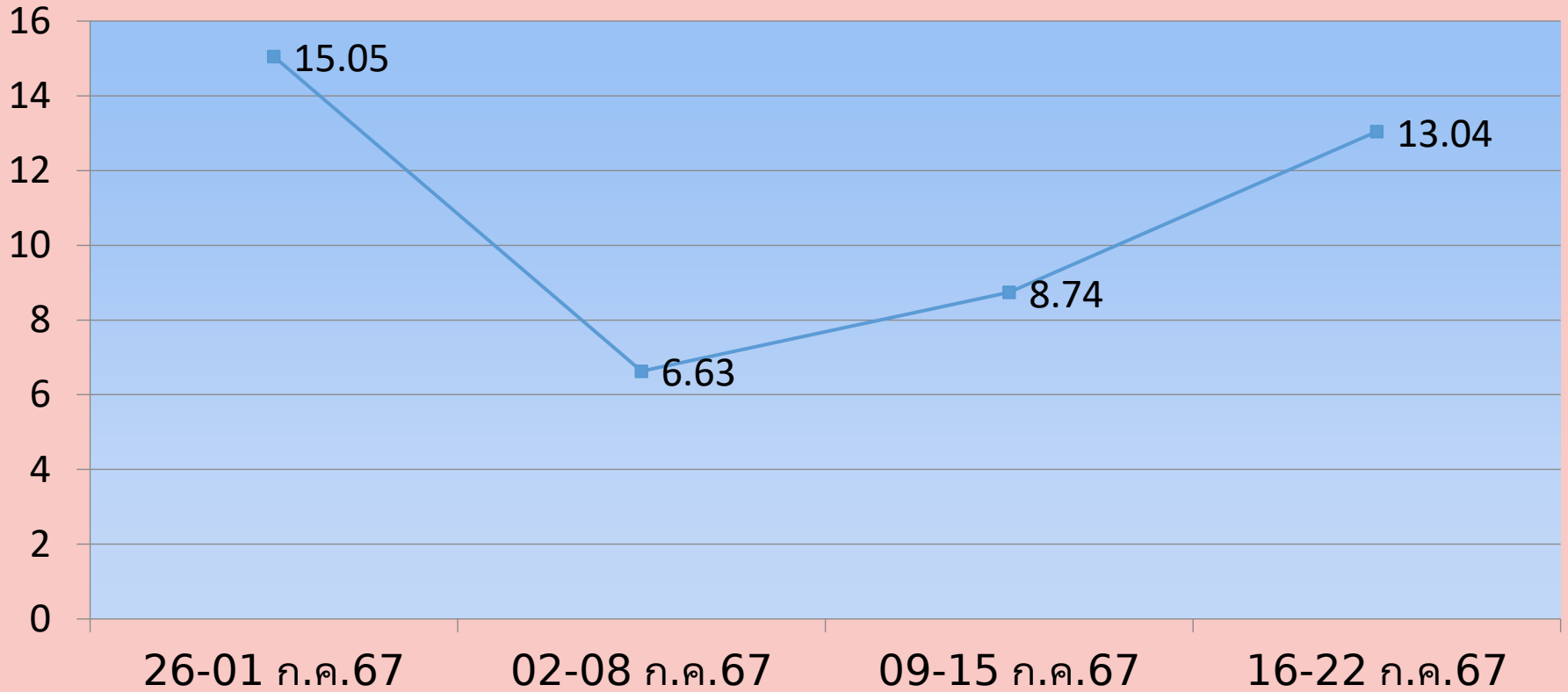
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
21:00:12	120	37	81.89	0:00:00	0:01:31	0:01:38	-	-	-	OB 2/DP 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
5:09:15	42	42	0:03:03	0:03:52	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 1 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
92	12	8	20	0	2	34	11	5	16	13.04	1.03

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





สุภาพร

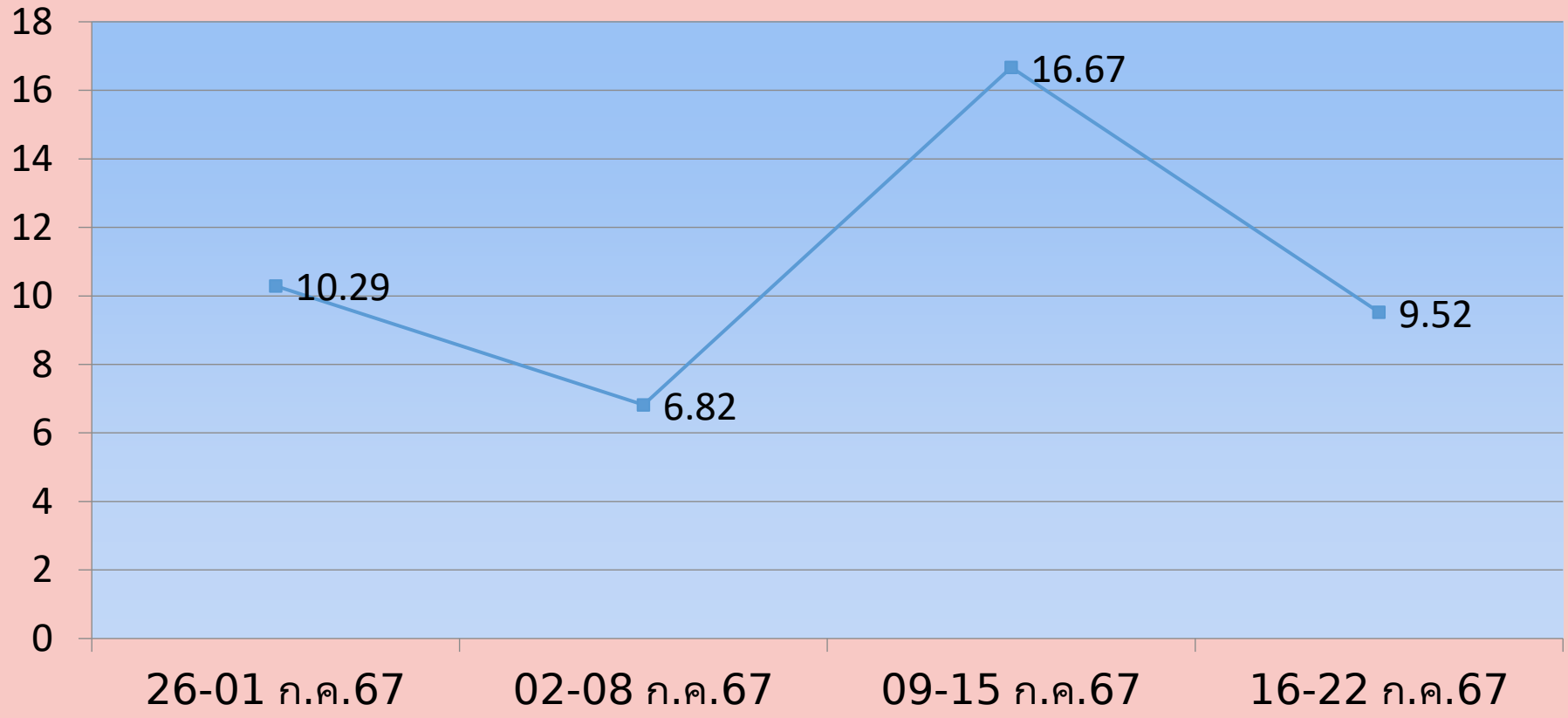
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
42:39:15	287	44	82.75	0:00:00	0:01:21	0:01:28	-	-	-	OB 5/RE 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
8:11:58	65	52	0:02:42	0:03:30	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	ตัดค่างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
168	16	15	9	0	2	98	23	5	19	9.52	1.37

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





ภาสุรีย์

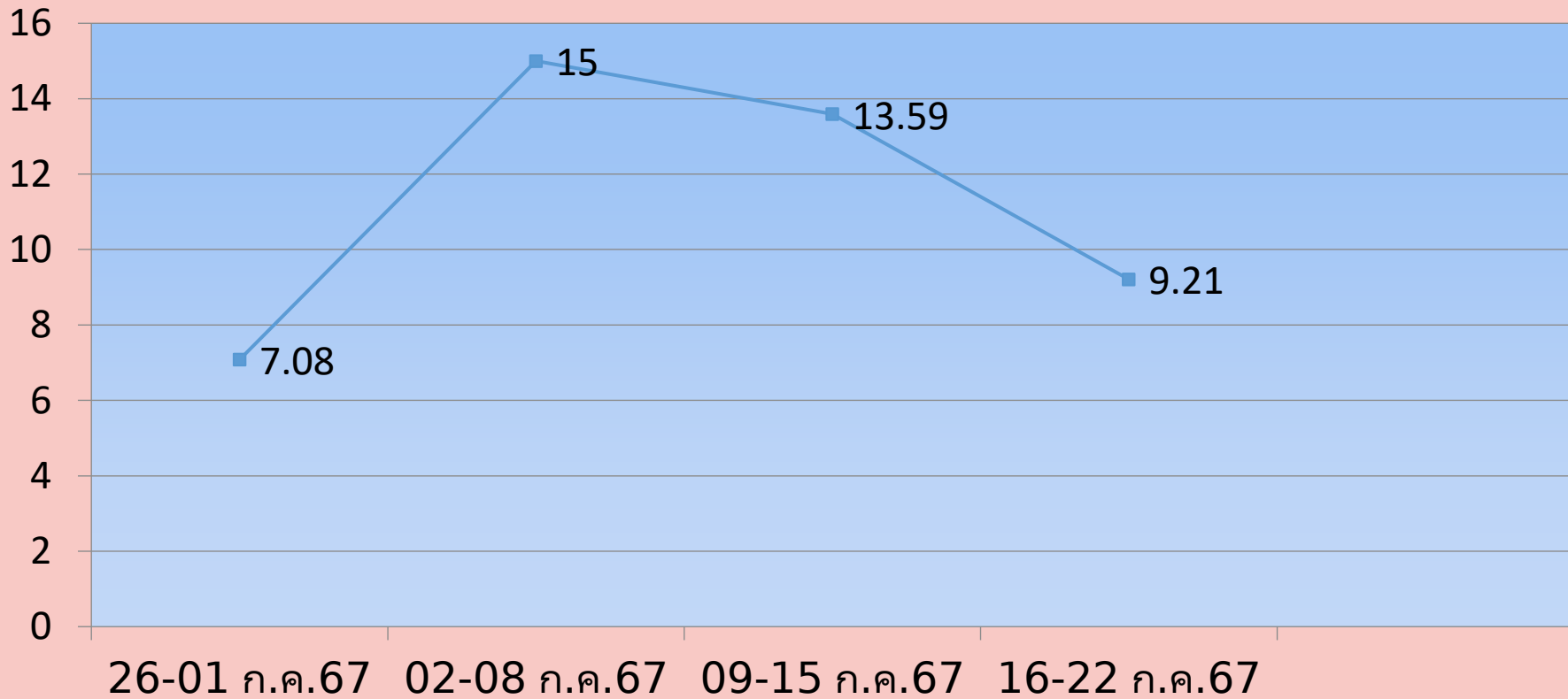
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
39:41:41	236	39	79.13	0:00:00	0:01:30	0:01:34	-	-	-	OB 5/RE 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remask
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
1:23:16	11	11	0:03:09	0:03:57	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 1 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดคั้งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
152	14	4	25	0	0	72	28	9	2	9.21	1.20

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





สุรางคณา

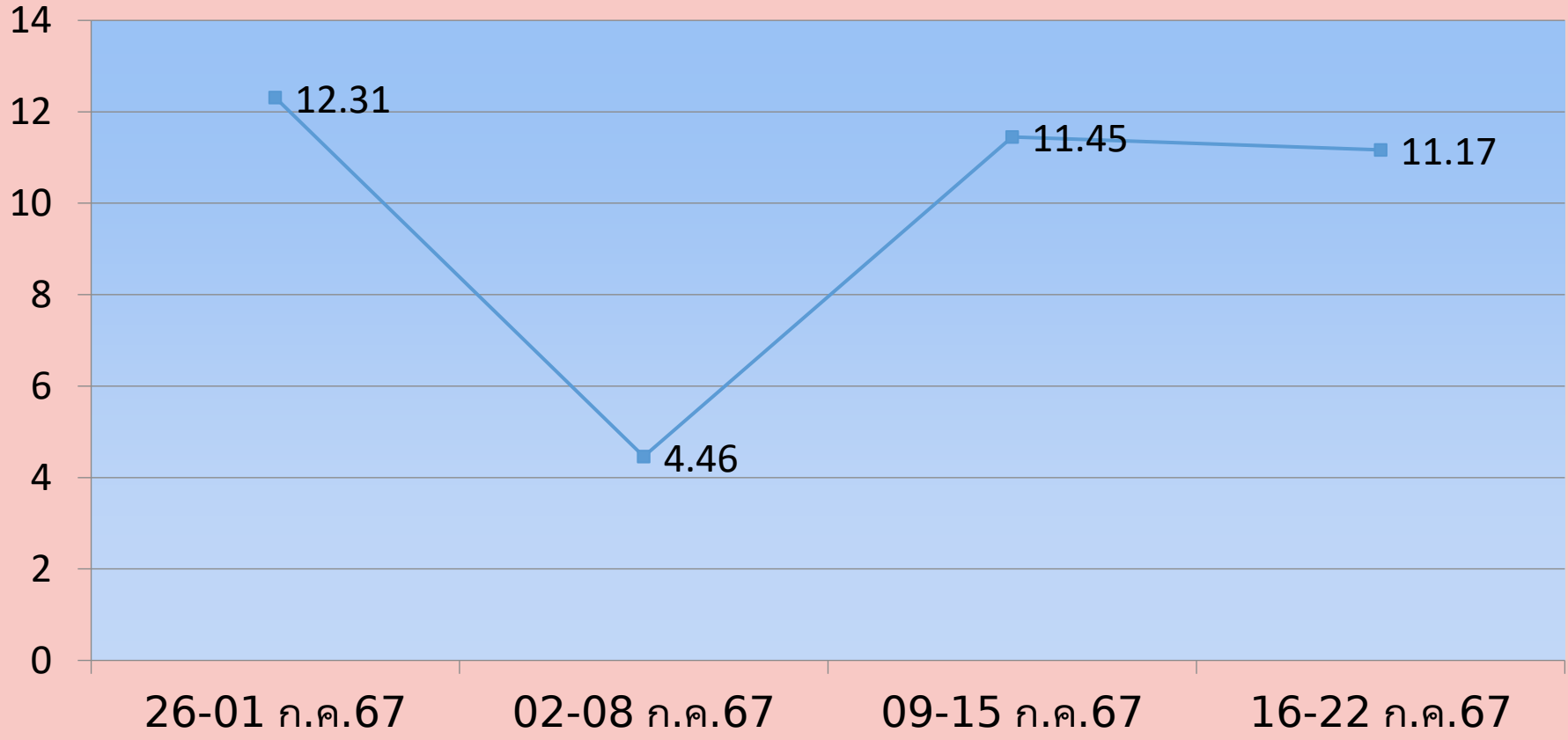
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
44:18:07	339	50	79.14	0:00:00	0:01:15	0:01:16	-	-	-	OB 5 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
2:26:36	23	23	0:02:35	0:03:23	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 1 วัน

จำนวน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
197	22	16	34	0	2	89	18	16	0	11.17	1.89

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





มนัสชนก

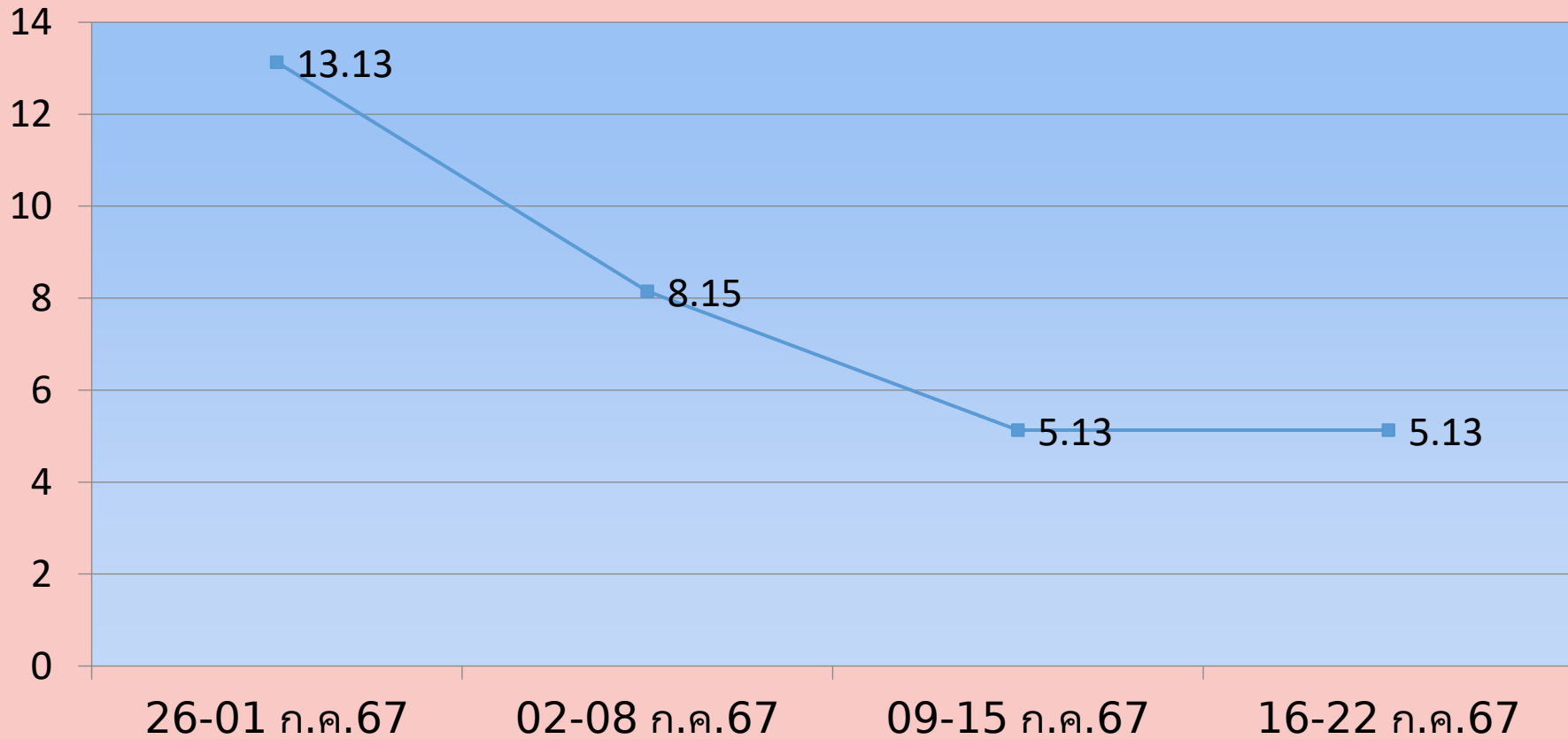
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
23:36:36	210	58	80.94	0:00:00	0:00:57	0:01:00	-	-	-	OB 3/RE 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
4:47:19	36	36	0:02:58	0:03:46	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 1 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
78	4	12	10	0	0	36	11	5	0	5.13	0.34

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





จุฬามณี

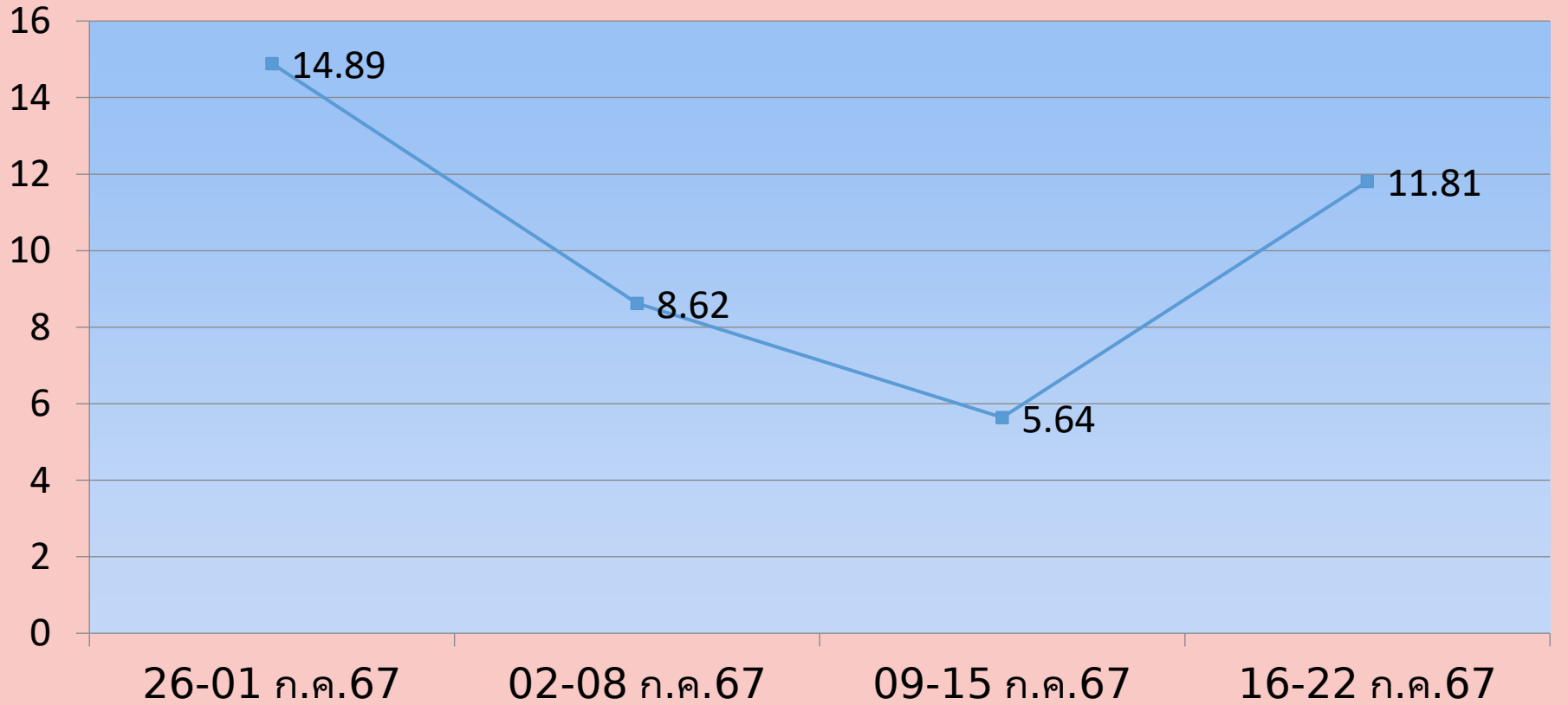
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
31:41:41	179	37	79.74	0:00:00	0:00:46	0:00:46	-	-	-	OB 4 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
3:58:15	35	35	0:03:12	0:03:54	0:00:00	0:00:04	0:00:00	0:00:04	-	HD 1 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
144	17	18	28	0	3	49	19	10	0	11.81	1.46

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





เบญจรงค์

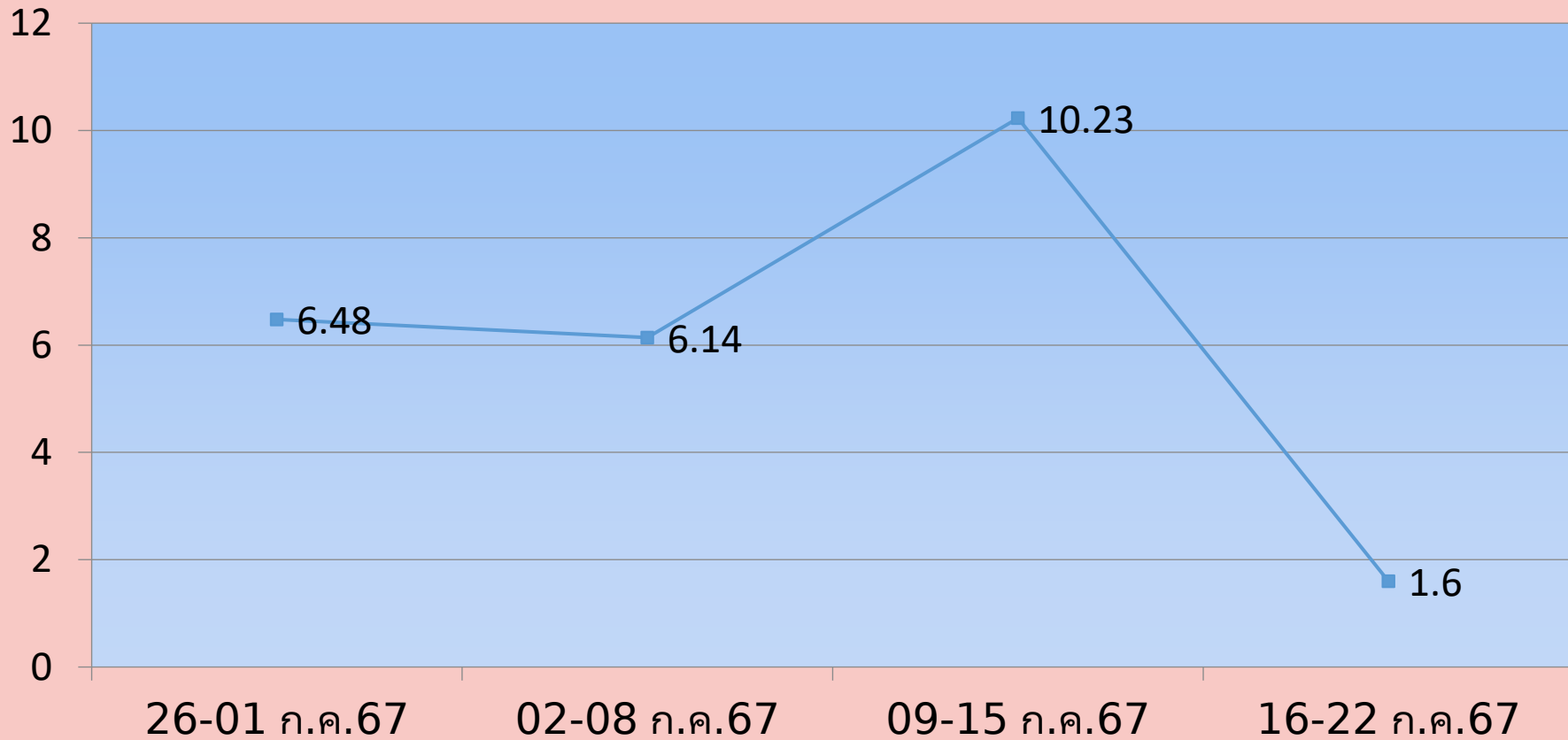
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
32:38:53	270	54	81.50	0:00:00	0:01:02	0:01:04	-	-	-	OB 4/RE 1 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remask
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	HD 0 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
125	2	8	25	0	2	66	17	5	0	1.60	0.17

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





กัณตินันท์

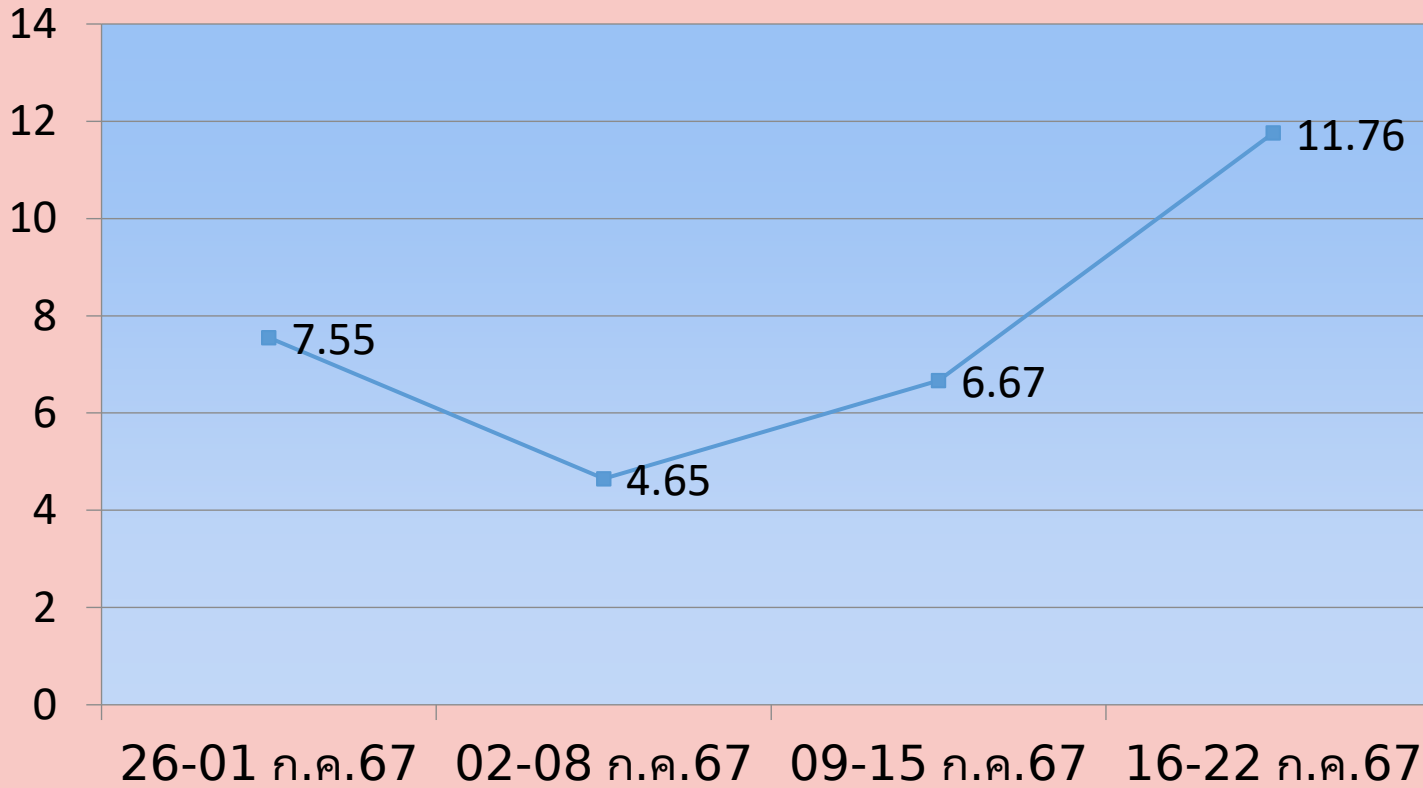
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
19:05:09	58	20	77.18	0:00:00	0:01:01	0:01:03	-	-	-	OB 3 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
19:33:15	43	31	0:04:03	0:04:46	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	HD 3 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้ำงชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
85	10	8	12	0	2	35	15	3	10	11.76	0.86

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





พีรณัฐ

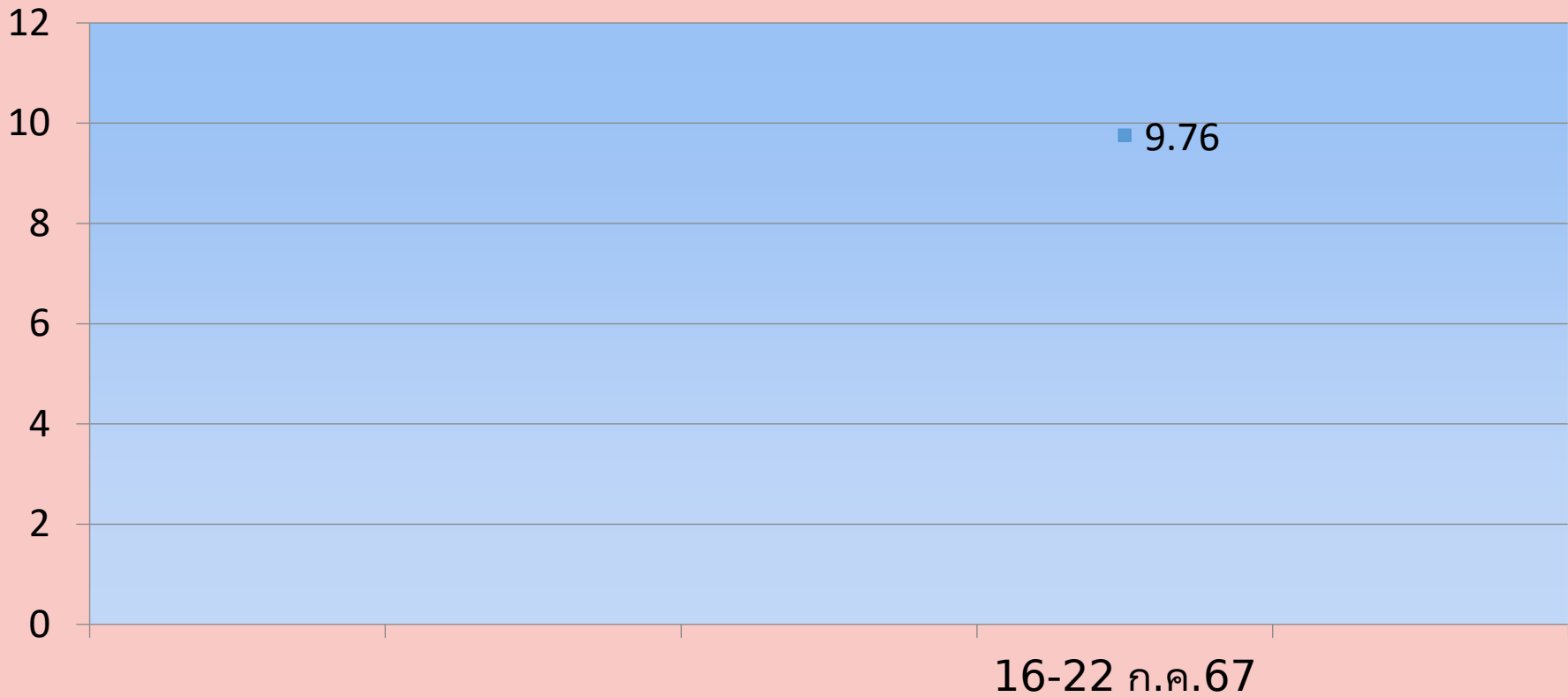
Logon Duration		Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Remark
19:05:09	58	20	77.18	0:00:00	0:01:01	0:01:03	-	-	-	OB 3 วัน

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
19:33:15	43	31	0:04:03	0:04:46	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	HD 3 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcock/Down	X11	ตัดค้ำงชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
85	10	8	12	0	2	35	15	3	10	11.76	0.86

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้



THANKS