

รายงานผลการปฏิบัติงาน BACK OFFICE

วันที่ 1 – 30 กันยายน 2567

MY TEAM



Supervisor

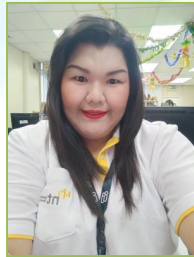
Sup. อัจฉรา



Chief

จันทิมา

CRM



พิมพ์ชนก



วรณวิสาข์



จินตนา



สุธมณา



ธีรธำรง

งานอาคาร/ช่วยตามงาน

Facebook/รับสาย

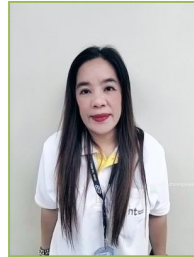


ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ

QA



นวรัตน์



อรทัย

ต่อสาย(x11) / รับสาย



อาพล



เอกวิทย์

Facebook



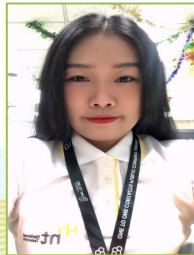
กิตติศักดิ์



มณฑา



สุรเดช



อารณณ์



สุพินดา

ต่อสาย(x11)



ไอรินทร์



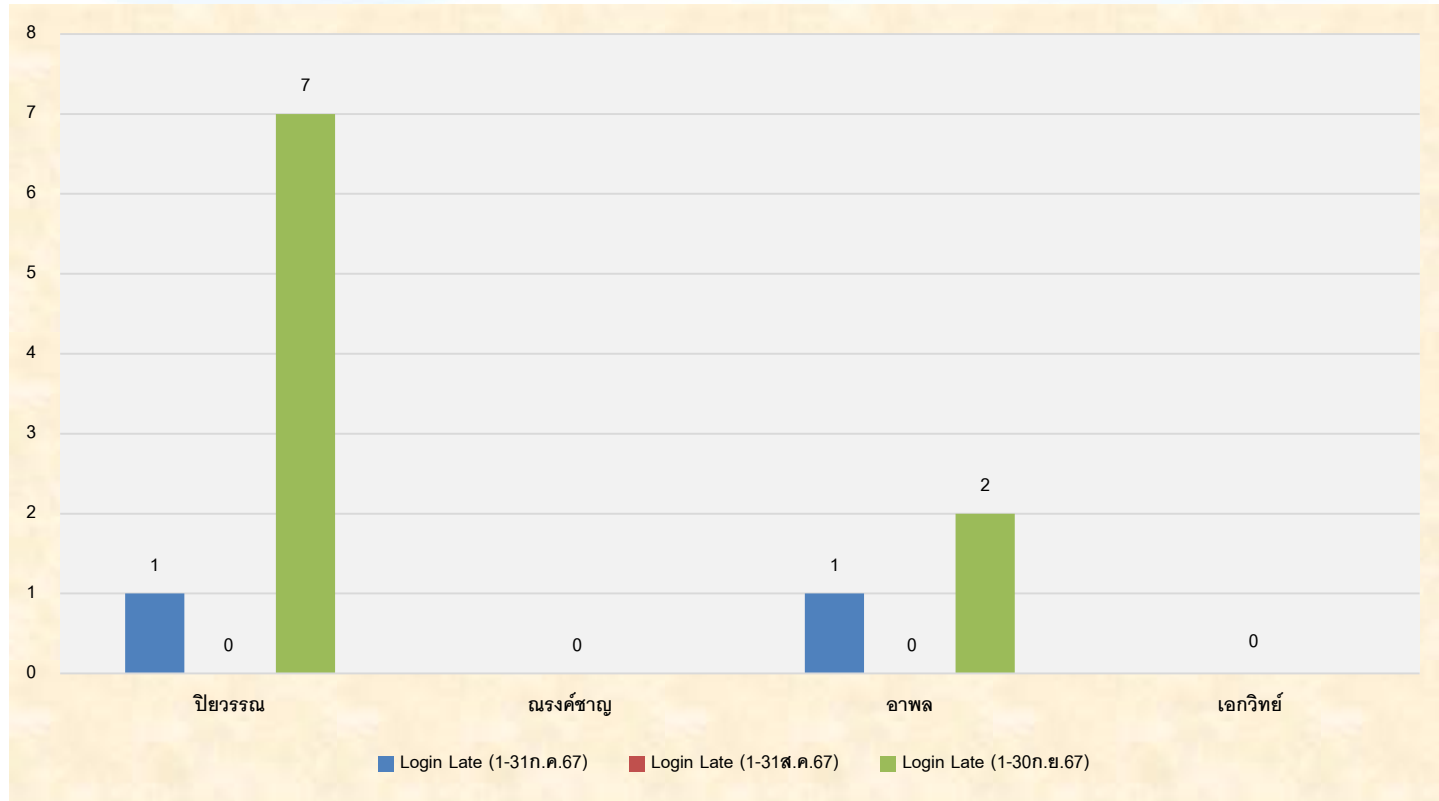
ดุสิตา

Performance Team วันที่ 1 – 30 กันยายน 2567

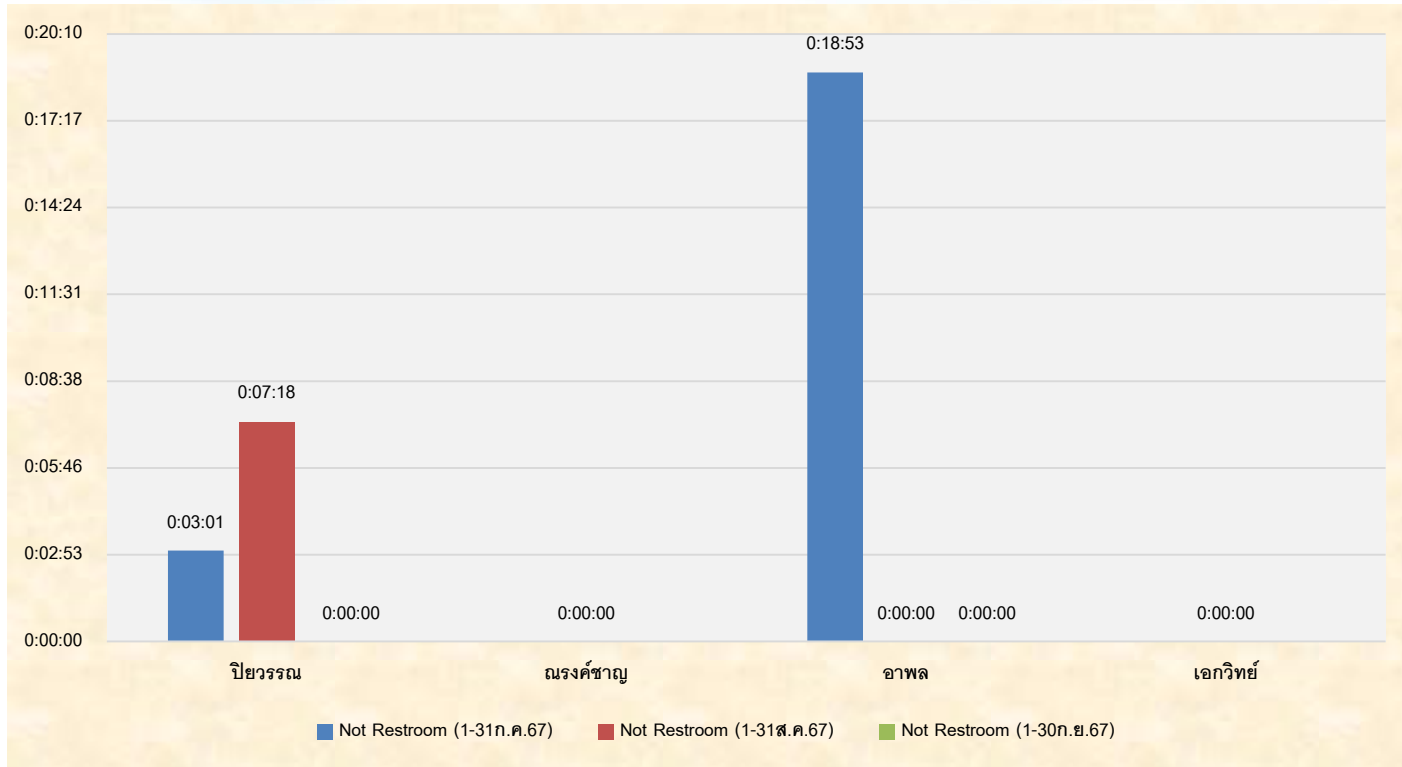
Chief จันทิมา สุวรรณโชติ (Sup.อัจฉรา)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Log in late	Compliment	Warning	Remark
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	367	39	77.91	0:01:09	0:00:00	0:00:00	0:03:29	0:02:20	7	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม.ทำหน้าที่ตอบfacebook
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	260	46	78.65	0:00:27	0:00:00	0:00:00	0:03:57	0:02:20	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ตอบfacebook
3. อาพล สารวรรณ	321	39	78.14	0:01:07	0:00:00	0:00:00	0:04:34	0:03:15	2	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
4. เอกวิทย์ พรหมมี	317	42	80.58	0:00:47	0:00:00	0:00:00	0:03:47	0:03:10	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
Average Team	1265	42	78.82	0:03:30	0:00:00	0:00:00	0:03:57	0:02:46	9	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:00						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:00						

กราฟเปรียบเทียบ Log in late เดือน ก.ค. – ก.ย. 2567



กราฟเปรียบเทียบ Not Restroom เดือน ก.ค. – ก.ย. 2567



ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ Not Restroom – Not Meeting ประจำเดือน กันยายน 2567



ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ



อาพล



เอกวิทย์

Agent	Active Time(fmt)	Not Restroom		Handled	Not Meeting		
		Time	%		Time	%	นาที / ต่อสาย
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	60:14:32	0:00:00	0.00	367	0:00:00	0.00	0.00
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	36:18:00	0:00:00	0.00	260	0:00:00	0.00	0.00
3. อาพล สาระวรรณ	52:37:28	0:00:00	0.00	321	0:00:00	0.00	0.00
4. เอกวิทย์ พรหมมี	48:24:14	0:00:00	0.00	317	0:00:00	0.00	0.00

▶ รายชื่อพนักงาน Not restroom เดือนก.ย. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not restroom (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ	-	-	
4. เอกวิทย์ พรหมมี	-	-	

▶ รายชื่อพนักงาน Not meeting เดือนก.ย. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not meeting (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ	-	-	
4. เอกวิทย์ พรหมมี	-	-	

▶ รายชื่อพนักงาน Log in late เดือนก.ย. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Log in late (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	1 (11/9/67)	14:32:45	เครื่องค้าง เวลา14.30-14.32น. ประสานงานCh.วุฒิไกร
	2 (16/9/67)	8:05:17	เครื่องค้าง เวลา08.00-08.05น. ประสานงาน Ch.วิจิตรา
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ	1 (2/9/67)	12:02:37	เครื่องค้าง เวลา12.00-12.02น. ประสานCh.เบญจมาศ
4. เอกวิทย์ พรหมมี	-	-	

ตารางคะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า 70% ประจำเดือน ก.ย. 2567

ชื่อ - สกุล	คะแนน WEEK 1 – 8 ก.ย. 67	คะแนน WEEK 9 – 15 ก.ย. 67	คะแนน WEEK 16 – 22 ก.ย. 67	คะแนน WEEK 23 – 30 ก.ย. 67
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	-	-
ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	-	-
อาพล สาระวรรณ	-	-	-	-
เอกวิทย์ พรหมมี	-	-	-	-

ทีม Facebook



กิตติศักดิ์ ปาณินท์



มณฑา เปรมพงษ์



สุรเดช จินเจือ



ปิยวรรณ ไพฑูรย์



ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร

ชื่อ - สกุล	ยอดเปลี่ยน กองงาน	Web tel 1177	WARROOM			
			จำนวนงาน warroomที่ ปิดทั้งหมด	Within 5 Minutes	Over 5 Minutes	Over 30 Minutes
1. กิตติศักดิ์ ปาณินท์	1050	286	1052	965	87	0
2. มณฑา เปรมพงษ์	981	258	923	804	117	2
3. สุรเดช จินเจือ	248	70	823	742	60	21
4. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	105	197	814	775	38	1
5. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	218	155	1000	961	39	0
Total	<u>2602</u>	<u>966</u>	<u>4612</u>	<u>4247</u>	<u>341</u>	<u>24</u>

กิตติศักดิ์ : วันที่26/9/67 เวลา 09.30น. FTTX จ.กำแพงเพชรขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าติดต่อเข้ามาเป็นจำนวนมาก // วันที่28/9/67 เวลา10.00น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาติดกันหลายเคส สอบถามโปรโมชัน sim 3G ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

มณฑา : วันที่26/9/67 ช่วงเวลา 09.30 น. FTTX จังหวัดกำแพงเพชรขัดข้อง และเวลา 10.45 น. สัญญาณ NT Mobile รวมถึง NT wireless net ขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้งเสีย เป็นจำนวนมาก // วันที่30/9/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามา เวลา 10.01น. จนท.1888 assign case ให้เวลา10.17น. ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

สุรเดช : วันที่20/9/67 NT Mobile ขัดข้อง มีการ Update firewall เวลา 22.00-23.50น. และเวลา 00.00-01.00น. อินเทอร์เน็ตของพื้นที่ ชลบุรี แหลมฉบัง และ น.1 (ชุมสาย สุขุมวิท) ใช้งานไม่ได้ ส่งผลให้ลูกค้าติดต่อเข้ามาเป็นจำนวนมาก // วันที่24/9/67 เวลา 21.00-00.30น. มีงานเข้ามาติดกันหลาย case ลูกค้าสอบถามยอด และแจ้งต่อสาย X11 นัดชำระ ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

ปิยวรรณ : วันที่17/9/67 เวลา 17.00-18.00น. และเวลา19.00-20.00น. ระบบ assign งานให้หลายเคส ต่อเนื่อง แจ้งเสียอินเทอร์เน็ต และแจ้งต่อสาย x11 // วันที่27/9/67 เวลา 22.30 น. FTTX จ.นครปฐมขัดข้อง ประสาน 035-881005 NMS ลกท.1 คุณรัตนภรณ์ แจ้ง มีอุปกรณ์ชุมสาย Down 1 ตัว ทำให้ลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้งเสียเป็นจำนวนมาก

ณรงค์ชาญ : วันที่13/9/67 เวลา18.45-20.30น. มีอินเทอร์เน็ตพื้นที่ น.3 ขัดข้อง ประสานงาน NMS ลกท.3 จนท.คุณธนา แจ้งตรวจสอปไฟใหม่สายเคเบิล ส่งผลให้ลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้งเสียเป็นจำนวนมาก // วันที่30/9/67 ระบบassign case ให้ก่อนเวลา16.52น. ก่อนเวลาเข้างาน ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

▶ ทีม X:11



ไอรินทร์ สายจันทร์



ดุสิตา ชิตประเสริฐ



อาพล สารวรรณ

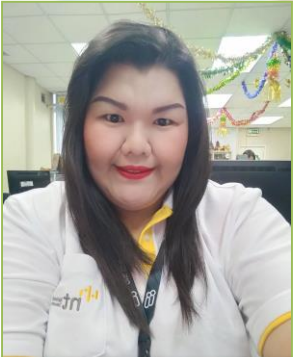


เอกวิทย์ พรหมมี

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ต่อสาย		ต่อสาย รวม	ปิดงาน		ปิดงาน รวม	รวม	Duration (X11)
		AM	PM		AM	PM			
1.	ไอรินทร์ สายจันทร์	1,032	987	2,019	1,513	1,029	2,542	4,561	168 ชม.
2.	ดุสิตา ชิตประเสริฐ	746	858	1,604	1,470	830	2,300	3,904	164 ชม.
3.	อาพล สารวรรณ	20	1,650	1,670	22	1,598	1,620	3,290	124 ชม.
4.	เอกวิทย์ พรหมมี	11	1,276	1,287	2	1,362	1,364	2,651	120 ชม.
Total		<u>1,809</u>	<u>4,771</u>	<u>6,580</u>	<u>3,007</u>	<u>4,819</u>	<u>7,826</u>	<u>14,406</u>	<u>576 ชม.</u>

หมายเหตุ: เอกวิทย์ ใช้scoms ไอรินทร์ ต่อสายและปิดงาน เนื่องจากscomsของพนง.ยังเป็นagent ไม่สามารถคืนงานและปิดงานได้ ตั้งแต่วันที่2/9/67 – 04/09/67

ทีม CRM



พิมพ์ชนก ใจดี

Week	ปัญหาอุปกรณ์TOT	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงานเหตุเสีย	ร้องเรียนพนักงาน 1177	เหตุด่วน	งาน Approved	คืบงาน/ตามงาน	Total
1 – 30 กันยายน 67	602	7	39	7	5	228	399	1287



จินตนา พรจิตร

Week	ปัญหาอุปกรณ์TOT	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงานเหตุเสีย	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืบงาน/ตามงาน	Total
1 – 30 กันยายน 67	276	1	8	2	11	55	517	870



วรรณวิสาข์ นาคะสิงห์

Week	ปัญหาการถูกระงับ การใช้บริการ	ขอแก้ไขตัวสะกด สถานที่ติดตั้ง (ไม่ใช่move)	Approve	Total
1 – 30 กันยายน 67	23	953	3514	<u>4490</u>



สุমনทา คำภูเมือง

Week	สร้างงาน Fondue	ปิดงาน Fondue	ขอแก้ไขตัวสะกด สถานที่ติดตั้ง(ไม่ใช่ move)	Total
1 – 30 กันยายน 67	349	58	357	<u>764</u>

สรุปไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือน ก.ย. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-8 ก.ย. 67	WEEK 9-15 ก.ย. 67	WEEK 16-22 ก.ย. 67	WEEK 23-30 ก.ย. 67	Total
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	สายที่1	หมายเลขบริการ 3439J8530 ขาดไหวพริบและความรอบคอบในการบันทึกข้อมูล ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <u>ดำเนินการ</u> : เพิ่มความรอบคอบให้มากกว่านี้ ลูกค้าแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมว่า มีช่างไปแก้ไขสาย บริเวณละแวกบ้านของเพื่อนบ้าน ส่งผลให้อินเทอร์เน็ตของลูกค้าใช้งานไม่ได้ด้วย	หมายเลขบริการ 5661J3891 พักสายเกินเวลาที่กำหนด การถ่ายถอดข้อมูลติดขัดบ้าง <u>ดำเนินการ</u> : กรณีพักสายนาน ให้ตั้งสายลูกค้ากลับมาเป็นระยะๆ และตรวจสอบข้อมูลให้ละเอียด ก่อนแจ้งลูกค้า จะได้ไม่ติดขัด	หมายเลขบริการ 025755927 เว้นช่วงการพูด พูดไม่ต่อเนื่อง ไม่สอบถามชื่อลูกค้า แต่จะใช้ประโยคคำถามว่า "หมายเลขติดต่อกลับ ให้ติดต่อคุณอะไรคะ" <u>ดำเนินการ</u> : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ให้สอบถามชื่อลูกค้าทุกครั้ง เพราะบางครั้งลูกค้าคนที่แจ้งเสียกับคนที่ให้ติดต่อกลับ อาจเป็นคนละคนกัน	หมายเลขบริการ 3269J0440 กล่าวทักทายไม่ครบถ้วน น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ ไม่สอบถามชื่อลูกค้า ใช้คำถามว่า "ให้ติดต่อกลับคุณอะไรคะ" <u>ดำเนินการ</u> : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้น และควรสอบถามชื่อลูกค้า(ผู้แจ้ง) ทุกครั้ง เนื่องจากลูกค้าคนที่แจ้งเสีย อาจจะเป็นคนละคน กับคนที่ให้ติดต่อกลับ	รวม 8 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 3453J2408 ขาดไหวพริบและความรอบคอบในการบันทึกข้อมูล <u>ดำเนินการ</u> : เพิ่มความรอบคอบให้มากกว่านี้ ลูกค้าแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ ตั้งแต่วันที่7/9/67 จนถึงปัจจุบัน ยังใช้งานไม่ได้	หมายเลขบริการ 3845J7056 น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ การถ่ายถอดข้อมูลติดขัดบางช่วง <u>ดำเนินการ</u> : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้ และตรวจสอบข้อมูลให้ละเอียด ก่อนแจ้งลูกค้า จะได้ไม่ติดขัด	หมายเลขบริการ 3831J6939 ทวนหมายเลขติดต่อกลับจากหน้าระบบ ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <u>ดำเนินการ</u> : หมายเลขติดต่อกลับให้สอบถามลูกค้าทุกครั้ง และถ้าเจอสายลูกค้าอารมณ์ปกติ ให้โอนสายประเมินความพึงพอใจด้วย	หมายเลขบริการ 026343885 เว้นช่วงการพูด ไม่สอบถามความเป็นตัวตน ไม่สอบถามชื่อลูกค้า ใช้คำถามว่า ขอทราบติดต่อกลับคุณอะไรคะ <u>ดำเนินการ</u> : ต้องสอบถามความเป็นตัวตนด้วย เนื่องจากยังไม่ประวัติแจ้งเสีย และควรสอบถามชื่อลูกค้า(ผู้แจ้ง) ทุกครั้ง เนื่องจากลูกค้าคนที่แจ้งเสีย อาจจะเป็นคนละคน กับคนที่ให้ติดต่อกลับ	
ณรค์ชาญ โทธิไธร	สายที่1	หมายเลขบริการ 3847J9613 น้ำเสียงราบเรียบบางช่วง ติด ครับ , ครับผมค่อนข้างพูดบ่อย <u>ดำเนินการ</u> : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้น	หมายเลขบริการ 4357J7293 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ขาดไหวพริบในการแจ้งข้อมูล <u>ดำเนินการ</u> : กรณีลูกค้าสอบถามยอดค่าบริการ ควรแจ้งยอดค่าบริการทั้งหมดแล้วค่อยแจกแจงรายละเอียดกำหนดชำระที่เดือน เดือนอะไรบ้าง	หมายเลขบริการ 038554311-9 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง <u>ดำเนินการ</u> : ควรตรวจสอบข้อมูลให้ละเอียดก่อนแจ้งลูกค้า เวลาถ่ายถอดข้อมูลจะไม่ติดขัด	หมายเลขบริการ 2518J1783 น้ำเสียงราบเรียบบางช่วง ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <u>ดำเนินการ</u> : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้น และให้โอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าอารมณ์ปกติ)	รวม 8 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 7782J4646 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ ขาดไหวพริบในการบันทึกข้อมูล ส่งผลให้บันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน <u>ดำเนินการ</u> : เพิ่มไหวพริบและความรอบคอบ ตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วน ก่อนบันทึกงาน ลูกค้าแจ้งไฟ LOS ติดกระพริบสีแดง และมีฝนตกทำให้อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้	หมายเลขบริการ 7320J4098 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ติด ครับ , ครับผม ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <u>ดำเนินการ</u> : กรณีพักสายนาน ให้ตั้งสายลูกค้ากลับมาเป็นระยะๆ และให้โอนสายประเมินความพึงพอใจทุกครั้ง (ลูกค้าอารมณ์ปกติ)	หมายเลขบริการ 027542650 ถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง ติด ครับ ครับผม ค่อนข้างพูดบ่อย <u>ดำเนินการ</u> : ควรตรวจสอบข้อมูลให้ละเอียดก่อนแจ้งลูกค้า เวลาถ่ายถอดข้อมูลจะไม่ติดขัด	หมายเลขบริการ 7435J6405 การถ่ายถอดติดขัดบ้าง น้ำเสียงราบเรียบบางช่วงพูดบ่อย <u>ดำเนินการ</u> : ตรวจสอบข้อมูลให้ละเอียดก่อนแจ้งลูกค้า เวลาถ่ายถอดข้อมูลจะได้ไม่ติดขัด ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้น	

สรุปไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือน ก.ย. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-11 ส.ค. 67	WEEK 12-18 ส.ค. 67	WEEK 19-25 ส.ค. 67	WEEK 26-31 ส.ค. 67	Total
อาพล สาระวรรณ	สายที่1	หมายเลขบริการ 029083153 ไม่สอบถามความเป็นตัวตน ช่วงท้ายเรียกชื่อลูกค้าผิด (ธนชล) ขาดไหวพริบในการแจ้งข้อมูล ส่งผลให้แจ้งข้อมูลผิด ดำเนินการ : ต้องสอบถามความเป็นตัวตนด้วย เนื่องจากมีประวัติแจ้งเสียเกิน3เดือน และลูกค้าสอบถามยอดค่าบริการ กรณีลูกค้าแจ้งเสียIP Phone ผูกกับFTTx หรือ Sim ให้แจ้งเลขหมายFTTx หรือSim ให้ลูกค้าทราบด้วย แม้จะไม่ได้ใช้งาน และเพิ่มไหวพริบการแจ้งข้อมูลให้ถูกต้อง	หมายเลขบริการ 3459J8076 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ ไม่สอบถามความเป็นตัวตน ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ต้องสอบถามที่อยู่ ที่ติดตั้งด้วย เนื่องจากมีประวัติแจ้งเสียเกิน 3 เดือน และให้โอนสายประเมินความพึงพอใจทุกครั้ง (ลูกค้าอารมณ์ปกติ)	หมายเลขบริการ 3867J8603 มีประวัติแจ้งเสียไม่เกิน 3 เดือน แต่มีการ Authenข้อมูล ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ ติดคำว่า เอ้อ อ่า นำประโยค ทุกประโยค ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ถ้ามีประวัติแจ้งเสียไม่เกิน 3 เดือน หรือกรณีติดตามงาน ไม่ต้อง Authenข้อมูล และถ้าเจอสายลูกค้าอารมณ์ปกติ ให้โอนสายประเมินความพึงพอใจด้วย	หมายเลขบริการ 3226J9294 ไม่กล่าวสคริปท์ททาย ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ ไม่สอบถามความเป็นตัวตน ลูกค้าสอบถามยอดค่าบริการ ดำเนินการ : ควรกล่าวสคริปท์ททายให้ครบถ้วน และต้องสอบถามความเป็นตัวตนด้วย เนื่องจากลูกค้าสอบถามยอดค่าบริการ	รวม 8 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 2517J2220 ไม่สอบถามความเป็นตัวตน พูดลากเสียงบ้าง ขาดไหวพริบในการตรวจสอบข้อมูล ส่งผลให้บันทึกงานไม่ครบถ้วน ดำเนินการ : ต้องสอบถามความเป็นตัวตนด้วย เนื่องจากมีประวัติแจ้งเสียเกิน3เดือน เพิ่มไหวพริบและความรอบคอบให้มากขึ้น ตรวจเช็คข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนบันทึกงาน (ไม่บันทึก IP Phone)	หมายเลขบริการ 3552J9451 ไม่สอบถามความเป็นตัวตน ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ต้องสอบถามที่อยู่ ที่ติดตั้งด้วย เนื่องจากมีประวัติแจ้งเสียเกิน 3 เดือน และให้โอนสายประเมินความพึงพอใจทุกครั้ง (ลูกค้าอารมณ์ปกติ)	หมายเลขบริการ 2388J8452 เว้นช่วงการพูด พูดไม่ต่อเนื่อง ใช้ภาษาไม่เหมาะสม ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ไม่เว้นช่วงเงียบ และถ้าเจอสายลูกค้าอารมณ์ปกติ ให้โอนสายประเมินความพึงพอใจด้วย	หมายเลขบริการ 7568J5507 ทวนหมายเลขติดต่อกลับจากหน้าระบบ เว้นจังหวะการพูด ส่งผลให้ไม่ได้กล่าวจบสายขาด service mind ดำเนินการ : หมายเลขติดต่อกลับให้สอบถามลูกค้าก่อน และกรณีลูกค้าแจ้งต้องการให้ปรับลดช่วงที่อินเทอร์เน็ทช้าช้าลง สามารถรับเรื่องร้องเรียนค่าบริการให้ลูกค้าได้เลย ลูกค้าจะได้ไม่เสียเวลาติดต่อเข้ามาใหม่ เป็นการเพิ่ม service mind	
เอกวิทย์ พรหมมี	สายที่1	หมายเลขบริการ 4251J1900 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดเร็วบางช่วง ทวนหมายเลขติดต่อกลับจากหน้าระบบ ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม หมายเลขติดต่อกลับให้สอบถามลูกค้า แล้วค่อยทวนใหม่อีกครั้ง	หมายเลขบริการ 4343J9327 พูดรวบคำเรียกชื่อลูกค้าผิด 2 ช่วง (ศรีรยา) ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูด ออกเสียงให้ชัดถ้อยชัดคำ ลูกค้าชื่อ คุณ ติรยา	หมายเลขบริการ 4481J7995 พูดรวบคำ จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดเร็ว ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ไม่เร็วเกินไป จะส่งผลให้บางคำออกเสียงชัดเจน	หมายเลขบริการ 5356J0305 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดเร็ว รวบคำ ถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ไม่เร็วเกินไป การถ่ายทอดข้อมูลจะได้ไม่ติดขัด	รวม 8 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 025150869 พูดรวบคำ ทวนหมายเลขติดต่อกลับจากหน้าระบบ ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม และหมายเลขติดต่อกลับให้สอบถามลูกค้า แล้วค่อยทวนใหม่อีกครั้ง	หมายเลขบริการ 022666108 พูดเร็ว บางช่วง พูดรวบคำ ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม การออกเสียงให้ชัดถ้อยชัดคำ (ขอภัยในความไม่สะดวก)	หมายเลขบริการ 2427J4395 พูดรวบคำ จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดเร็ว ติดคะ นะคะ ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ไม่เร็วเกินไป จะส่งผลให้บางคำออกเสียงชัดเจน	หมายเลขบริการ 5645J6921 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดเร็ว รวบคำ ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ไม่เร็วเกินไป บางคำจะได้ฟังชัดถ้อยชัดคำ	

Action Plan

Not Meeting

การวิเคราะห์ Case ถ้าพนักงานจับประเด็นที่ถูกค้าแจ้งว่าลูกค้าต้องการอะไรได้รวดเร็ว จะสร้างงานได้ทันเวลาที่กำหนด และหากลูกค้าคนเดียวแจ้งหลาย Case ให้พนักงานสร้างเพียง 1 Case และจด Case ที่เหลือ ส่ง Ch. เพื่อลดปัญหา Not meeting สูง

Not Restroom

แนะนำให้พนักงานทำธุระส่วนตัว ก่อนเข้าปฏิบัติงาน หรือกรณีพนักงานทำ OT หลายชั่วโมงติดต่อกัน แนะนำให้พนักงานเว้นช่วงเวลาพัก เพื่อลดปัญหา Not restroom สูง

Monitor

ให้พนักงานฟังไฟล์เสียงสายที่ได้คะแนนต่ำกว่ามาตรฐาน ดำเนินการดักเตือนและอธิบายพนักงานในสิ่งที่ถูกต้อง ครั้งต่อไปถ้าพบสายลูกค้าสอบถามแบบนี้ อีก จะได้ตอบลูกค้าได้ และสุ่มฟังไฟล์เสียงของพนักงานในทีม นอกเหนือจากที่ทีม QA หย่อนคะแนน หากพบสายที่พนักงานให้บริการผิดพลาด จะได้อธิบายพนักงานให้เข้าใจในข้อมูลที่ถูกต้อง

Log in late

แจ้งพนักงานให้เตรียมความพร้อม ก่อนเวลาปฏิบัติงาน ประมาณ 5 นาที เพื่อเปิดคอมฯ และหน้า web ต่างๆ ในการทำงาน จะได้ลดปัญหา log in late



Thank you