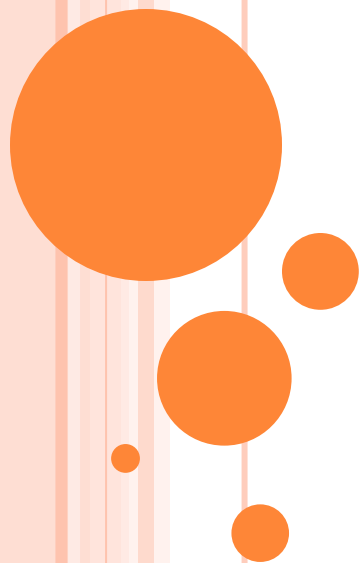


# Presentation

ผลปฏิบัติงาน Agent Under Chief บุญญาพันธ์ ธงชัย

06-12 ม.ค.68



# Supervisor



คุณ สังสรรค์ สายแก้ว



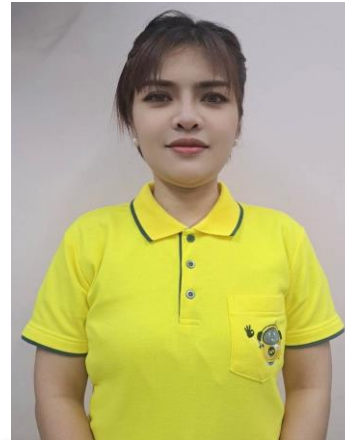
# สมาชิกใน TEAM



Ch. บุญญาพัน ธงชัย



เสาวลักษณ์ ศรีเรือง



จุไรรัตน์ สุรัตน์



ปรียาภรณ์ มิคกุล



ณพนันท์ พันธุ์ทอม



สุนิษา อ่อนประสงค์



วิธวินท์ รอดสม



## นางสาว เสาวลักษณ์ ศรีเรือง

week	Log On Duration	Handled	Not Ready									
	ชั่วโมงการทำงาน	จำนวนสาย	Meeting	Login late	Reason Not Set	Rest room	รวม not	AHT	จำนวนวันทำงาน	รับสายเฉลี่ย	monitor	ACD
16-22	33:43:13	246	0:00:00	0	0:00:19	0:00:00	0:00:19	0:04:06	5	49	80.28	0:02:57
23-29	39:14:46	287	0:03:40	0	0:00:19	0:02:58	0:06:59	0:04:31	6	48	80.45	0:03:09
30-05	39:08:13	193	0:00:00	2	0:00:22	0:00:00	0:00:22	0:04:03	6	32	80.94	0:02:52
06-12	26:13:06	191	0:00:00	0	0:00:18	0:00:00	0:00:18	0:04:39	4	48	80.94	0:03:13

11/01/68 SL

12/01/68 จำนวนออกรอบ

Avg Wrap Time 0:00:34



## นางสาว จุไรรัตน์ สุรัตน์

week	Log On Duration	Handled	Not Ready									
	ชั่วโมงการทำงาน	จำนวนสาย	Meeting	Login late	Reason Not Set	Rest room	รวม not	AHT	จำนวนวันทำงาน	รับสายเฉลี่ย	monitor	ACD
16-22	18:10:26	132	0:00:00	0	0:00:11	0:00:00	0:00:11	0:03:47	3	49	74.12	0:02:30
23-29	13:09:55	138	0:00:00	0	0:00:08	0:00:00	0:00:08	0:03:50	2	69	74.93	0:02:33
30-05	23:20:08	150	0:00:00	0	0:00:16	0:00:00	0:00:16	0:03:49	2	43	81.25	0:02:29
06-12	78:12:14	310	0:00:00	0	0:00:40	0:02:08	0:02:48	0:03:43	6	26	77.29	0:02:29

กะดึก

ทำโอที 14 ชม.

วันที่ 6-8/1/68 รับนอกรอ



Avg Wrap Time 0:00:49



## นางสาว ปรีชากรณ์ มีคุณ

week 0	Log On Duration	Handled	Not Ready									
	ชั่วโมงการทำงาน	จำนวน สาย	Meeting	Login late	Reason Not Set	Rest room	รวม not	AHT	จำนวน วัน ทำงาน	รับสาย เฉลี่ย	monitor	ACD
16-22	40:11:09	315	0:05:40	1	0:00:19	0:03:08	0:09:07	0:03:45	6	52	74.25	0:02:30
23-29	26:05:40	234	0:04:29	0	0:00:18	0:09:46	0:14:33	0:03:51	4	59	75.12	0:02:38
30-05	45:43:37	263	0:01:07	0	0:00:27	0:13:55	0:15:32	0:03:37	6	38	76	0:02:28
06-12	36:05:13	129	0:00:00	0	0:00:20	0:08:17	0:08:37	0:03:57	5	24	76.43	0:02:33

กะดึก

วันที่ 11: จ้าง นร.

วันที่ 12: วันหยุด / รับสาย ชม./ ทำโอที 2 ชม

Avg Wrap Time 0:00:46



## นาย ณพนันท์ พันธุ์หอม

week	Log On Duration	Handled	Not Ready									
	ชั่วโมงการทำงาน	จำนวนสาย	Meeting	Login late	Reason Not Set	Rest room	รวม not	AHT	จำนวนวันทำงาน	รับสายเฉลี่ย	monitor	ACD
16-22	26:04:07	175	0:02:31	2	0:01:22	0:00:00	0:03:53	0:05:05	3	44	76.79	0:03:11
23-29	8:59:41	56	0:07:45	1	0:00:32	0:00:00	0:07:17	0:04:40	2	43	77.03	0:03:03
30-05	19:30:43	70	0:00:00	3	0:00:33	0:12:48	0:13:21	0:04:11	3	25	76.75	0:02:44
06-12	26:00:36	141	0:26:28	60	0:01:11	0:12:04	0:39:54	0:05:01		36	77.70	0:03:13

Login late เนื่องจากมาสาย  
วันที่ 6/1/68 มาสาย 55 นาที  
วันที่ 7/1/67 มาสาย 5 นาที

Avg Wrap Time 0:00:49



## นางสาว สุนิษา อ่อนประสงค์

week	Log On Duration	Handled	Not Ready									
	ชั่วโมงการทำงาน	จำนวนสาย	Meeting	Login late	Reason Not Set	Rest room	รวม not	AHT	จำนวนวันทำงาน	รับสายเฉลี่ย	monitor	ACD
16-22	73:16:18	564	0:00:00	2	0:00:46	0:03:23	0:04:09	0:03:27	6	51	75.32	0:02:17
23-29	51:51:21	282	0:00:00	0	0:00:29	0:05:37	0:06:06	0:03:20	6	36	76.51	0:02:14
30-05	50:25:48	212	0:00:00	0	0:00:30	0:09:30	0:10:01	0:03:09	4	28	72.33	0:02:03
06-12	65:15:45	376	0:00:00	0	0:00:42	0:11:25	0:12:07	0:03:28		38	75.78	0:02:20

Avg Wrap Time 0:00:40



## นาย วิธวินท์ รอดสม



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
16-22	32:29:46	217	0:07:08	1	0:00:25	0:26:13	0:33:49	0:05:11	5	45	73.39	0:03:21
23-29	32:09:25	224	0:08:25	1	0:00:51	0:17:23	0:26:45	0:05:46	5	46	74.02	0:03:56
30-05	25:46:14	112	0:00:00	1	0:00:23	0:19:44	0:20:09	0:05:18	4	29	76	0:03:34
06-12	32:12:06	185	0:00:00	2	0:00:43	0:07:12	0:07:56	0:05:03	5	38	75.35	0:03:19

จ้างนอกรอบ 1 วัน

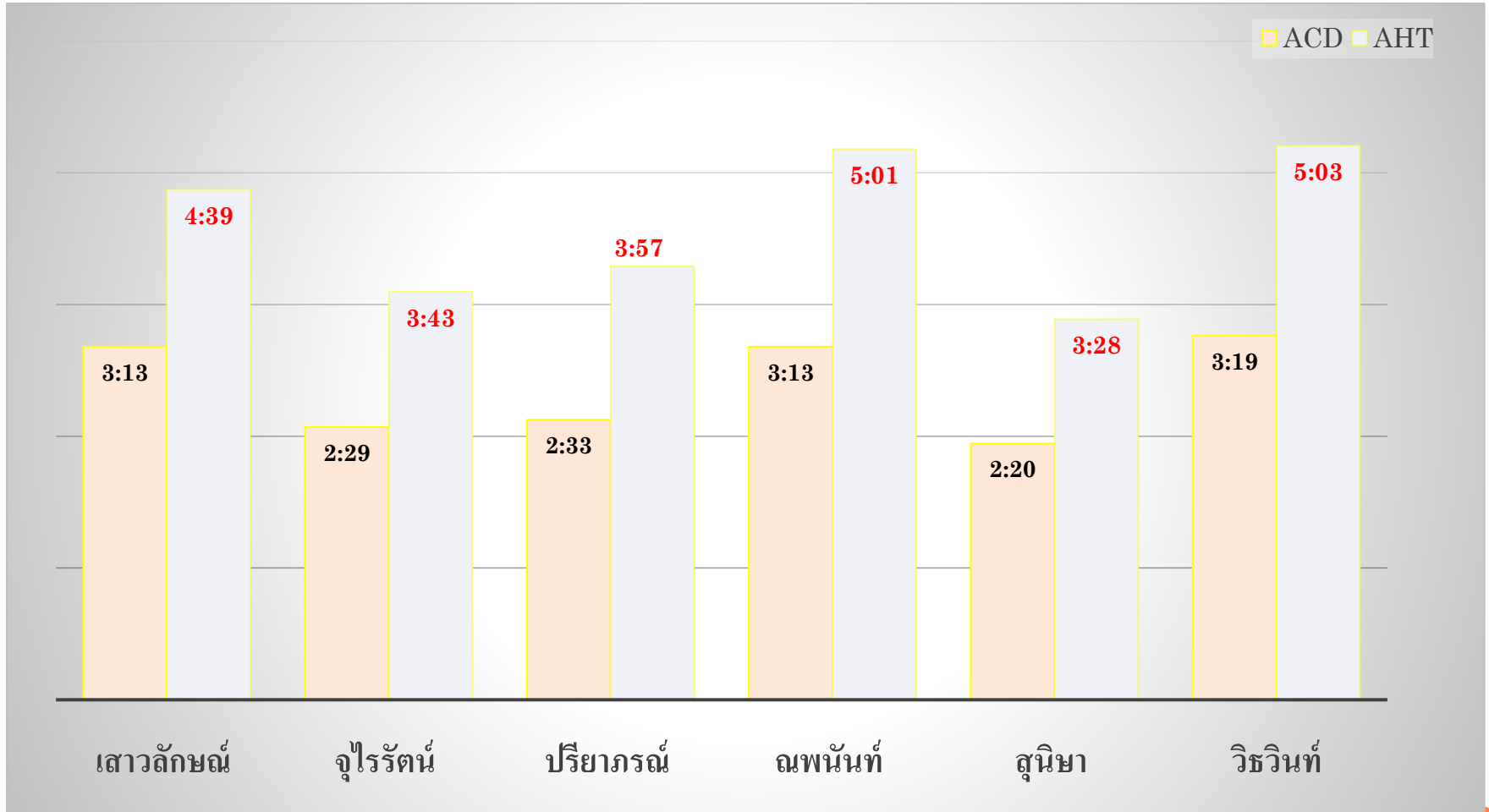
Avg Wrap Time 0:00:49

# PERFORMANCE TEAM ตั้งแต่วันที่ 06-12 ม.ค 68

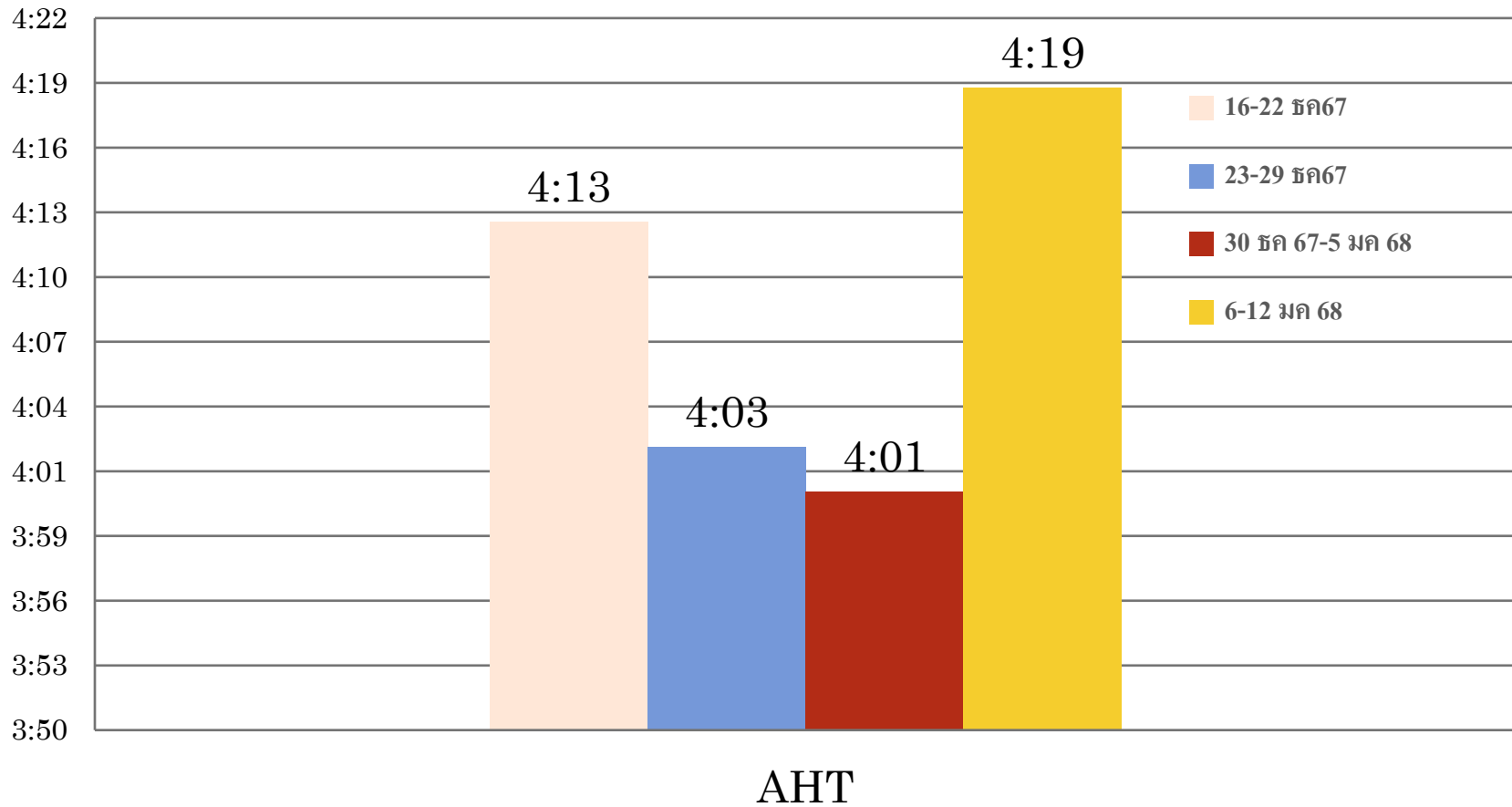
## CHIEF บุญญาพันธ์ ธงชัย(SUP.สั่งสรรคค์)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Reason Not set	Rest room	Not Meeting	AHT	ACD	Login late	Compliment	Warning	Remark
เสาวลักษณ์ ศรีเรือง	191	48	80.94	0:00:18	0:00:00	0:00:00	0:04:39	0:03:13	0	-	-	
จุไรรัตน์ สุรัตน์	310	26	77.29	0:00:40	0:02:08	0:00:00	0:03:43	0:02:29	0	-	-	
ปรียาภรณ์ มีคุณ	129	24	76.43	0:00:20	0:08:17	0:00:00	0:03:57	0:02:33	0	-	-	
ณพนันท์ พันธุ์หอม	141	36	77.70	0:01:11	0:12:04	0:26:28	0:05:01	0:03:13	60	-	-	Login late เนื่องจากมาสาย 60 นาที
สุนิษา อ่อนประสงค์	376	38	75.78	0:00:42	0:11:25	0:00:00	0:03:28	0:02:20	0	-	-	
วิธวิมล รอดสม	185	38	75.35	0:00:43	0:07:12	0:00:00	0:05:03	0:03:19	2	-	-	
Average Team	1332	40/25	77.25	0:03:54	0:41:06	0:26:28	0:04:19	0:02:51	62	-	-	
เฉลี่ยNot Meeting Team						0:04:25						
เฉลี่ยNot Meeting ต่อสาย						0:00:07						

# กราฟแสดงค่า ACD และ AHT รายบุคคล



# กราฟแสดงค่า AHT ACD รวม TEAM



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
คะแนนมอนิเตอร์ประจำเดือน ม.ค.68 ระหว่างวันที่ 1-13 ม.ค.68																		
Name	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	AVG.	เกรด
NOPPANUN PHUNHORM	72.5	81	79	78	78												77.70	B
JURAIRAT SURAT	81.25	77.25	77	76	77.25	75	77.25										77.29	B+
WITTHAWIN RODSOM	76	79	77	74	73.5	73	74.94										75.35	B
PREEYAPORN MEEKUN	76	76	75	76.13	79												76.43	B
SUNISA ONPRASONG	76	68.65	76	80.25	78												75.78	B
SAOWALAK SRIRUANG	83	82	78.25	80.5													80.94	B+
AVG Team																	77.25	B





**...THE END..**

Call center 1177