

Performance
of the 13 – 19 January 2025

Present By

Ch. SUPANSA



Supervisor
สังสรรค์ สายแก้ว



Team Under



สุพรรณษา นาน่วม
(Chief)



เนตรชนก ทองคำงาม
(Agent)



ปาสีรัตน์ บารเฮ็น
(Agent)



มาริสสา เทียนพจน์
(Agent)



เมธี จำบาล
(Agent)



นิสากร ฝ่ายราษฎร์
(Agent)



ศิริพรรณ ขันใจ
(Agent)

รายงานผลปฏิบัติงาน นางสาวมาธิสา เทียนพจน์ (TOT17085)

วันทำงาน	Log on Duration	Handled	Average Handled	Reason NotSet	Rest room	Not Meeting	รวม	AHT (Minute)	ACD (Minute)
30/12/67 - 05/01/68	31:00:51	157	33	0:00:34	0:05:34	0:00:00	0:06:08	0:04:25	0:02:45
05/01/68 - 12/01/68	45:11:22	275	40	0:00:46	0:16:59	0:00:00	0:17:45	0:04:44	0:02:54
13/01/68 - 19/01/68	50:51:42	388	50	0:00:47	0:03:47	0:03:33	0:08:07	0:04:49	0:03:04



รายงานผลปฏิบัติงาน นางสาวเมธี จำบาล (TOT17033)

วันทำงาน	Log on Duration	Handled	Average Handled	Reason NotSet	Rest room	Not Meeting	รวม	AHT (Minute)	ACD (Minute)
----------	-----------------	---------	-----------------	---------------	-----------	-------------	-----	--------------	--------------

พนักงานลาคลอด ตั้งแต่วันที่ 1/11/67 - 29/1/68

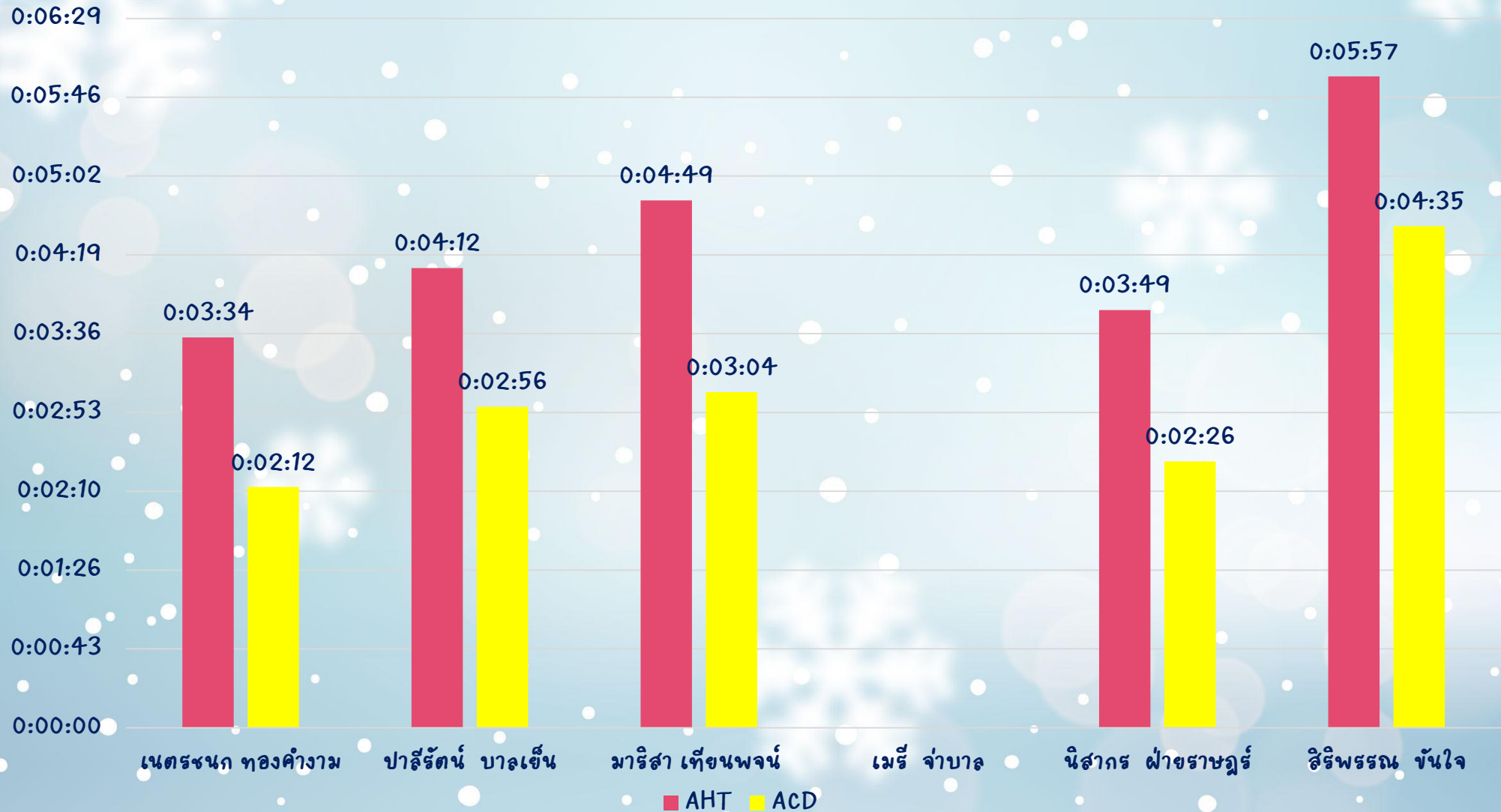


รายงานผลปฏิบัติงาน นางสาวนิสากร ฝ่ายราษฎร์ (TOT17101)

วันทำงาน	Log on Duration	Handled	Average Handled	Reason NotSet	Rest room	Not Meeting	รวม	AHT (Minute)	ACD (Minute)
30/12/67 - 05/01/68	26:39:07	156	39	0:00:16	0:00:00	0:00:00	0:00:16	0:03:33	0:02:17
05/01/68 - 12/01/68	44:48:25	301	44	0:00:23	0:08:00	0:06:56	0:15:19	0:03:43	0:02:26
13/01/68 - 19/01/68	39:53:47	320	53	0:00:24	0:10:03	0:04:03	0:14:30	0:03:49	0:02:26



แสดงสถิติค่า AHT/ACD ของพนักงานในทีม วันที่ 13-19 มกราคม 2568



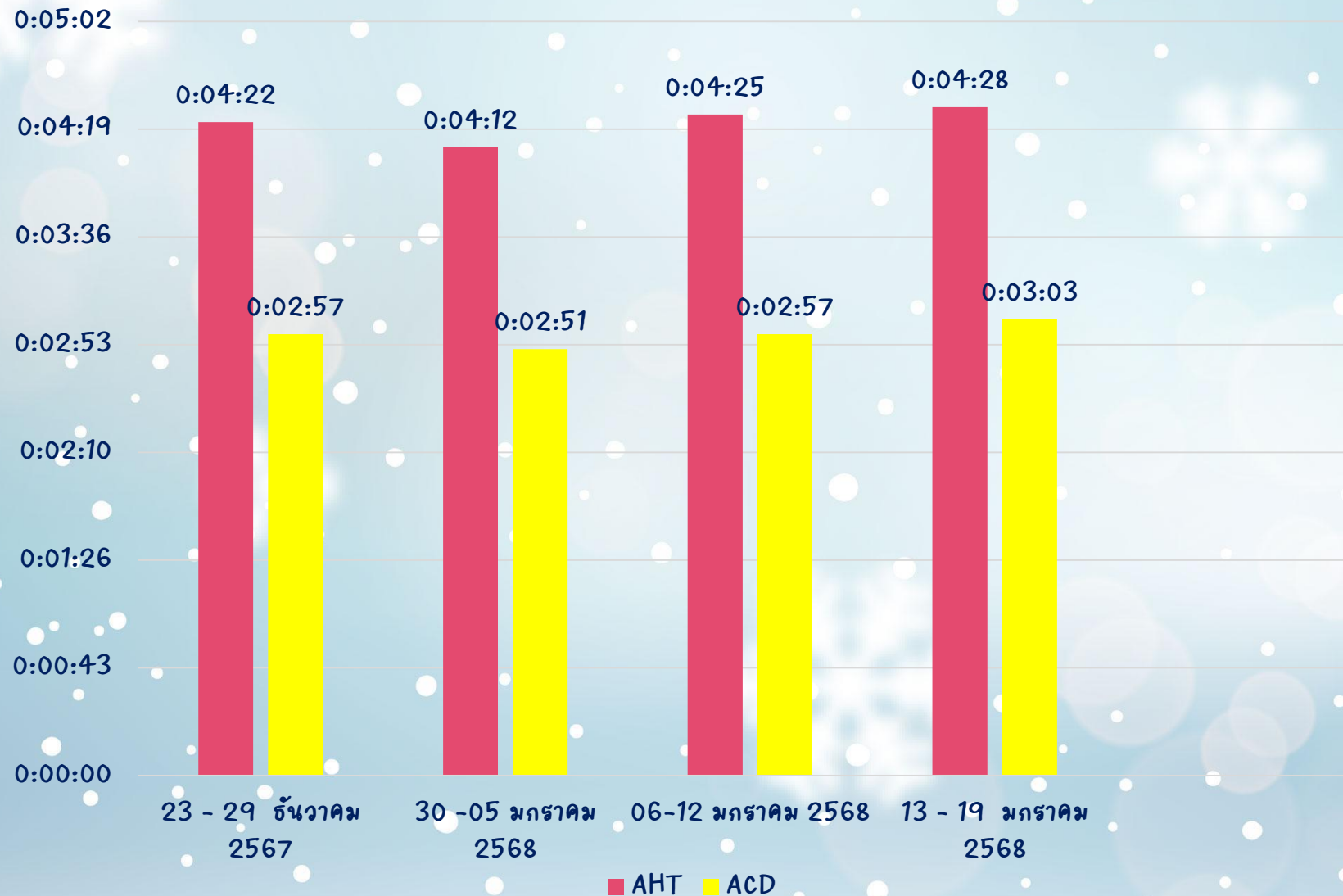
ตารางคะแนนมอนิเตอร์เดือน มกราคม 2568

ครั้งที่	เนตรชนก ทองคำงาม	ปาสีร์ตัน บาลเย็น	มารีสา เทียนพจน์	เมธี จำบาล	นิสากร ฝ้ายราษฎร์	สิริพรรณ ขันใจ
ครั้งที่ 1	82	76	77.25	พนักงาน ลาสุด	80.54	78
ครั้งที่ 2	81	76	77.25		83	78.25
ครั้งที่ 3	77.65	81	76.25		81	77
ครั้งที่ 4	77	64	78		81	73
ครั้งที่ 5	76	72.13	71		80.25	75
ครั้งที่ 6	79.29	72	76		76	74
ครั้งที่ 7	78	76.13	67		84	76
ครั้งที่ 8		80	77.25		83	79
ครั้งที่ 9			76			76
ครั้งที่ 10			76			77
ครั้งที่ 11			78			80
ครั้งที่ 12			76			72.5
ครั้งที่ 13			74.25			
ครั้งที่ 14						
รวม	78.71	74.66	75.40		81.10	76.31

คะแนน
77.24

กราฟแท่งแสดงสถิติค่า AHT และ ACD

ประจำเดือน มกราคม 2567



Performance Team Chief สุพรรณษา (Sup.สังสรรค์)

วันที่ 13 - 19 January 2025

Agent	Handle	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	log late	Compliment	Warning	Remark
เนตรชนก ทองคำงาม	352	68	78.71	0:00:16	0:00:00	0:03:47	0:03:34	0:02:12	-			
ปาสีรัตน์ บารเซ็น	315	50	74.66	0:00:20	0:11:17	0:00:00	0:04:12	0:02:56	-			
มารีสา เทียนพจน์	388	50	75.40	0:00:47	0:03:47	0:03:33	0:04:49	0:03:04	2			
เมธี จำบาล	พนักงานลาตลอด ตั้งแต่วันที่ 1/11/67 - 29/1/68											
นิสากร ฝ่ายราษฎร์	320	53	81.10	0:00:24	0:10:03	0:04:03	0:03:49	0:02:26	-			
สิริพรรณ จันใจ	243	37	76.31	0:00:52	0:00:00	0:03:05	0:05:57	0:04:35	-			
รวมเฉลี่ย	1,618	52	77.24	0:02:39	0:25:07	0:14:28	0:04:28	0:03:03	2			
ค่าเฉลี่ย Not Meeting team						0:02:54						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:03						

CASE

กรณีที่ลูกค้าเป็นประเภท VBPX ให้พนักงานโอนสายไปยัง 1477
เท่านั้น ห้ามรับเรื่องเด็ดขาด

ตัวอย่าง Case และวิธีสังเกตประเภทหมายเลข

Home > รายละเอียดการแจ้งเสีย

ข้อมูลการรับแจ้ง หมายเลข : **032334888** สถานะบริการ :

ข้อมูลลูกค้า

หมายเลข	หมายเลข สื่อ	ชื่อลูกค้า	เบอร์ โทร	ที่อยู่	Customer Class	ประเภท บริการ	SLA (ชั่วโมง)	ศูนย์ บริการ	แหล่ง ข้อมูล
032334888	032334888	บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) Active		1/11 หมู่ที่สาขาราชบุรี ถนนเพชรเกษม ตำบล หน้าเมือง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี 70000	P/ลูกค้าหลัก ขนาดใหญ่	V- PBX(Units)	24	ธอว.2.1	CRM