



# PRESENTATION TEAM CH.KEDSARA

During 6-12 January 2025



# TEAM

ooo

Sup.สังสรรค์



Portrait of Sup.สังสรรค์, a man in a dark suit and yellow shirt, standing in front of a cityscape at sunset.

ooo

มณฑาทิพย์



Portrait of มณฑาทิพย์, a woman with long dark hair wearing a yellow polo shirt.

ooo


Ch. เกสร



Portrait of Ch. เกสร, a woman wearing a yellow polo shirt.

ooo

ศิริกร



Portrait of ศิริกร, a man wearing a yellow polo shirt.

ooo

ภาณุเดช



Portrait of ภาณุเดช, a man wearing a yellow polo shirt.

ooo

พรประภา



Portrait of พรประภา, a woman wearing a yellow polo shirt.

ooo

อลิษา



Portrait of อลิษา, a woman with long brown hair wearing a yellow polo shirt.

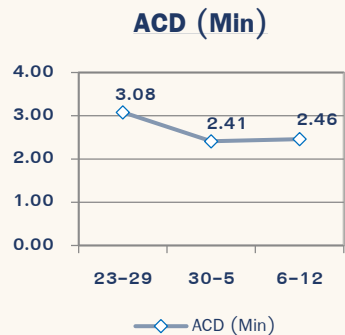
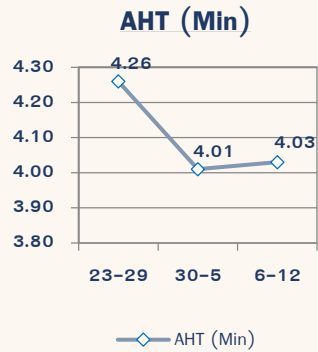
ooo

นฤมล



Portrait of นฤมล, a woman with long brown hair wearing a yellow polo shirt.

# MONTATIP DOKPUD



PERFORMANCE	30- 5 JAN	6-12 JAN
มาสาย	-	-
SL	-	1 วัน
AB	-	-
BL	-	-
OT	-	11 ชม.
VAC	-	-
รับนอกรอบ	5 วัน	-
จ้างนอกรอบ	รายชั่วโมง 3 ชม.	2 วัน
วันทำงาน (วัน)	6 วัน	3 วัน
Monitor	79.02	76.14
Logon Duration	61:10:19	30:41:25
Handled	195	163
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	21	35
AHT	0:04:01	0:04:03
ACD	0:02:41	0:02:46
After Call Work	0:00:00	0:00:00
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:58	0:00:17
Restroom	0:00:00	0:06:55
<b>รวม</b>	<b>0:00:58</b>	<b>0:07:12</b>

## EVENT +

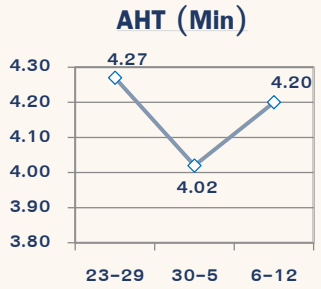
- วันที่ 06/01/68 และ 08/01/68 พนักงานจ้างนอกรอบ
- วันที่ 10/01/68 พนักงานลาป่วย เนื่องจากปวดท้อง



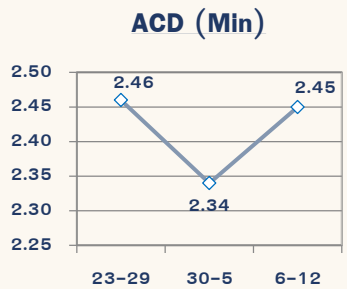
memories



**KIRAKORN KONGKHAIW**



—◇— AHT (Min)



—◇— ACD (Min)



PERFORMANCE	30- 5 JAN	6 - 12 JAN
มาสาย	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	4 ชม.	6 ชม.
VAC	-	-
รับนอกรอบ	-	-
จ้างนอกรอบ	1 วัน	-
วันทำงาน (วัน)	5 วัน	6 วัน
Moniter	76.08	74.44
Logon Duration	36:39:57	45:18:42
Handled	209	285
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	37	41
AHT	0:04:02	0:04:20
ACD	0:02:34	0:02:45
After Call Work	0:00:00	0:00:00
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:28	0:00:26
Restroom	0:21:10	0:13:20
<u>รวม</u>	<b>0:21:38</b>	<b>0:13:46</b>

EVENT +



memories

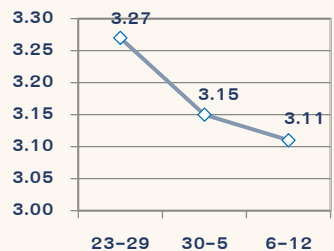
Event : -



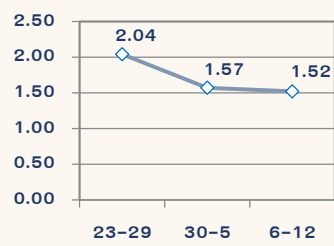
# PANUDET PHUMCHALERN



**AHT (Min)**



**ACD (Min)**



PERFORMANCE	30- 5 JAN	6-12 JAN
มาสาย	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	-	5 ชม.
VAC	-	-
รับออกรอบ	-	-
จ้างออกรอบ	-	2 วัน
วันทำงาน (วัน)	6 วัน	4 วัน
Monitor	76.36	77.59
Logon Duration	39:07:28	29:02:41
Handled	247	194
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	59	43
AHT	0:03:15	0:03:11
ACD	0:01:57	0:01:52
After Call Work	0:00:00	0:00:00
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:17	0:00:12
Restroom	0:08:00	0:00:00
<b>รวม</b>	<b>0:08:17</b>	<b>0:00:12</b>

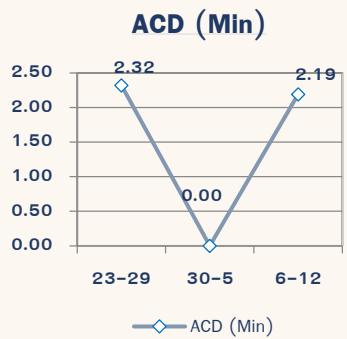
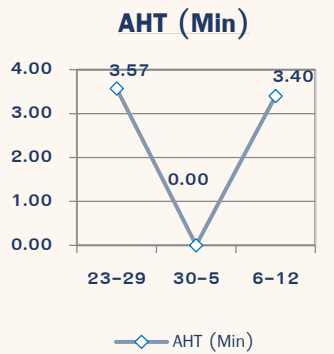
Event : - วันที่ 6-7/01/68 พนักงานจ้างออกรอบ  
 - วันที่ 10/01/68 พนักงาน Sick เนื่องจากมีไข้

EVENT +

memories



# PORNPRAPA SAKULRATPIROM



PERFORMANCE	30-5 JAN	6-12 JAN
มาสาย	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	-	13 ชม.
VAC	-	-
รับนอกรอบ	-	-
จ้างนอกรอบ	6 วัน	1 วัน
วันทำงาน (วัน)	-	5 วัน
Moniter	81.60	81.38
Logon Duration	-	44:26:01
Handled	-	334
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	-	49
AHT	-	0:03:40
ACD	-	0:02:19
After Call Work	-	0:00:00
Meeting	-	0:00:00
Reason Not Set	-	0:00:21
Restroom	-	0:00:00
<b>รวม</b>	-	<b>0:00:21</b>

## EVENT +



memories

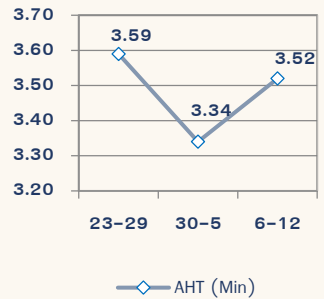
Event : - วันที่ 6/01/68 พนักงานจ้างนอกรอบ  
 - วันที่ 10/01/68 ดูแลพื้นที่ปฏิบัติงานแทน Ch. เวลา 14.01-15.10 น.



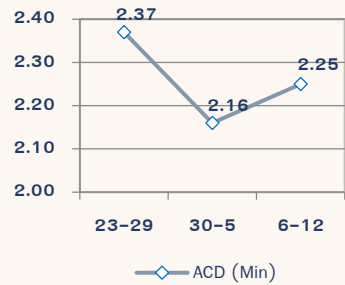
**ALISA KIATSINLAPANAN**



**AHT (Min)**



**ACD (Min)**



Event : - วันที่ 9/01/68 พนักงานจ้างนอกรอบ

PERFORMANCE	30- 5 JAN	6-12 JAN
มาสาย	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	-	2.5 ชม.
VAC	-	-
รับนอกรอบ	-	-
จ้างนอกรอบ	5 วัน	1 วัน 6 ชม.
วันทำงาน (วัน)	1 วัน	5 วัน
Moniter	80.52	80.50
Logon Duration	4:29:45	29:10:02
Handled	28	205
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	28	46
AHT	0:03:34	0:03:52
ACD	0:02:16	0:02:25
After Call Work	0:00:00	0:00:00
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:09	0:00:16
Restroom	0:03:01	0:02:47
<b>รวม</b>	<b>0:03:10</b>	<b>0:03:03</b>

**EVENT** +



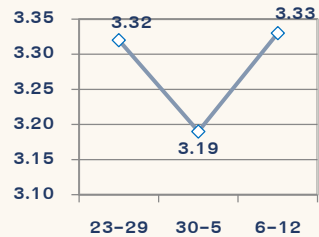
memories



**NARUMON PHUEANNAK**

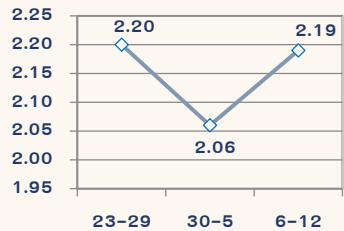


**AHT (Min)**



—◇— AHT (Min)

**ACD (Min)**



—◇— ACD (Min)

PERFORMANCE	30- 5 JAN	6-12 JAN
มาสาย	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
OT	1 ชม.	4 ชม.
VAC	-	-
รับนอกรอบ	-	-
จ้างนอกรอบ	2 วัน	-
วันทำงาน (วัน)	4 วัน	6 วัน
Moniter	77.75	76.30
Logon Duration	27:06:46	43:11:18
Handled	199	327
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	48	49
<b>AHT</b>	0:03:19	0:03:33
<b>ACD</b>	0:02:06	0:02:19
<b>After Call Work</b>	0:00:00	0:00:00
<b>Meeting</b>	0:00:00	0:00:00
<b>Reason Not Set</b>	0:00:32	0:00:32
<b>Restroom</b>	0:02:40	0:03:04
<b>รวม</b>	<b>0:03:12</b>	<b>0:03:36</b>

**EVENT** +



memories

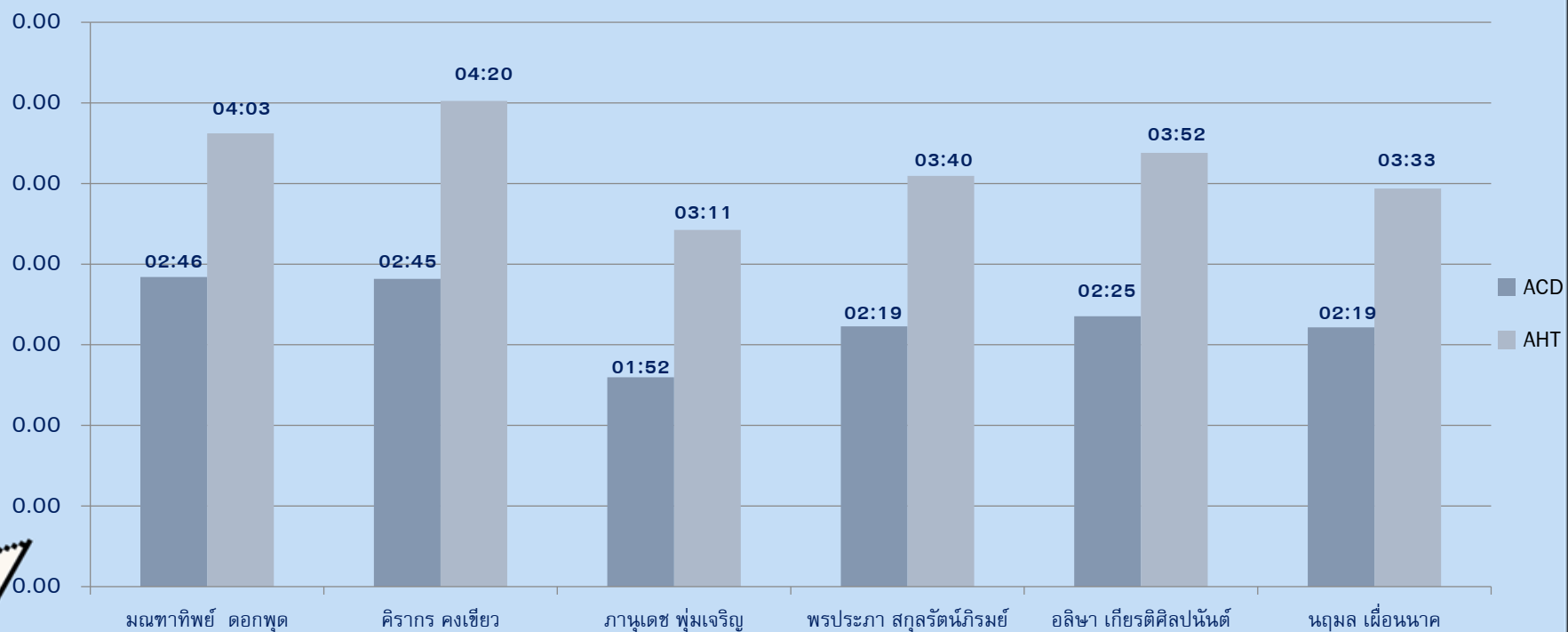
Event : -







### กราฟแสดงค่า AHT และ ACD ของพนักงาน ตั้งแต่วันที่ 6-12 มกราคม 2568





# PERFORMANCE TEAM



## CH. KEDSARA DURING 6-12 JANUARY 2025

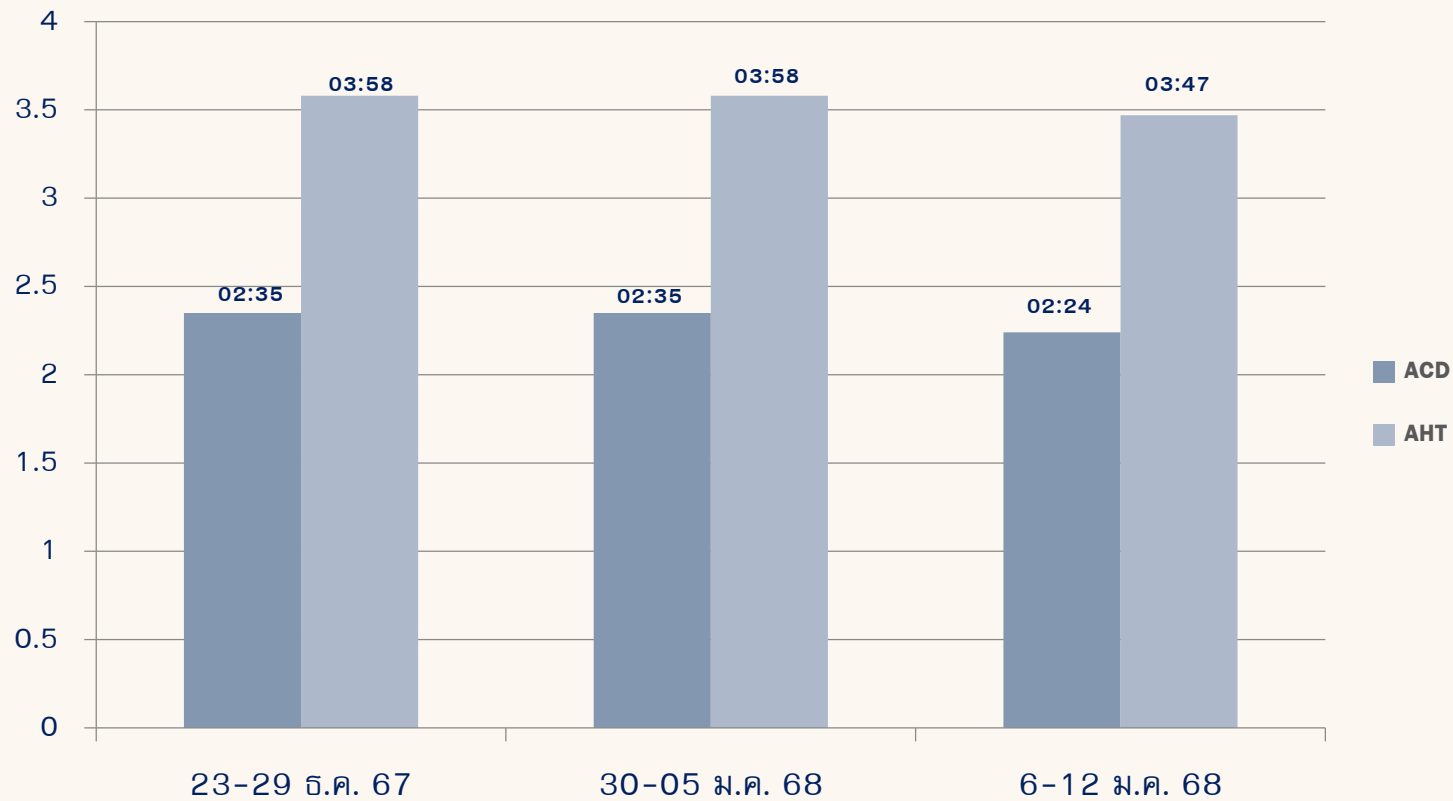
Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Reason Not Set	Restroom	Not ready Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
มณฑาทิพย์ ดอกพุด	163	35	76.14	0:00:17	0:06:55	0:00:00	0:04:03	0:02:46	0	-	-	
ศิรากร คงเขียว	285	41	74.44	0:00:26	0:13:20	0:00:00	0:04:20	0:02:45	6	-	-	
ภาณุเดช พุ่มเจริญ	194	43	77.59	0:00:12	0:00:00	0:00:00	0:03:11	0:01:52	2	-	-	
พรประภา สกุรัตน์ภิรมย์	334	49	81.38	0:00:21	0:00:00	0:00:00	0:03:40	0:02:19	0	-	-	
อลิษา เกียรติศิลป์นันต์	205	46	80.5	0:00:16	0:02:47	0:00:00	0:03:52	0:02:25	0	-	-	
นฤมล เผื่อนนาค	327	49	76.3	0:00:32	0:03:04	0:00:00	0:03:33	0:02:19	0	-	-	
<b>Average Team</b>	<b>1,508</b>	<b>44</b>	<b>77.73</b>	<b>0:02:04</b>	<b>0:26:06</b>	<b>0:00:00</b>	<b>0:03:47</b>	<b>0:02:24</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team</b>						<b>0:00:00</b>						
<b>ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย</b>						<b>0:00:00</b>						

Remark : -





## กราฟแสดงค่า AHT และ ACD Team



BIAS

LOVE



# MONITOR DURING 1-12 JANUARY 2025



Agent	ครั้งที่																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	รวม
มณฑาทิพย์ ดอกพุด	80	60.54	81	83															76.14
ศิริกร คงเขียว	74	76	76	71.75															74.44
ภานุเดช พุ่มเจริญ	77.12	77	82	74.25															77.59
พรประภา สกุลรัตน์ภิรมย์	80	83.13	81																81.38
อลิษา เกียรติศิลป์พันธ์	82	80	83	77															80.50
นฤมล เผื่อนนาค	80	76	73.56	74.93	77														76.30
<b>Average</b>																			77.72





# CASE

รอบค่าใช้บริการ (Bill Cycle)	ยอดค่าใช้บริการรอบปัจจุบัน (Current Charge)	ยอดค้างชำระ (Outstanding Balance)	รวมยอดที่ต้องชำระ (Total Outstanding Balance)	วันครบกำหนดชำระรอบปัจจุบัน (Current Due Date)
01/01/2021 - 31/01/2021	524.30	1,048.60 รายละเอียดหน้า 2 *	1,572.90	30/01/2021

สรุปค่าใช้บริการรอบปัจจุบัน (Summary of Current Charge)	01/01/2021 - 31/01/2021		
ค่าบริการตามไปรษณีย์	490.00	ค่าบริการก่อนภาษี (Charge Before VAT)	1,470.00 บาท
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% (VAT 7%)	34.30	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% (VAT 7%)	102.90 บาท
<b>รวมค่าใช้บริการรอบปัจจุบัน</b>	<b>524.30</b>	<b>รวมยอดที่ต้องชำระ (Total Outstanding Balance)</b>	<b>1,572.90 บาท</b>

หมายเลขบัญชี (BILLING ACCOUNT) 700239593  
 เลขที่ใบแจ้งค่าใช้บริการ (INVOICE NO.) 306563895  
 วันที่จัดทำใบแจ้งค่าใช้บริการ (ISSUED DATE) 10/01/2021

ในการจัดทำใบแจ้งค่าบริการเรียบร้อยแล้ว ต้องขออภัย ณ ที่นี้

ธนาคาร..... วันที่.....  
 สาขา.....

การให้บริการของท่านอาจถูกระงับก่อนครบกำหนดชำระรอบปัจจุบันหากท่านมียอดค้างชำระ  
 Your Service may be suspended before the next due date if there are any overdue invoices

แบบฟอร์มการชำระเงิน

ตัวอย่างใบแจ้งค่าใช้บริการของ NT1 (CAT เดิม)

## หมายเลขบริการ NT1 ( CAT เดิม ) เช่น

- ภาคเหนือ ndno ตามด้วยตัวเลข 8 ตัว
- ภาคอีสาน odno ตามด้วยตัวเลข 8 ตัว
- ภาคตะวันตก tdno ตามด้วยตัวเลข 8 ตัว
- BILLING ACCOUNT - ( 700xxxxx )
- ภาคกลาง cdno ตามด้วยตัวเลข 8 ตัว
- ภาคใต้ sdno ตามด้วยตัวเลข 8 ตัว
- ลูกค้ำ C Internet - ( 5030xxxxx )





# CASE

## กรณีลูกค้าแจ้งใช้งานกล้องวงจรปิดไม่ได้ ตรวจสอบพบเป็น NAT IP ( IP : 100.xxx.xx.xxx )

\*\* พนักงานต้องสอบถามข้อมูลลูกค้าก่อนว่าลูกค้าใช้งานกล้องวงจรปิดรูปแบบใด เป็นประเภท CCTV หรือ P2P (กล้องวงจรปิดที่เชื่อมต่อผ่าน WIFI) \*\*

-กรณีลูกค้าใช้งานกล้องวงจรปิดแบบ **CCTV** หากตรวจสอบได้รับ IP NAT แนะนำลูกค้าลงทะเบียน totddns หรือ เปลี่ยนโปรโมชันที่มีความเร็วมากกว่า 600 Mbps ขึ้นไป หากต้องการใช้งานฝาก host อื่น ต้องปรับเปลี่ยนโปรโมชันมากกว่า 600 Mbps ขึ้นไปเท่านั้นจึงจะได้รับ IP ที่ไม่ติด NAT

-กรณีใช้งานแบบ **P2P** (กล้องวงจรปิดที่เชื่อมต่อผ่าน WIFI) จะสามารถใช้งานได้กับทั้ง IP NAT และ IP Public ไม่ต้องทำการลงทะเบียน totddns และไม่ต้องเปลี่ยนโปรโมชันที่เป็นความเร็ว 600 Mbps ขึ้นไป // หากลูกค้าแจ้งใช้งานกล้องไม่ได้ตรวจสอบแล้วตัวกล้องเป็นปกติ

1. แนะนำลูกค้าปิด-เปิดกล่องอุปกรณ์ หรือ ทำการ reset สัญญาณ
2. แนะนำลูกค้าตรวจสอบการตั้งค่า WIFI ของอุปกรณ์ access point หัวข้อ wireless ช่อง authentication type เลือก WPA2-PSK และ ช่อง encryption type เลือก TKIP และทดสอบใช้งานอีกครั้ง

\*\* **หมายเหตุ** \*\* กรณีลูกค้าใช้งานโปรโมชัน Net ประชารัฐ (MDES , DES) ต้องการใช้งาน IP จริง (จะไม่สามารถปลด Nat ชั่วคราวได้ หากต้องการใช้งาน IP จริง แนะนำลูกค้าติดต่อศูนย์บริการเปลี่ยนโปรโมชัน )





THANK YOU