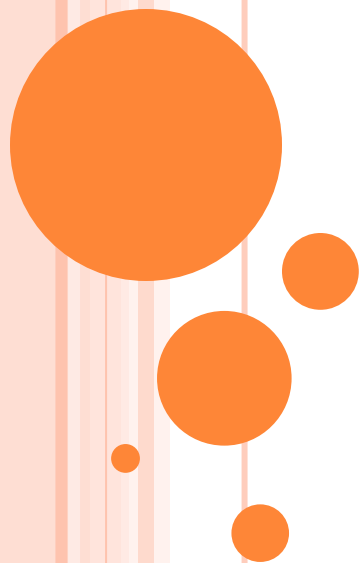


Presentation

ผลปฏิบัติงาน Agent Under Chief บุญญาพันธ์ ธงชัย

13-19 ม.ค.68



Supervisor



คุณ สัมพันธ์ สายแก้ว



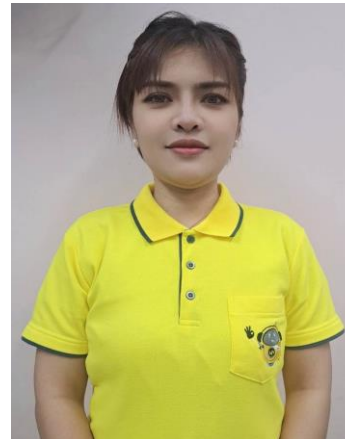
สมาชิกใน TEAM



Ch. บุญญาพิน ธงชัย



เสาวลักษณ์ ศรีเรือง



จุไรรัตน์ สุรัตน์



ปริญญาภรณ์ มีคุณ



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
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
13-19	44:41:32	343	0:00:00	0	0:00:38	0:00:00	0:00:38	0:04:22	6	51	79.99	0:03:06

13/01/68 OT 1 ชม.

15/01/68. OT 2 ชม.

16/01/68 OT 3.5 ชม.

18/01/68 จ้างรายชั่วโมง 16.00-17.00 น.

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
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
13-19	58:38:18	274	0:00:00	0	0:00:33	0:00:00	0:00:33	0:03:37	5	31	77.23	0:02:20

13/1/68 ข้างนอกกรอบ

14/1/68 รับนอกกรอบ

17/1/68 รับนอกกรอบ

18/1/68 รับนอกกรอบ

19/1/68 รับรายชื่อ.15.30-21.00

ทำโอที 1 ชม



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
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
13-19	39:32:22	141	0:00:00	0	0:00:17	0:05:28	0:05:46	0:03:34	6	24	76.36	0:02:25

ทำโอที 0.5

Avg Wrap Time 0:00:46



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
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	6	38	75.78	0:02:20
13-19	71:27:08	598	0:00:00	0	0:00:43	0:02:13	0:02:56	0:03:33	6	55	75.97	0:02:19

วันที่ 17: รับนร.

วันที่ 19: หยุด รับนร.

ทำโอที 13 ชั่วโมง

Avg Wrap Time 0:00:40

นาย วิวัฒน์ 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
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
13-19	31:47:03	207	0:00:00	1	0:00:28	0:07:52	0:08:21	0:05:28	5	43	74.25	0:03:35

จ้างนอกรอบ 1 วัน

Avg Wrap Time 0:00:49

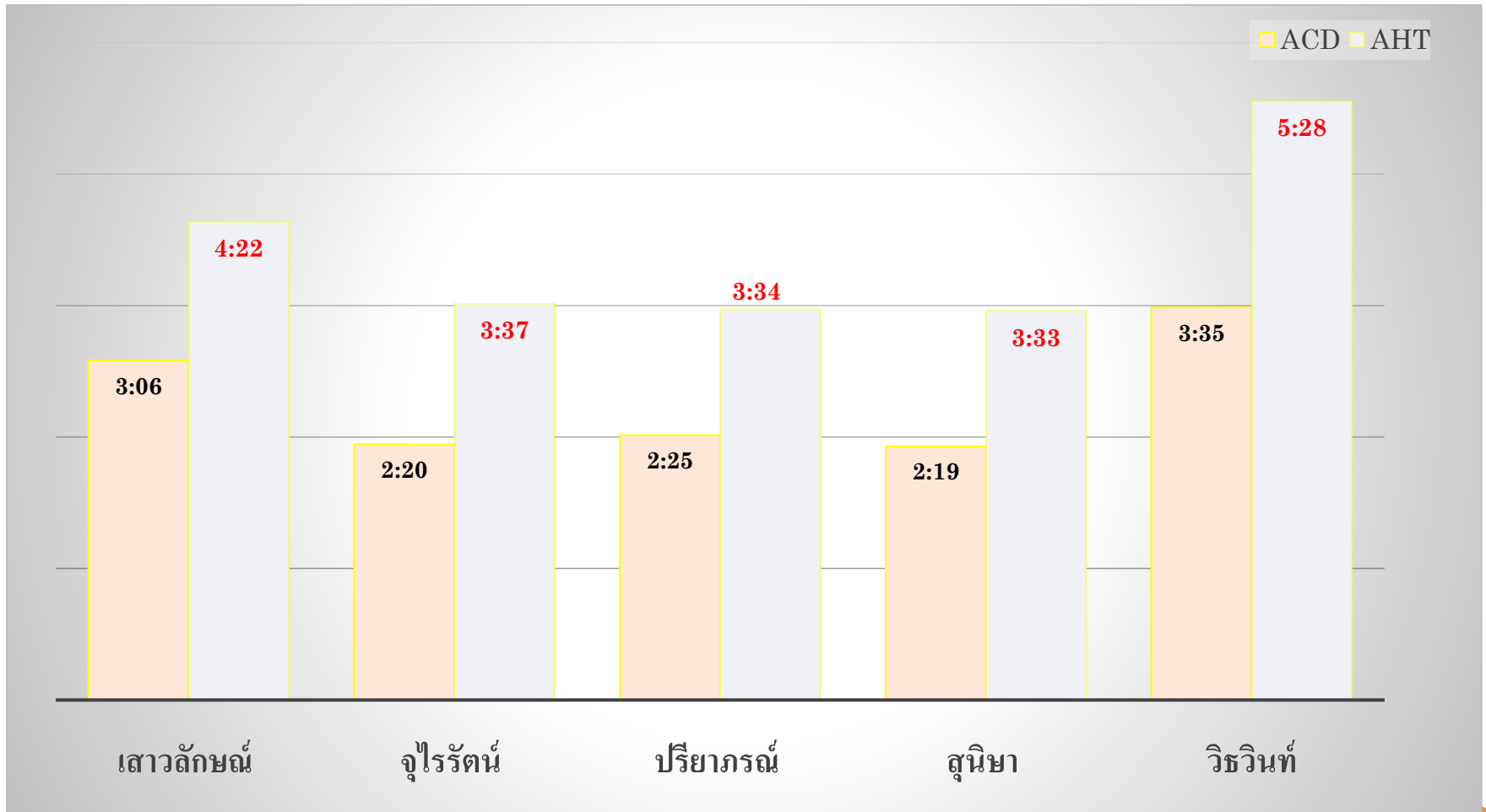
PERFORMANCE TEAM ตั้งแต่วันที่ 13-19 ม.ค 68

CHIEF บุญญาพันธ์ ธงชัย(SUP.สั่งสรรค)

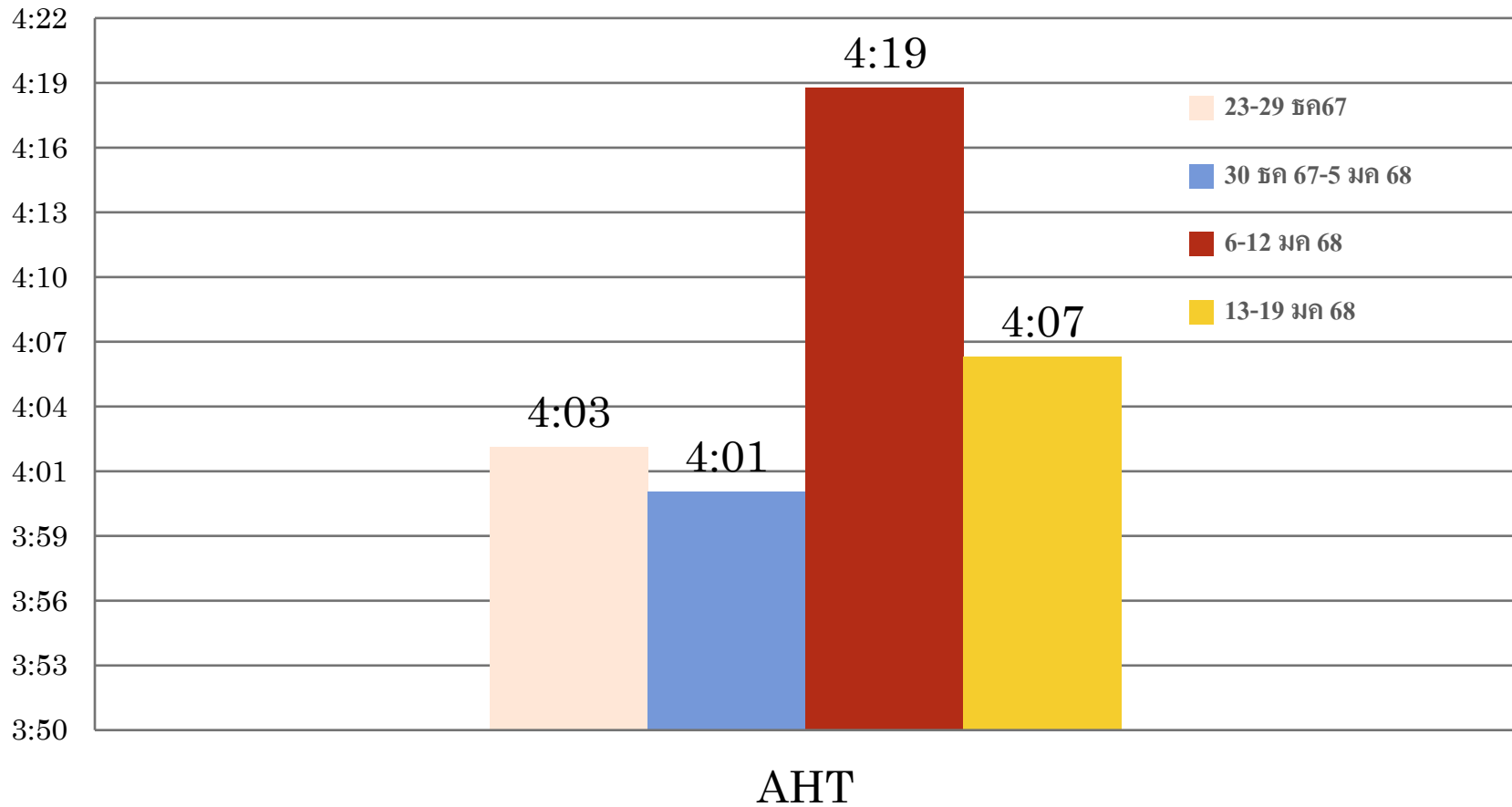
Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Reason Not set	Rest room	Not Meeting	AHT	ACD	Login late	Compliment	Warning	Remark
เสาวลักษณ์ ศรีเรือง	343	51	79.99	0:00:38	0:00:00	0:00:00	0:04:22	0:03:06	0	-	-	
จุไรรัตน์ สุรัตน์	274	31	77.23	0:00:33	0:00:00	0:00:00	0:03:37	0:02:20	0	-	-	กะตึก
ปรียาภรณ์ มีคุณ	141	24	76.36	0:00:17	0:05:28	0:00:00	0:03:34	0:02:25	0	-	-	กะตึก
สุนิษา อ่อนประสงค์	598	55	75.97	0:00:43	0:02:13	0:00:00	0:03:33	0:02:19	0	-	-	
วิธวิทย์ รอดสม	207	43	74.25	0:00:28	0:07:52	0:00:00	0:05:28	0:03:35	1	-	-	
Average Team	1563	50/28	76.76	0:02:39	0:15:33	0:00:00	0:04:07	0:02:45	1	-	-	
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 1-18 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											77.58	B
JURAIRAT SURAT	81.25	77.25	77	76	77.25	75	77.25	77	78.25	76							77.23	B
WITTHAWIN RODSOM	76	79	77	74	73.5	73	74.94	75	63.06	77							74.25	C+
PREEYAPORN MEEKUN	76	76	75	76.13	79	76											76.36	B
SUNISA ONPRASONG	76	68.65	76	80.25	78	76	76	76.88									75.97	B
SAOWALAK SRIRUANG	83	82	78.25	80.5	80.5	75.65	80										79.99	B
AVG Team																	76.90	B





...THE END..

Call center 1177