


Presentation
Skill Help desk

ผลการปฏิบัติงาน Agent Under Chief
ขจรศักดิ์ คงบัน

ประจำสัปดาห์ วันที่ 13-19 มกราคม 2568





SUP เดโซ ทับจันทร์





CHIEF

ขจรศักดิ์ คงบัน





อภิญา ชูเข้ม



ศิริพร โพธิ์ภักดิ์



กิตติศักดิ์ ปาฉินท์



ศิริพร รุ่งมณี



สุภาวดี เงินทองดี



ปวีรศา เสือสกุล



วันเพ็ญ ส่งเสียง



อาภัสรา ทิมมณีฉาย



สุนารี ต่อเพ็ง

ยอดแก้ไข Outbound

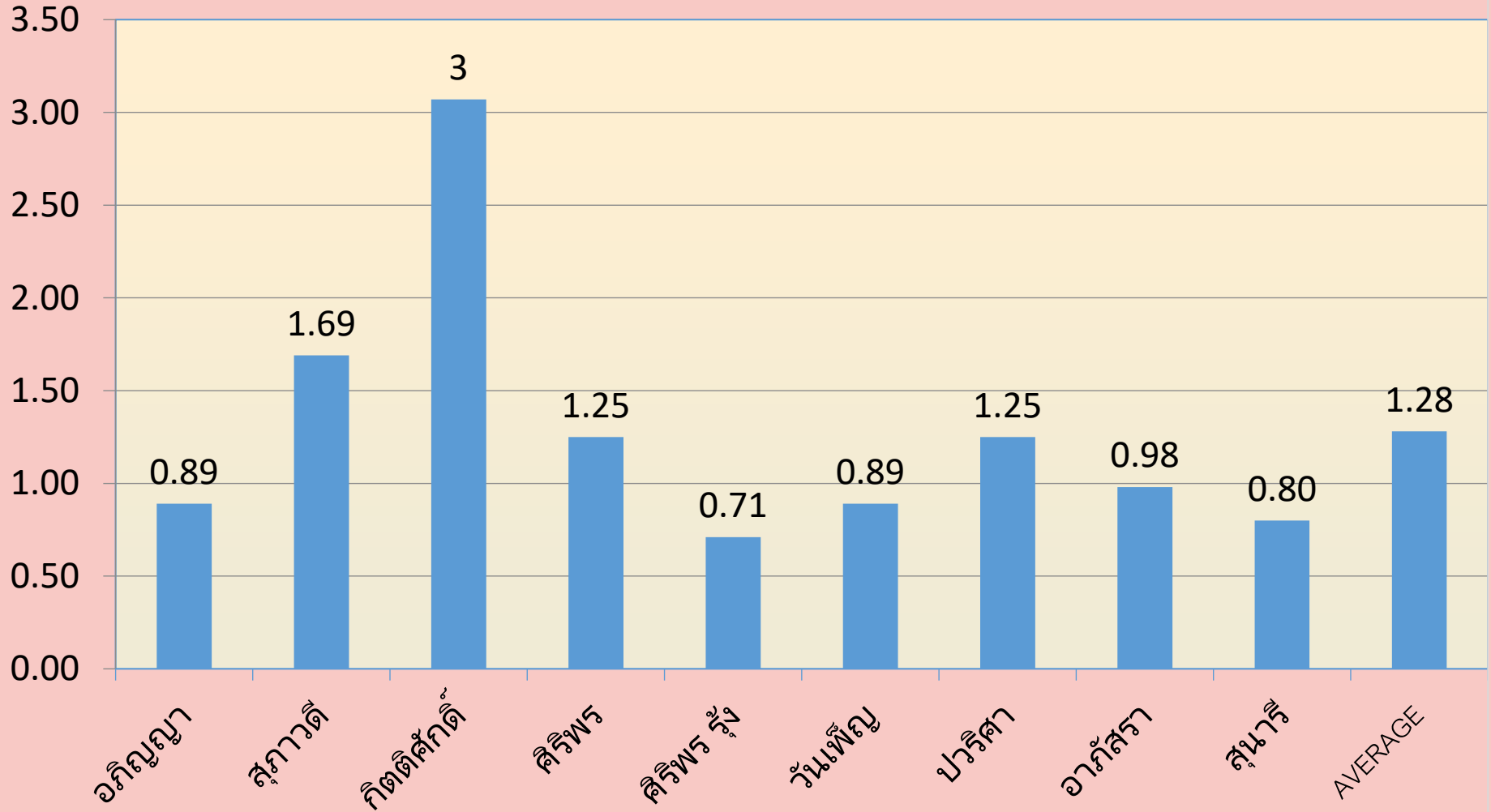
ชื่อ-สกุล	รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อ สาย	% แก้ไข ได้ (บุคคลข)	% แก้ไข ได้ (Under)
			แนะนำ	Block/D own	X11	ตัดค้ำ ชำระ	แก้ไข ไม่ได้	ติดต่อ ลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้า ไม่ สะดวก			
อภิญญา ชูเข้ม	133	10	15	0	1	4	94	8	1	11	7.52	0.89
สุภาวดี เงินทองดี	146	19	16	13	1	1	64	22	10	1	13.01	1.69
กิตติศักดิ์ ปาณินท์	43	5	9	3	1	1	19	3	2	1	11.63	3.07
ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	97	14	7	11	0	4	38	21	2	16	14.43	1.25
ศิริพร รุ่งมณี	169	8	19	17	0	1	96	26	2	0	4.73	0.71
วันเพ็ญ ส่งเสียง	163	10	14	25	0	5	84	23	2	0	6.13	0.89
ปวีรีศา เสือสกุล	165	14	16	22	1	2	78	24	8	9	8.48	1.25
อารักสา ทิมมณีฉาย	111	11	8	15	0	2	55	18	2	0	9.91	0.98
สุนารี ต่อเพ็ง	97	9	5	11	0	0	53	13	6	4	9.28	0.80
	1124	100	109	117	4	20	581	158	35	42	8.90	1.28

Agent	Logon Duration	Call Outbound	Call Outbound	Monitore	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late	Compliment	Warning	Remark
อภิญญา ชูเข้ม	37:02:57	272	48	74.07	0:00:00	0:01:08	0:01:13	-	-	-	RE 2/OB 2
สุภาวดี เงินทองดี	33:10:42	215	42	77.30	0:00:00	0:01:26	0:01:27	-	-	-	OB 3/RE 2
กิตติศักดิ์ ปาณินท์	38:50:21	211	35	79.11	0:00:00	0:01:32	0:01:39	-	-	-	OJT
ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	22:35:53	182	52	82.00	0:00:00	0:00:58	0:00:59	-	-	-	OB 3/RE 2
ศิริพร รุ่งมณี	35:56:14	193	35	80.99	0:00:00	0:01:09	0:01:13	-	-	-	RE 1 /OB 4
วันเพ็ญ ส่งเสียง	27:29:42	143	34	79.88	0:00:00	0:01:21	0:01:23	-	-	-	RE 2 /OB 3
ปวีศา เสือสกุล	37:35:31	241	42	80.90	0:00:00	0:01:28	0:01:31	-	-	-	RE 2/OB 3
อาภัสรา ทิมมณีฉาย	30:31:06	187	40	78.16	0:00:00	0:01:13	0:01:20	-	-	-	RE 2/OB 2
สุนารี ต่อเพ็ง	26:03:56	174	41	77.20	0:00:00	0:01:20	0:01:22	-	-	-	OB 4/RE 1
AVERAGE	289:16:22	1818	41	78.8	0:00:00	0:01:17	0:01:20	0	0	0	

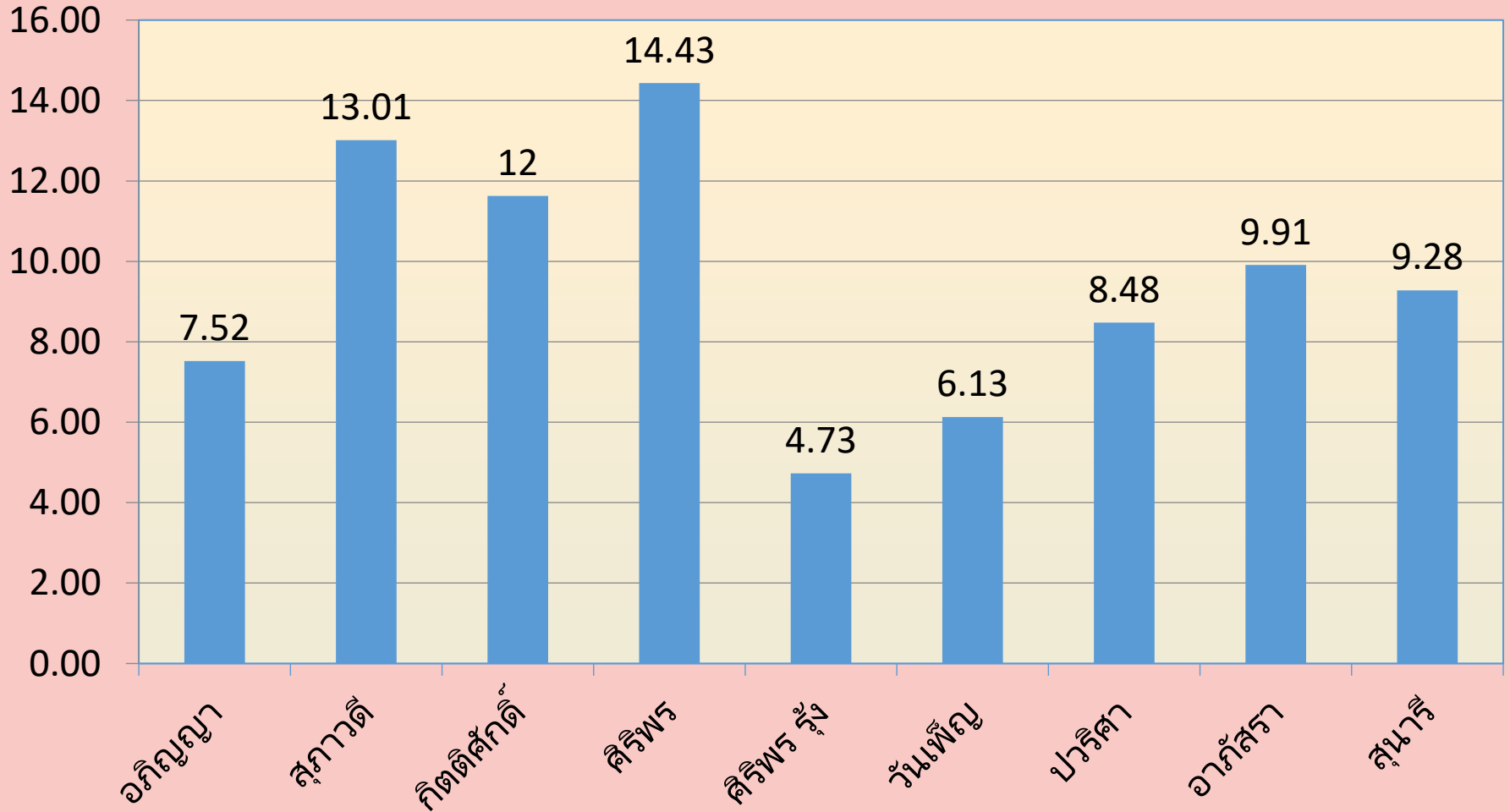
Performance Help desk

Agent Name	Logon Duration	Call Outbound	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late	remark
						Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
อภิญญา ชูเข้ม	2:12:02	14	14	0:03:44	0:04:30	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 1 วัน
สุภาวดี เงินทองดี	6:00:43	39	22	0:04:00	0:04:48	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11	-	HD 1 วัน
กิตติศักดิ์ ปาณินท์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	OJT
ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	3:31:02	26	26	0:02:41	0:03:29	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 1 วัน
ศิริพร รุ่งมณี	5:46:17	46	46	0:02:32	0:03:21	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08	-	HD 1 วัน
วันเพ็ญ ส่งเสียง	5:15:16	40	40	0:02:31	0:03:21	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	HD 1 วัน
ปวีรศา เสือสกุล	3:28:18	23	23	0:04:12	0:04:57	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	HD 1 วัน
อภัสรา ทิมมณีฉาย	2:07:28	19	19	0:02:11	0:03:01	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 1 วัน
สุนารี ต่อเพ็ง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	HD 1 วัน
AVERAGE	28:21:06	207	27	0:03:07	0:03:55	0:00:00	0:00:44	0:00:00	0:00:44	0	

% แก้ไขได้ Under Outbound



% แก้ไขได้ (บุคคล) Outbound





อภิญญา ชูเข้ม

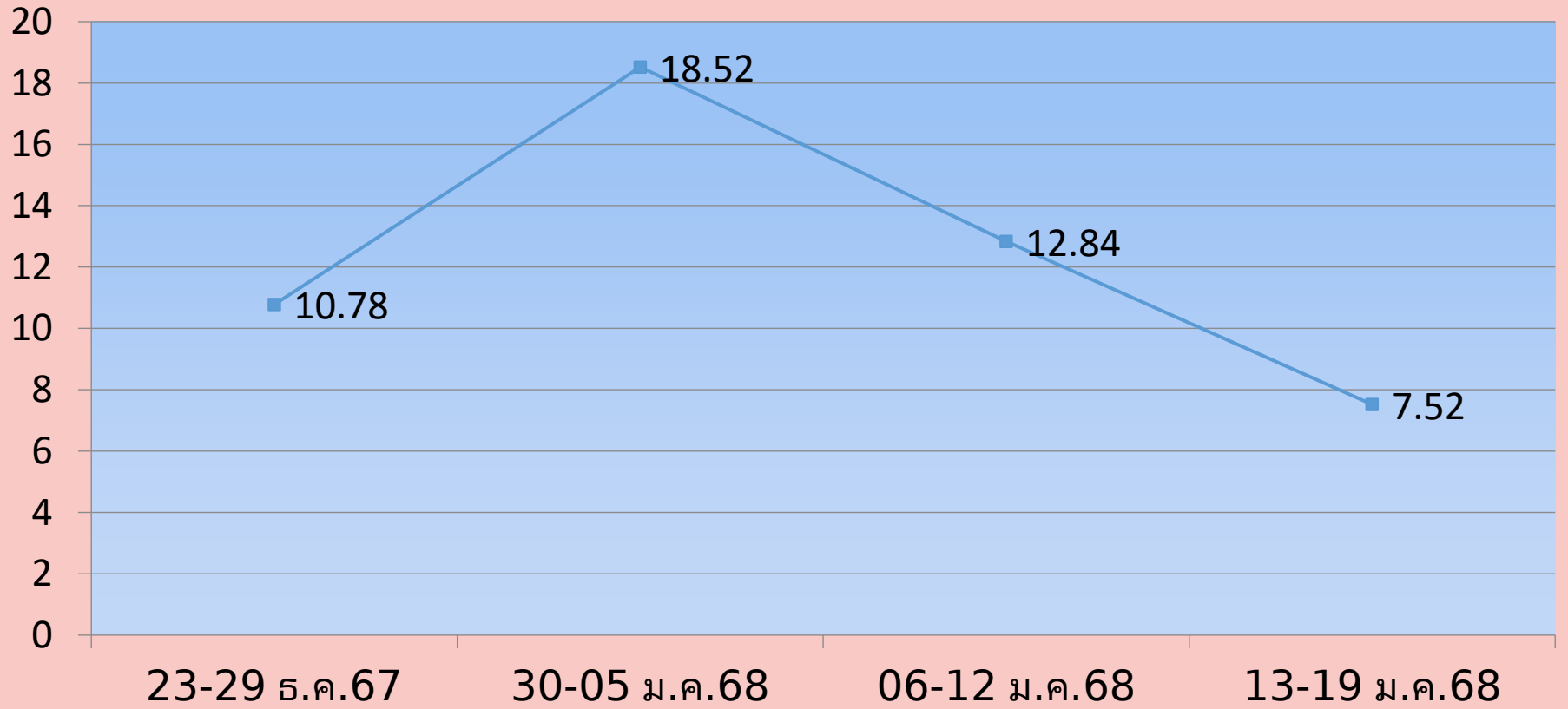
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
37:02:57	272	48	74.07	0:00:00	0:01:08	0:01:13	-	-	-	RE 2/OB 2

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
2:12:02	14	14	0:03:44	0:04:30	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 1 วัน

จำนวนงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
133	10	15	0	1	4	94	8	1	11	7.52	0.89

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





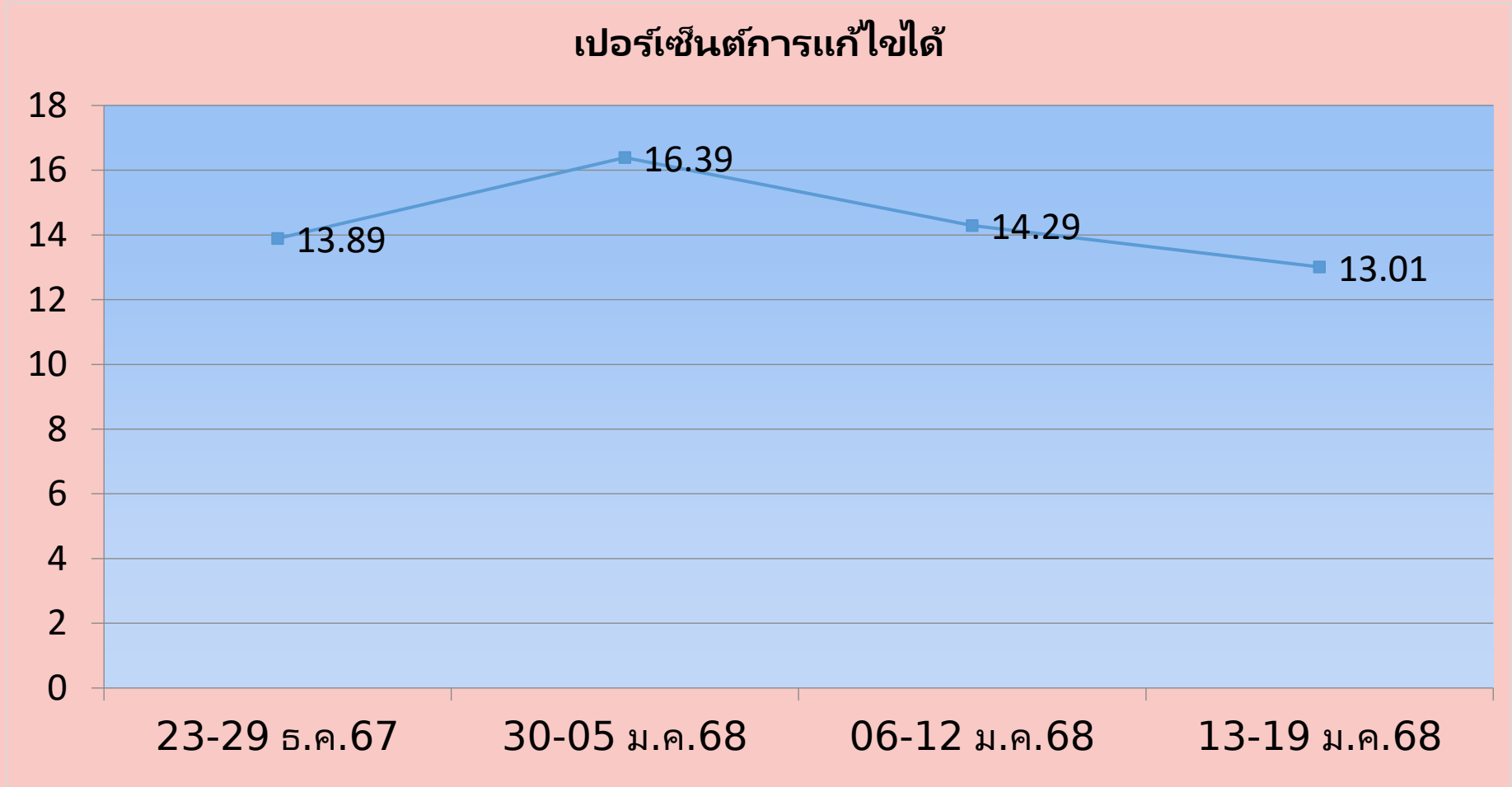
สุภาวดี เงินทองดี

Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
33:10:42	215	42	77.30	0:00:00	0:01:26	0:01:27	-	-	-	OB 3/RE 2

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
6:00:43	39	22	0:04:00	0:04:48	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11	-	HD 1 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค่างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
146	19	16	13	1	1	64	22	10	1	13.01	1.69

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





ศิริพร โพธิ์ภักดี

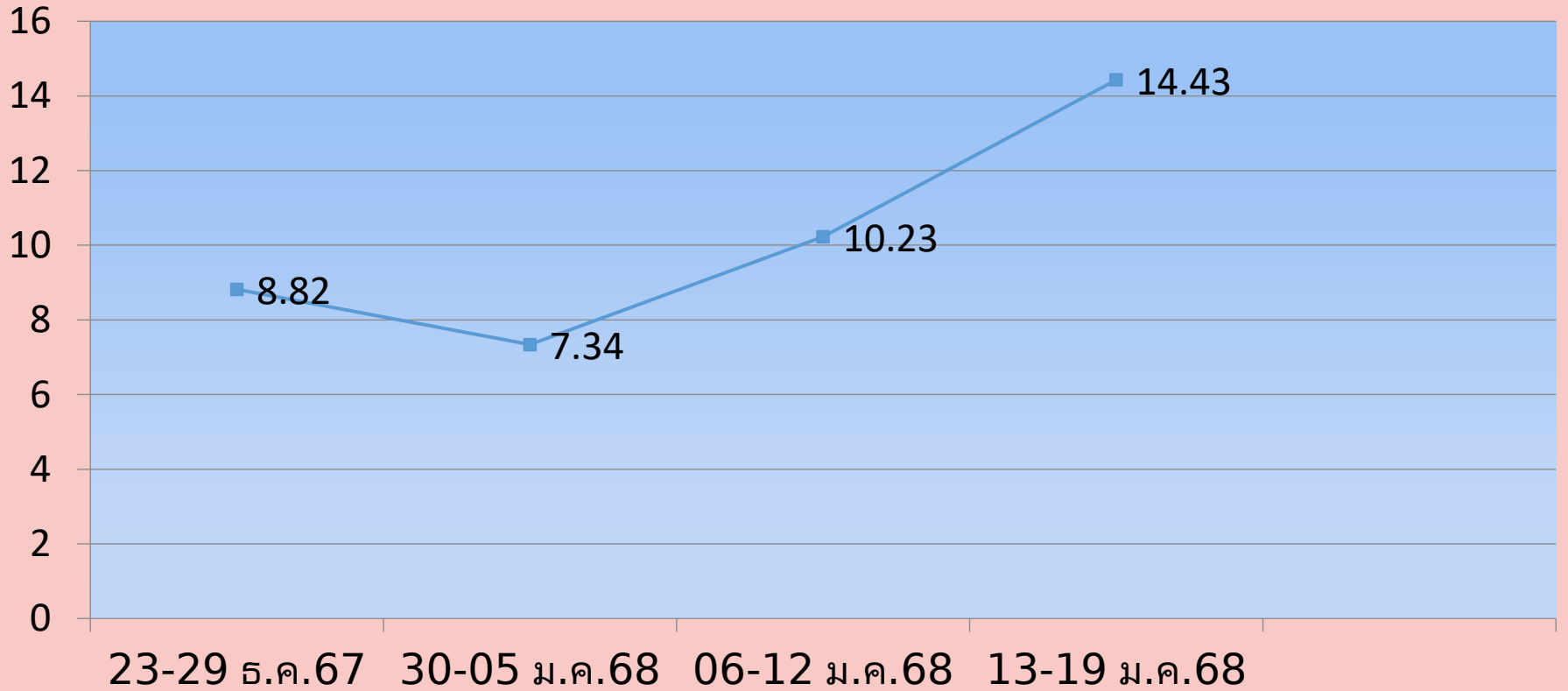
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
22:35:53	182	52	82.00	0:00:00	0:00:58	0:00:59	-	-	-	RE 3 /OB 4

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
3:31:02	26	26	0:02:41	0:03:29	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 1 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcock/Down	X11	ตัดค้ำชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
97	14	7	11	0	4	38	21	2	16	14.43	1.25

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





กิตติศักดิ์ ปาณินท์

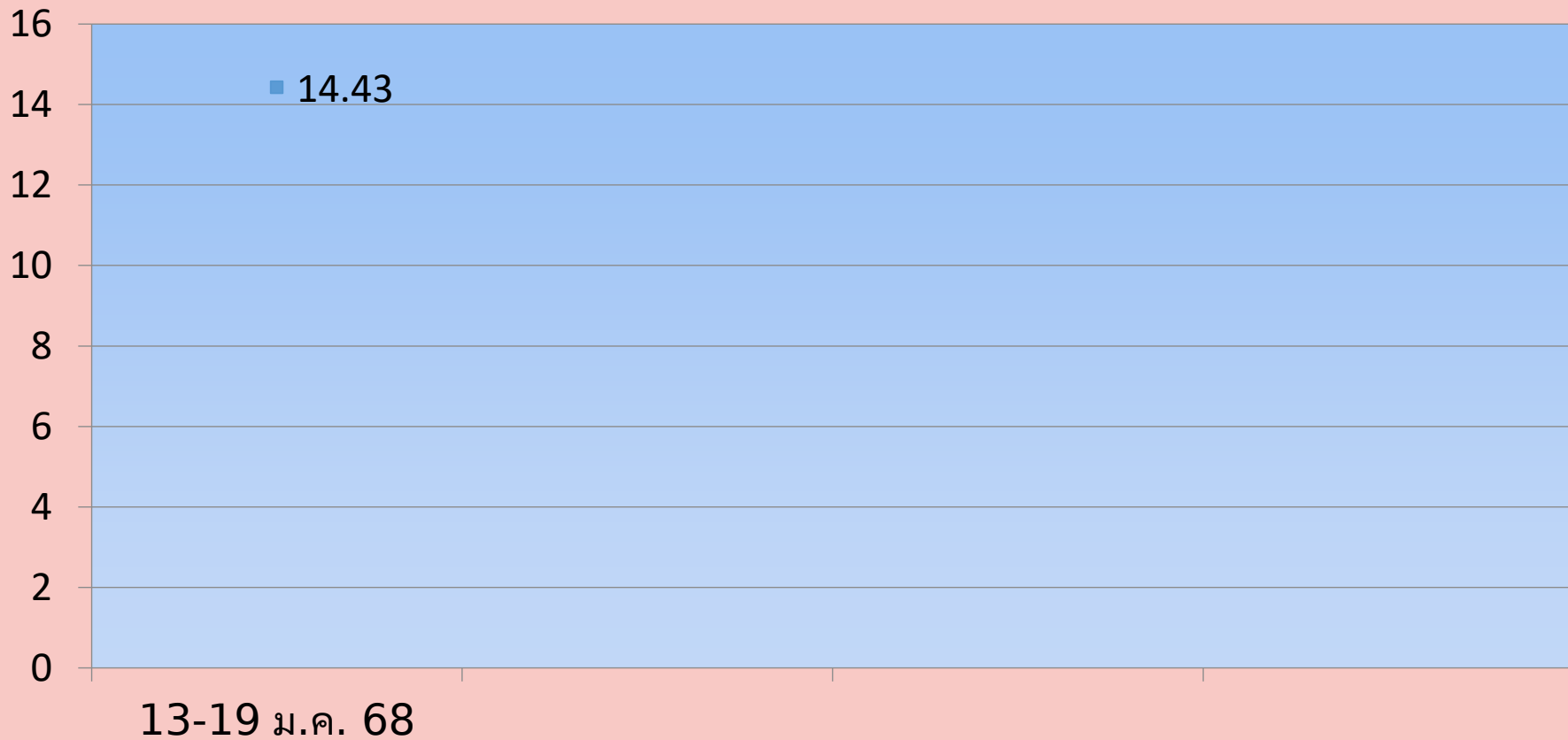
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
38:50:21	211	35	79.11	0:00:00	0:01:32	0:01:39	-	-	-	OJT

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	OJT

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
43	5	9	3	1	1	19	3	2	1	11.63	3.07

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





ศิริพร รุ่งมณี

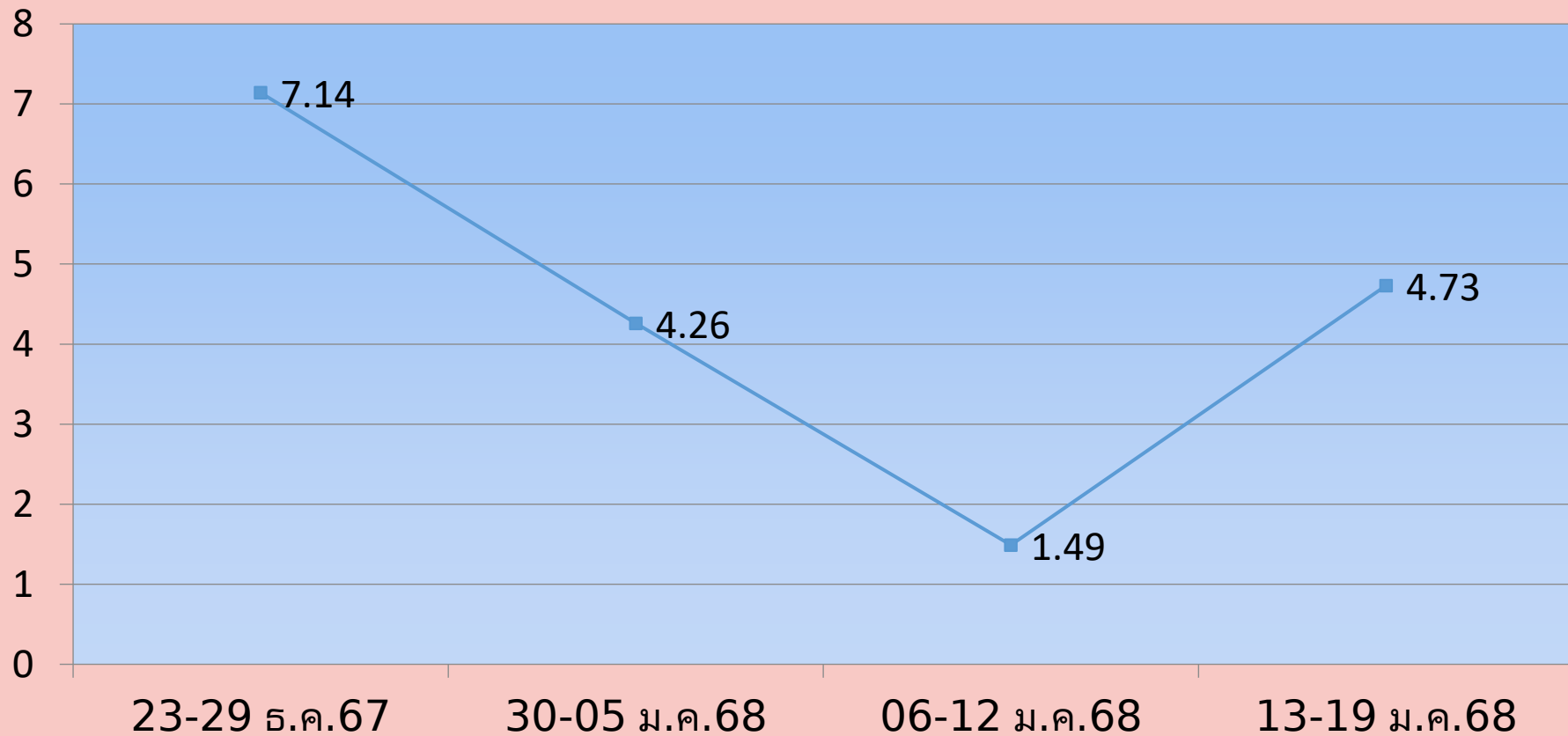
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
35:56:14	193	35	80.99	0:00:00	0:01:09	0:01:13	-	-	-	RE 1 /OB 4

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
5:46:17	46	46	0:02:32	0:03:21	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08	-	HD 1 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
169	8	19	17	0	1	96	26	2	0	4.73	0.71

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





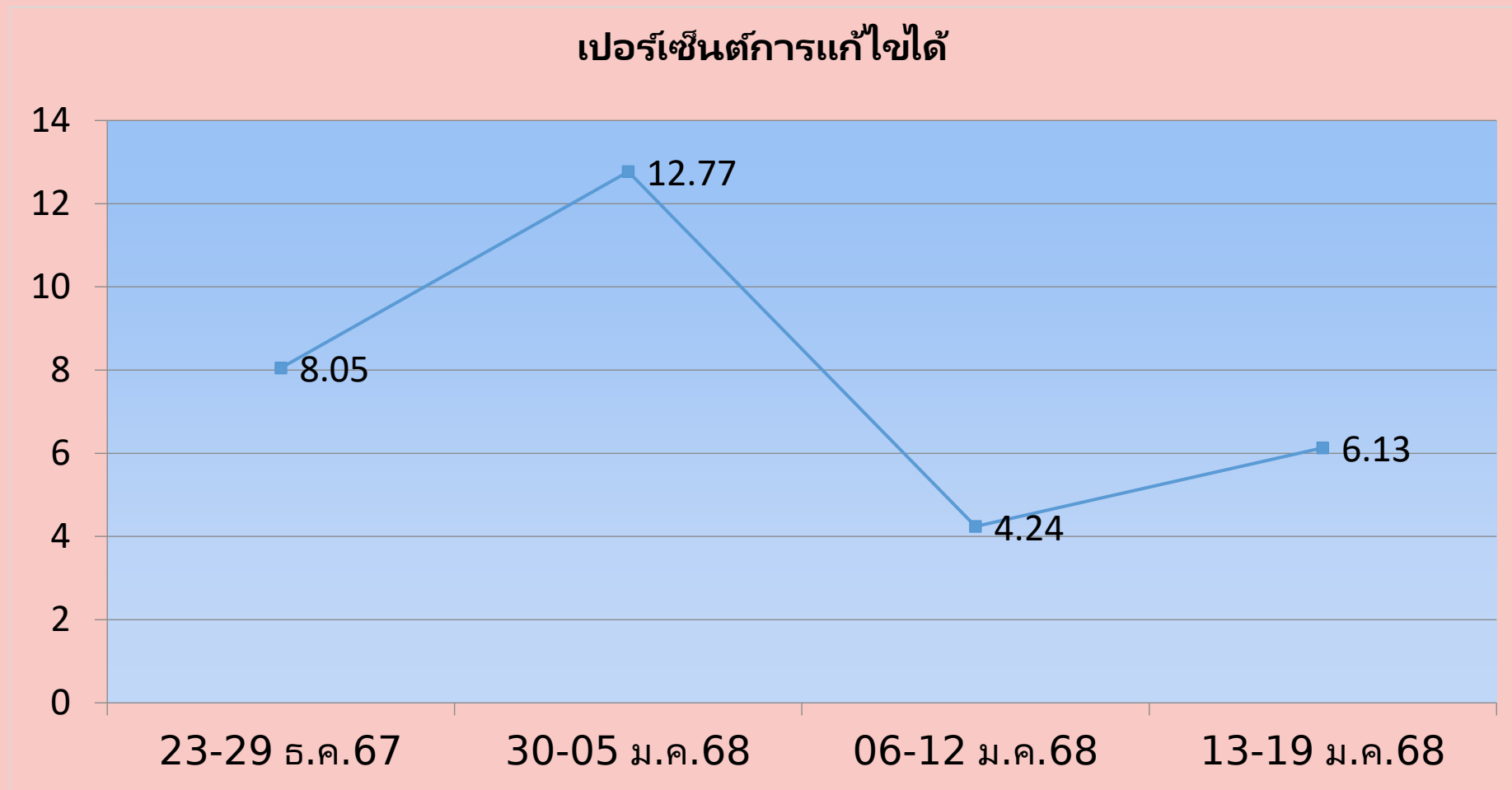
วันเพ็ญ สงเสียง

Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
27:29:42	143	34	79.88	0:00:00	0:01:21	0:01:23	-	-	-	RE 2 /OB 3/DP 1

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
5:15:16	40	40	0:02:31	0:03:21	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	HD 1 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
163	10	14	25	0	5	84	23	2	0	6.13	0.89

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





ปวีศา เสือสกุล

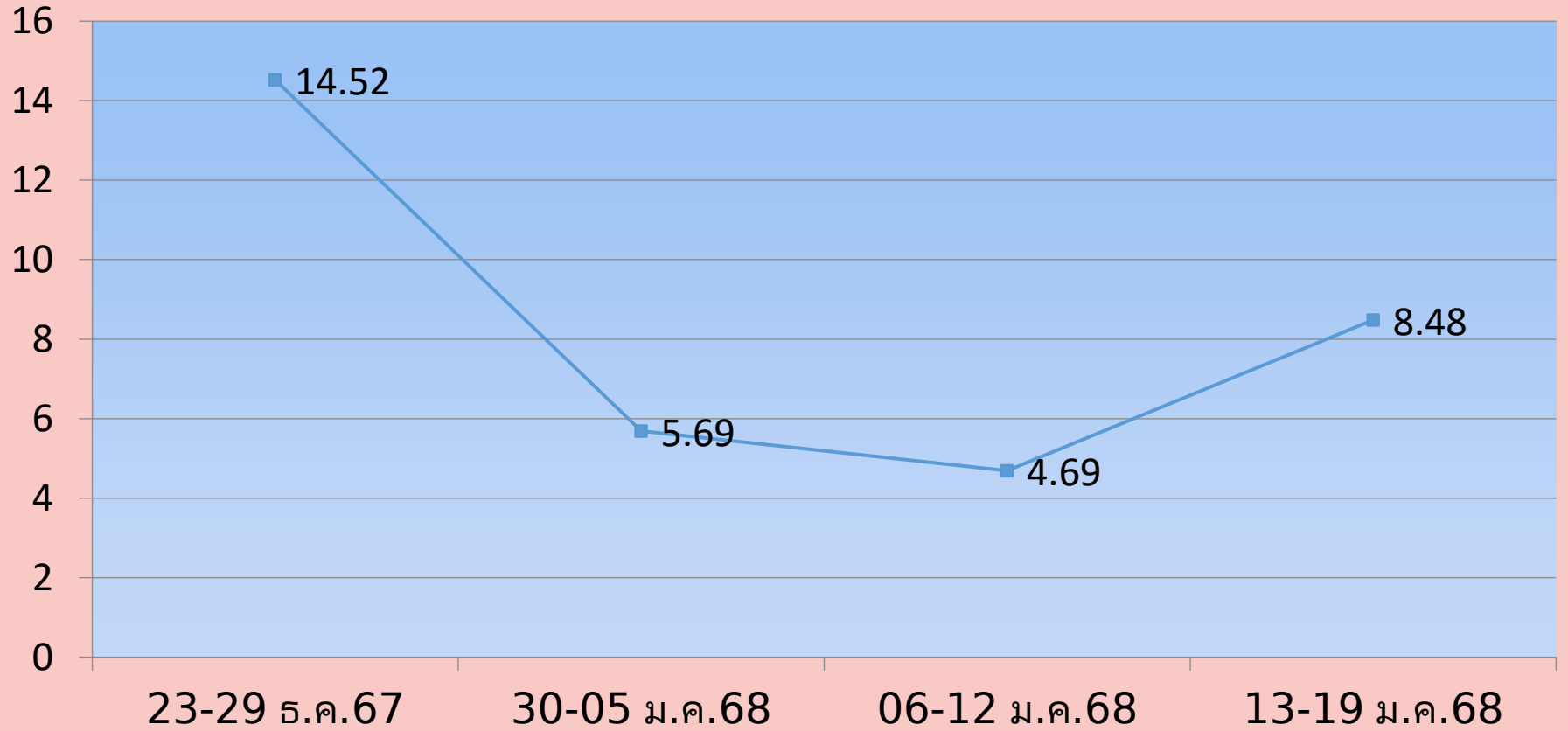
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
37:35:31	241	42	80.90	0:00:00	0:01:28	0:01:31	-	-	-	RE 2/OB 3

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remask
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
3:28:18	23	23	0:04:12	0:04:57	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	HD 1 วัน

จ้างงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค่างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
165	14	16	22	1	2	78	24	8	9	8.48	1.25

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





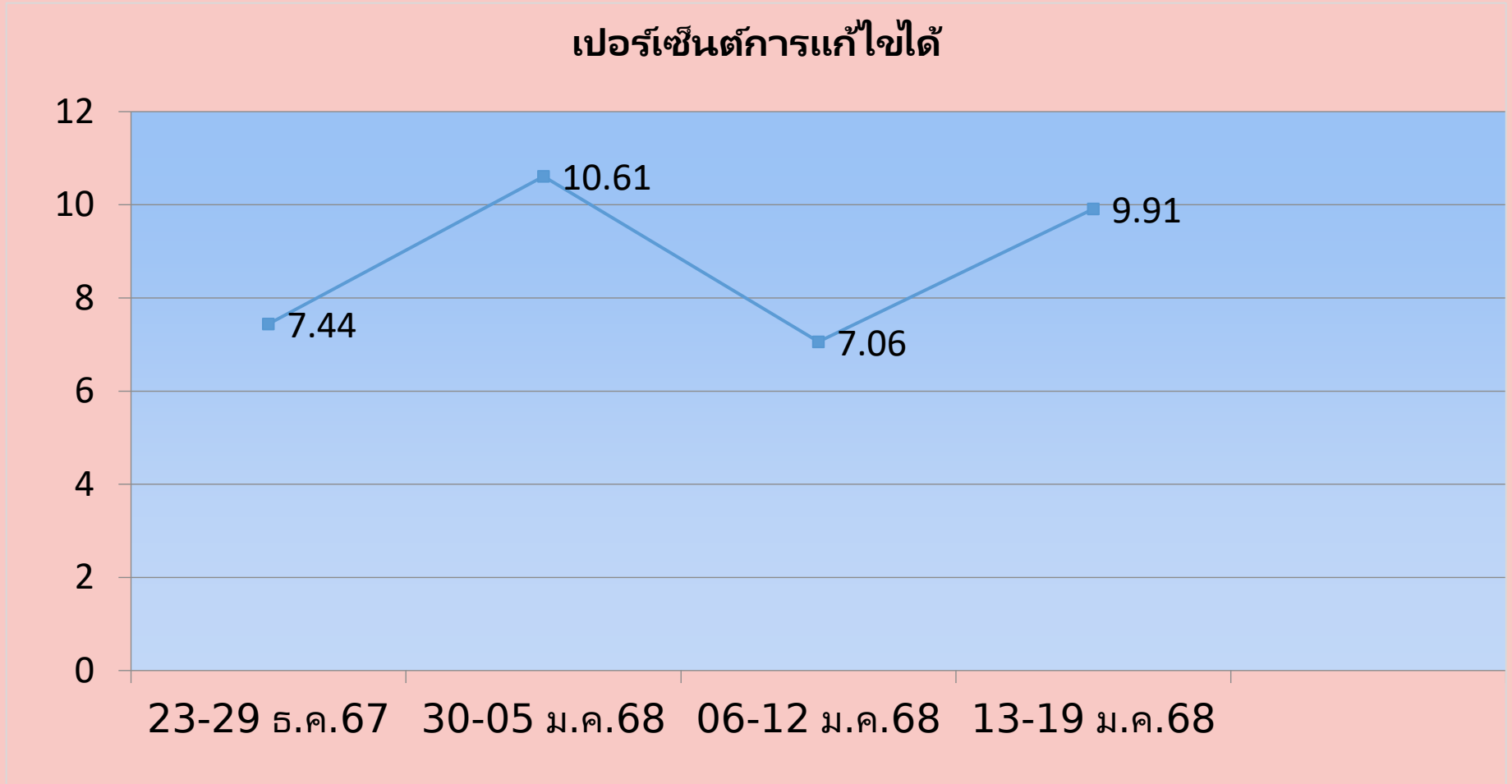
อารักศรา ทิมมณีฉาย

Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
30:31:06	187	40	78.16	0:00:00	0:01:13	0:01:20	-	-	-	RE 2/OB 2/DP 1

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
2:07:28	19	19	0:02:11	0:03:01	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	HD 1 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้ำงชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
111	11	8	15	0	2	55	18	2	0	9.91	0.98

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้





สุนารี ต่อเพ็ง

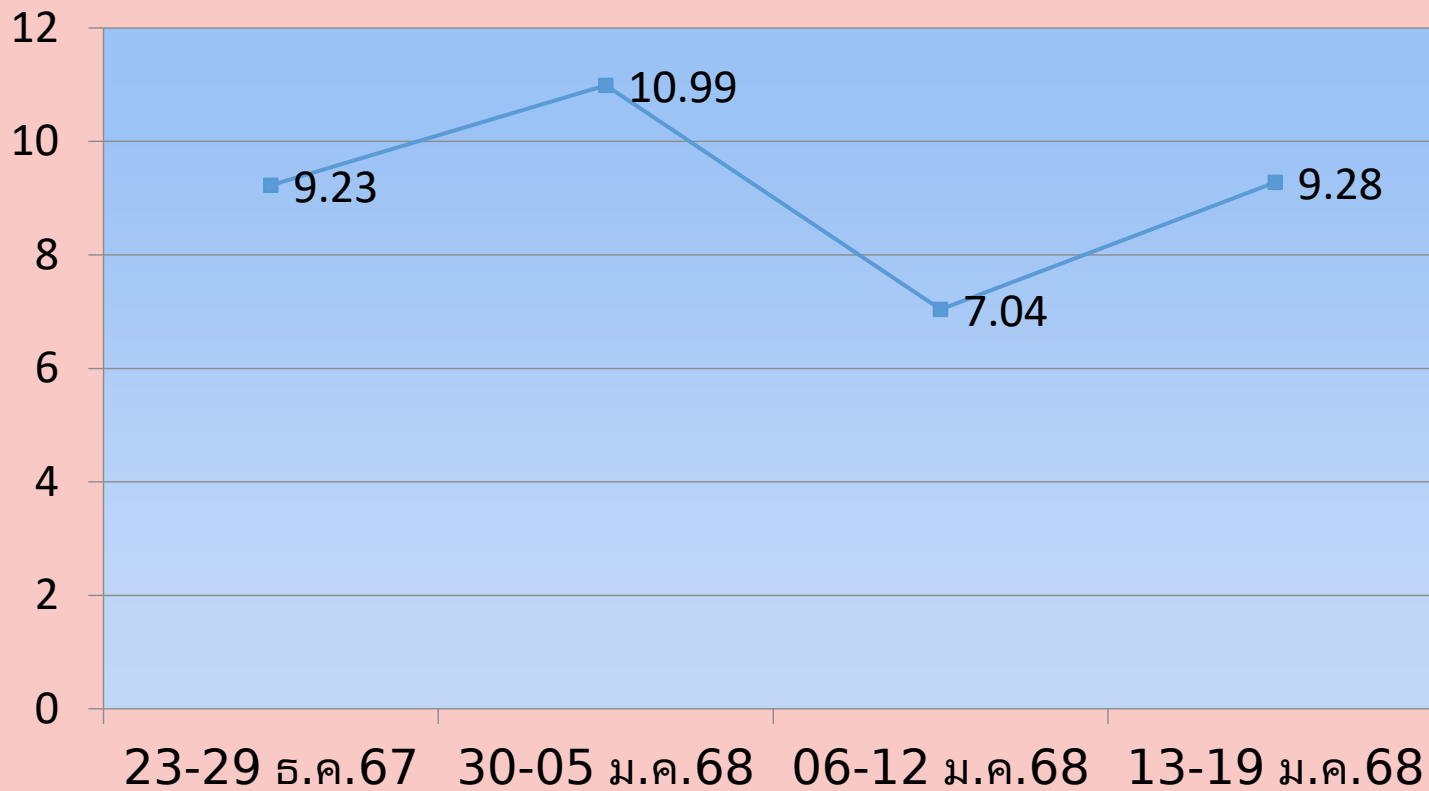
Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (HD)	Compliment	Warning	Remark
26:03:56	174	41	77.20	0:00:00	0:01:20	0:01:22	-	-	-	OB 4/RE 1

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (HD)	remark
					Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
97	9	5	11	0	0	53	13	6	4	9.28	0.80

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้



THANKS