

ACD 2000

自動話務分配 (Automatic Call Distribution)



可提供話務訊息工具、報表，來幫助平衡來話應答服務等級之不同需求。

何謂 ACD for Windows ?

ACD(Automatic Call Distribution)自動話務分配軟體是利用 NORTEL Meridian 1 PBX系統本身 Call Center 軟體之 C2 報表功能，交換機每隔一小時輸出值機員、外線群等話務流程之報表計 4 類。系統利用上述之數值做各式日、週、月報表的統計分析，做為基本 Agents 管理的標準工具。

自動定時印表

幫助企業提高工作效率，節省人力。不論是月報表、週報表、日報表，透過定時印表功能，您可以免除任何的人工操作，提增生產力。另外，還可以設定特定 Agent ID、Trunk route 等各種條件做各式報表的管理分析。

支援英文和中文

系統同步支援英文和中文，用戶可視需要任意轉換語言，無須為了語言而購置另一種軟體。

ACD 2000 for Windows

是一個利用最新科技開發工具和以 RDBMS資料庫為後台的真正32-bit視窗軟體。在安裝和操作上均十分簡易。適用 Windows XP/2000 中英文平台。系統在接收交換機的 ACD 自動話務分配資料時，更可同步做各種報表分析、印列、拷貝檔案和更新資料庫等工作。

標準功能

- 支援Agent數目無限制
- 可同時支援中文和英文
- 提供月報表、週報表和日報表
- 報表可以輸出至顯示器、印表機或是MS Excel 可以讀取的檔案格式
- 報表可在 MS Excel下做各種圖表的應用
- 可依 Group ID、Agent ID、Trunk Route等條件做各式報表的管理分析
- 自動定時印表和多組報表列印
- ACD Link斷線和硬碟空間低於下限警告



報表

- REPT1 ACD-DN GROUP 24HR REPORT (值機員群24小時報表一)
- REPT1 ACD-DN GROUP DAILY SUMMARY REPORT(值機員群彙總報表一)
- REPT2 ACD-DN CALL QUEUE 24HR REPORT(值機員群24小時報表二)
- REPT2 ACD-DN CALL QUEUE DAILY SUMMARY REPORT(值機員群彙總報表二)
- REPT3 TRUNK ROUTE 24HR REPORT(外線群 24小時報表三)
- REPT3 TRUNK ROUTE DAILY SUMMARY REPORT(外線群彙總報表三)
- REPT4 POS ID 24HR REPORT(值機員位置24小時報表四)
- REPT4 POS ID DAILY SUMMARY REPORT(值機員位置彙總報表四)
- REPT4 POS ID DAILY TOTAL REPORT(值機員位置每日彙總報表四)
- REPT4 AGENT ID 24HR REPORT(值機員識別碼24小時報表四)
- REPT4 AGENT ID DAILY SUMMARY REPORT(值機員識別碼彙總報表四)
- REPT4 AGENT ID DAILY TOTAL REPORT(值機員識別碼每日彙總報表四)



Agent 報表軟體購置選擇要因



電腦硬體規格

- Microsoft Windows 95/98/2000/XP
- Pentium 400 w/ 128MB RAM or up
- 1GB hard disk or up
- SVGA monitor
- one printer port (for report printing)
- one RS-232 serial ports
- one mouse port

亞太豐菱科技股份有限公司

台北縣永和市保生路1號12樓之7
Tel: (02)2923-7599 Fax: (02) 2923-8399
香港銅鑼灣告士打道225號信和廣場1205室
Tel: (852)2778-1766 Fax: (8862)2776-2513

此值機員群報表，大致上是說明每個 ACD 群裡，各個值機員所有表現的平均值，可藉此預測並調整值機員數，以提昇電話的處理能力及生產力。

ACD-DN GROUP 24HR REPORT
10/01/06 - 10/31/06

ACD-DN: 1900

10/02/06

Time	Avg	Calls	Avg	Avg	Avg	Avg	Avg	DN	Avg #	#	AVG-TIME-POSN			
Intv	Agts	Answd	ASA	DCP	HDCP	PCP	Work	Wait	Calls	Time	IDN	ACD	Busy	Manned
00:00-01:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
01:00-02:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
02:00-03:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
03:00-04:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
04:00-05:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
05:00-06:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
06:00-07:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
07:00-08:00	1	0	****	****	****	****	****	****	0	****	0	0	36800	36800
08:00-09:00	1	0	****	****	****	****	****	****	0	****	0	0	1801	1820
09:00-10:00	4	38	5	56	7	109	172	102	74	46	3	5	2564	3536
10:00-11:00	4	29	5	60	3	110	173	130	93	57	1	2	2654	3600
11:00-12:00	4	25	4	44	12	122	178	258	70	48	0	8	1990	3600
12:00-13:00	4	6	16	56	12	1378	1447	662	55	32	0	0	2607	3600
13:00-14:00	4	6	4	116	28	1746	1891	226	21	74	1	3	3258	3598
14:00-15:00	4	26	7	69	18	123	210	181	79	39	4	2	2426	3600
15:00-16:00	4	17	7	75	16	245	335	355	48	51	4	4	2090	3600
16:00-17:00	4	20	5	83	21	263	367	253	50	47	0	1	2335	3600
17:00-18:00	4	12	5	56	5	412	473	483	57	38	1	4	2000	3450
18:00-19:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
19:00-20:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
20:00-21:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
21:00-22:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
22:00-23:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
23:00-23:59	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
總計:		179	6	64	12	281	357	229	547	46	14	29	22826	33094

ACD-DN GROUP SUMMARY REPORT
10/01/06 - 10/31/06

ACD-DN: 1900

Time Intv	Avg Calls		AVG-TIME-POS							AVG-TIME-POS				
	Avg Agts	Answd	ASA	Avg DCP	Avg HDCP	Avg PCP	Avg Work	Avg Wait	DN Calls	Avg #Xfer	#Xfer	ACD	Busy	Manned
10/02/06	5	179	6	64	12	281	357	229	547	46	14	29	22826	33094
10/03/06	5	112	6	65	11	490	566	317	487	53	13	34	23553	32428
10/04/06	5	117	6	64	8	386	458	415	466	46	13	36	19418	31556
10/05/06	5	131	7	56	11	389	456	291	567	47	16	42	22503	32049
10/06/06	5	0	****	****	****	****	****	****	0	****	0	0	36000	36000
10/07/06	5	0	****	****	****	****	****	****	0	****	0	0	36000	36000
10/09/06	5	0	****	****	****	****	****	****	0	****	0	0	36000	36000
10/10/06	5	0	****	****	****	****	****	****	0	****	0	0	36000	36000
10/11/06	5	152	6	61	5	468	534	231	735	54	36	42	25726	32742
10/12/06	5	123	5	63	16	553	632	406	576	49	8	48	22088	32072
10/13/06	5	110	6	70	16	546	632	324	523	54	13	28	20022	27160
10/14/06	5	44	6	59	11	1447	1517	1387	275	56	4	14	16642	28847
10/16/06	5	108	5	76	9	558	642	344	398	50	19	30	22969	32253
10/17/06	5	104	6	53	16	742	811	445	395	62	13	38	22970	32230
10/18/06	5	105	5	57	14	705	777	448	492	49	12	47	22159	31558
10/19/06	5	108	5	54	13	628	694	506	382	60	10	37	20017	30944
10/20/06	5	140	5	56	11	547	614	291	503	50	9	42	22839	30997
10/21/06	5	0	****	****	****	****	****	****	0	****	0	0	*****	*****
10/23/06	5	124	5	62	10	619	691	365	494	53	10	39	22991	32044
10/24/06	5	102	6	72	12	669	754	335	547	52	13	32	21614	28448
10/25/06	5	111	6	62	13	622	697	451	508	53	17	35	21529	31546
10/26/06	5	117	6	78	11	542	630	366	444	48	13	29	19406	27972
10/27/06	5	111	5	62	6	444	513	323	417	58	10	27	16905	24081
10/28/06	5	0	****	****	****	****	****	****	0	****	0	0	*****	*****
10/30/06	5	144	7	59	13	433	505	319	624	53	18	47	22323	31517
10/31/06	5	146	5	66	12	442	521	320	647	48	16	48	22336	31670

此 ACD 群報表，提供各個 ACD 群之個別訊息。

印表日期: 1/22/2007

ACD-DN CALL QUEUE 24HR REPORT

印表時間: 16:01:08

10/01/06-10/311/06

頁數: 1

1900

10/02/06

Time	Calls	Recall	Answered	Abandoned	Abandoned		Tof	Tof	Over	Inter
Intv	Accepted	To	Longest	No.	Avg.Wt	Tsf	In	Out	Flow	Flow
	Source	Wt. time								Busy
00:00-01:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
01:00-02:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
02:00-03:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
03:00-04:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
04:00-05:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
05:00-06:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
06:00-07:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
07:00-08:00	0	0	0	0	****	0	0	0	0	0
08:00-09:00	0	0	0	0	****	0	0	0	0	0
09:00-10:00	40	0	14	2	4	100	0	0	0	20I
10:00-11:00	29	0	14	0	****	100	0	0	0	17I
11:00-12:00	26	0	10	1	60	96	0	0	0	5I
12:00-13:00	6	0	68	0	****	83	0	0	0	3I
13:00-14:00	6	0	6	0	****	100	0	0	0	8I
14:00-15:00	26	0	54	0	****	96	0	0	0	8I
15:00-16:00	18	0	14	1	4	100	0	0	0	2I
16:00-17:00	20	0	16	0	****	100	0	0	0	2I
17:00-18:00	12	0	14	0	****	100	0	0	0	2I
18:00-19:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
19:00-20:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
20:00-21:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
21:00-22:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
22:00-23:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
23:00-23:59	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
總計:	183	0	68	4	18	98	0	0	0	67I

ACD-DN CALL QUEUE DAILY SUMMARY REPORT

10/01/06 - 10/31/06

印表日期: 1/22/2007

印表時間: 16:01:22

頁數: 1

ACD-DN: 1900

Time	Calls	Recall	Answered	Abandoned	Abandoned	Tof	Tof	Over	Inter	
Intv	Accepted	To	Longest	No.	Avg.Wt	Tsf	In	Out	Flow	
	Source		Wt. time						Flow	
									Busy	
10/02/06	183	0	68	4	18	98	0	0	0	67I
10/03/06	114	0	60	2	2	96	0	0	0	53I
10/04/06	119	0	40	2	52	97	0	0	0	18I
10/05/06	136	0	72	5	18	96	0	0	0	58I
10/06/06	0	0	0	0	****	0	0	0	0	0
10/07/06	0	0	0	0	****	0	0	0	0	0
10/09/06	0	0	0	0	****	0	0	0	0	8I
10/10/06	0	0	0	0	****	0	0	0	0	0
10/11/06	156	0	30	4	3	98	0	0	0	83I
10/12/06	126	0	26	3	35	97	0	0	0	21I
10/13/06	113	0	44	3	16	96	0	0	0	33I
10/14/06	46	0	16	2	28	97	0	0	0	2I
10/16/06	109	0	36	1	14	98	0	0	0	45I
10/17/06	107	0	32	3	17	96	0	0	0	23I
10/18/06	108	0	18	3	14	99	0	0	0	11I
10/19/06	113	0	26	5	6	99	0	0	0	21I
10/20/06	144	0	42	4	10	97	0	0	0	27I
10/21/06	0	0	0	0	****	0	0	0	0	0
10/23/06	129	0	26	5	10	98	0	0	0	20I
10/24/06	105	0	144	3	6	97	0	0	0	42I
10/25/06	114	0	40	3	38	95	0	0	0	16I
10/26/06	118	0	64	1	76	97	0	0	0	24I
10/27/06	114	0	44	3	16	98	0	0	0	54I
10/28/06	0	0	0	0	****	0	0	0	0	0
10/30/06	144	0	60	0	****	97	0	0	0	32I
10/31/06	149	0	50	3	13	97	0	0	0	34I

此報表的資訊，提供有效的外線管理。

印表日期: 1/22/2007
 印表時間: 16:26:43
 頁數: 1

TRUNK ROUTE 24HR REPORT
 10/01/06 - 10/31/06

CO-1503 10/02/06

Time Intv	No-of-Tr k	No-of-Tr k	Inc	Inc	Out	Abandoned		Answered		All trk busy		
	Work	Hpr	Calls	CCS	Calls	Bef-T	Aft-T	Bef-T	Aft-T	Peg	Total	Long
00:00-01:00	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01:00-02:00	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02:00-03:00	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03:00-04:00	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04:00-05:00	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05:00-06:00	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06:00-07:00	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
07:00-08:00	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08:00-09:00	48	0	1	0	56	0	0	3	0	0	0	0
09:00-10:00	48	0	2	2	310	0	0	3	0	0	0	0
10:00-11:00	42	0	1	0	294	0	0	1	0	45	212	82
11:00-12:00	42	0	2	2	338	0	0	3	0	3	32	32
12:00-13:00	42	0	5	2	201	0	0	6	0	0	0	0
13:00-14:00	42	0	0	0	83	0	0	0	0	0	0	0
14:00-15:00	42	0	3	2	347	0	0	5	0	4	12	12
15:00-16:00	42	0	5	5	362	0	0	7	0	4	34	32
16:00-17:00	42	0	7	3	365	0	0	7	0	45	312	134
17:00-18:00	42	0	4	1	320	0	0	4	0	13	92	48
18:00-19:00	42	0	1	0	298	0	0	1	0	45	432	188
19:00-20:00	42	0	1	0	92	0	0	1	0	0	0	0
20:00-21:00	42	0	0	0	28	0	0	0	0	0	0	0
21:00-22:00	42	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0
22:00-23:00	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00-23:59	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計:			32	17	3101	0	0	41	0	159	1126	528

REPT3 TRUNK ROUTE DAILY SUMMARY REPORT
01/01/07 - 01/31/07

印表日期: 1/25/2007
印表時間: 12:24:31
頁數: 1

CO-4143

Time Intv	No-of-Trk		Inc	Inc	Out	Abandoned		Answered		All trk busy		
	Work	Hpr	Calls	CCS	Calls	Bef-T	Aft-T	Bef-T	Aft-T	Peg	Total	Long
01/05/07	10	0	264	369	0	0	0	264	0	0	0	0
01/06/07	10	0	42	39	0	0	0	42	0	0	0	0
01/07/07	10	0	26	23	0	0	0	26	0	0	0	0
01/08/07	10	0	275	325	0	0	0	275	0	0	0	0
01/09/07	10	0	40	49	0	0	0	40	0	0	0	0
01/10/07	10	0	245	353	0	0	0	244	0	0	0	0
01/11/07	10	0	305	427	0	0	0	306	0	0	0	0
01/12/07	10	0	323	432	0	0	0	323	0	0	0	0
01/13/07	10	0	48	84	0	0	0	48	0	0	0	0
01/14/07	10	0	46	56	0	0	0	46	0	0	0	0
01/15/07	10	0	308	381	0	0	0	308	0	0	0	0
01/17/07	10	0	284	337	0	0	0	284	0	0	0	0

可利用此報表評估每位值機員的表現，並有效的輔助您對值機員長期的需求規劃。該報表是以 Position ID 來分類。

印表日期: 1/25/2007

REPT4 POS ID 24HR REPORT

印表時間: 20:09:07

10/01/06 - 10/31/06

頁數: 1

1834 - 陳亞崙

10/02/06

Hr	Calls Answ d	Total DCP	Total HDCP	Total PCP	Total Wait	DN Inc	Inc Time	DN Out	Out Time	#-Xfer IDN	#-Xfer ACD	Manned Time
00:00-01:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
01:00-02:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
02:00-03:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
03:00-04:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
04:00-05:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
05:00-06:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
06:00-07:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
07:00-08:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
08:00-09:00	0	0	0	1348	0	0	0	0	0	0	0	1348
09:00-10:00	5	552	56	704	2264	0	0	1	24	0	1	3600
10:00-11:00	2	96	52	302	3024	0	0	2	128	1	1	3600
11:00-12:00	2	142	0	604	2854	0	0	0	0	0	1	3600
12:00-13:00	2	346	0	2588	666	0	0	0	0	0	0	3600
13:00-14:00	2	80	0	2770	724	0	0	2	24	0	0	3598
14:00-15:00	2	248	4	298	2100	0	0	6	954	0	1	3600
15:00-16:00	6	736	0	786	1838	0	0	4	240	1	0	3600
16:00-17:00	1	42	0	628	2648	0	0	4	282	0	0	3600
17:00-18:00	0	0	0	1018	2082	0	0	3	64	0	0	3164
18:00-19:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
19:00-20:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
20:00-21:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
21:00-22:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
22:00-23:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
23:00-23:59	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
總計:	22	2242	112	11046	18200	0	0	22	1716	2	4	33310

REPT4 POS ID DAILY SUMMARY REPORT
10/01/06 - 10/31/06

印表日期: 1/25/2007
印表時間: 20:09:19
頁數: 1

1834 - 王德美

Date	Calls Answd	Total DCP	Total HDCP	Total PCP	Total Wait	DN Inc	Inc Time	DN Out	Out Time	#-Xfer IDN	#-Xfer ACD	Manned Time
10/02/06	22	2242	112	11046	18200	0	0	22	1716	2	4	33310
10/03/06	18	2040	162	8344	22788	4	144	18	436	0	2	33914
10/04/06	25	3008	46	6576	22386	4	714	10	312	0	4	33008
10/05/06	17	856	196	12568	18152	4	174	22	752	0	3	32690
10/11/06	37	2940	556	11264	17724	1	20	16	554	0	3	33064
10/12/06	28	2340	988	11194	17336	1	136	26	1106	0	6	33080
10/13/06	23	1438	216	10340	20816	4	28	13	536	0	4	33370
10/16/06	27	1974	310	10950	18242	4	206	14	500	0	0	32184
10/17/06	27	1560	254	9762	19782	3	394	19	522	0	5	32266
10/18/06	25	1664	236	11612	17472	3	340	19	922	0	6	32214
10/19/06	19	1640	354	8234	21528	2	114	16	632	2	2	32506
10/20/06	24	1298	244	9208	20636	1	14	21	818	0	3	32182
10/23/06	19	1290	92	10276	20670	1	172	21	964	1	0	33506
10/24/06	23	2002	286	8586	21018	1	40	13	812	0	7	32732
10/25/06	24	1492	6	12568	18832	1	110	16	582	1	4	33586
10/26/06	22	1520	196	9730	20516	1	204	17	428	0	6	32586
10/27/06	19	1194	182	11898	18194	2	22	29	1246	1	4	32714
10/30/06	22	1376	462	9136	21196	2	90	13	800	0	7	32800
10/31/06	23	1838	238	6840	23796	3	590	7	182	0	2	33480

REPT4 POS ID DAILY TOTAL REPORT
05/01/06 - 05/31/06

印表日期: 2/7/2007
印表時間: 14:09:58
頁數: 1

05/02/06

ID	Calls Answd	Total DCP	Total HDCP	Total PCP	Total Wait	DN Inc	Inc Time	DN Out	Out Time	#-Xfer IDN	#-Xfer ACD	Manned Time
5501	67	11850	734	9920	4056	0	0	3	1718	0	16	27212
5502	45	9046	148	15174	2502	1	0	8	508	0	7	27246
5503	47	10600	900	13700	1734	0	0	13	516	0	8	27212
5504	65	14444	410	6544	4516	2	102	19	1266	0	8	26938
5505	76	13408	234	10382	3058	0	0	1	598	0	8	27262
5506	61	9218	732	11524	4286	0	0	4	1310	0	16	26618

可利用此報表評估每位值機員的表現，並有效的輔助您對值機員長期的需求規劃。該報表是以 Agent ID 來分類。

印表日期: 1/25/2007

REPT4 AGENT ID 24HR REPORT

印表時間: 20:14:42

05/01/06 - 05/31/06

頁數: 1

5501 - 陳司行 05/02/06

Hr	Calls Answd	Total DCP	Total HDCP	Total PCP	Total Wait	DN Inc	Inc Time	DN Out	Out Time	#-Xfer IDN	#-Xfer ACD	Manned Time
00:00-01:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
01:00-02:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
02:00-03:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
03:00-04:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
04:00-05:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
05:00-06:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
06:00-07:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
07:00-08:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
08:00-09:00	3	770	54	324	196	0	0	1	134	0	1	1426
09:00-10:00	13	2120	124	808	546	0	0	0	124	0	3	3600
10:00-11:00	10	1582	88	1748	130	0	0	1	138	0	2	3600
11:00-12:00	9	1888	220	1228	108	0	0	1	374	0	5	3600
12:00-13:00	9	1366	90	1722	420	0	0	0	90	0	2	3600
13:00-14:00	3	612	84	878	230	0	0	0	2	0	1	1806
14:00-15:00	4	842	0	414	492	0	0	0	0	0	0	1750
15:00-16:00	8	1022	90	1030	1456	0	0	0	90	0	2	3600
16:00-17:00	8	1504	0	1354	310	0	0	1	860	0	0	3600
17:00-18:00	3	914	38	738	364	0	0	0	40	0	1	2056
18:00-19:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
19:00-20:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
20:00-21:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
21:00-22:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
22:00-23:00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
23:00-23:59	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
總計:	67	11850	734	9920	4056	0	0	3	1718	0	16	27212

REPT4 AGENT ID DAILY SUMMARY REPORT
05/01/06 - 05/31/06

印表日期: 1/25/2007
印表時間: 20:14:57
頁數: 1

5501 - 陳司行

Date	Calls Answd	Total DCP	Total HDCP	Total PCP	Total Wait	DN Inc	Inc Time	DN Out	Out Time	#-Xfer IDN	#-Xfer ACD	Manned Time
05/02/06	67	11850	734	9920	4056	0	0	3	1718	0	16	27212
05/03/06	56	9330	428	8918	7630	1	2	5	726	0	10	26662
05/04/06	63	10432	366	11106	5436	0	0	4	572	0	7	27486
05/05/06	62	7342	552	10178	7868	1	2	14	1532	0	9	26970
05/08/06	52	6510	534	13682	5926	0	0	4	946	0	11	26950
05/09/06	43	6276	388	10870	9336	0	0	0	314	0	8	26886
05/11/06	35	5830	238	11016	8912	1	276	7	764	0	2	26904
05/12/06	39	5684	536	10066	9336	3	550	12	1162	0	8	26904

REPT4 AGENT ID DAILY TOTAL REPORT
05/01/06 - 05/31/06

印表日期: 2/7/2007
印表時間: 14:22:47
頁數: 2

05/03/06

ID	Calls Answd	Total DCP	Total HDCP	Total PCP	Total Wait	DN Inc	Inc Time	DN Out	Out Time	#-Xfer IDN	#-Xfer ACD	Manned Time
5501	56	9330	428	8918	7630	1	2	5	726	0	10	26662
5502	34	4170	186	11430	5430	0	0	0	132	0	6	21228
5503	48	10792	908	10576	4718	0	0	3	206	0	6	27020
5504	46	10106	402	8046	6662	0	0	7	612	0	4	25710
5505	55	10068	264	11116	5328	0	0	1	264	0	6	26894
5506	43	6324	186	14588	5654	0	0	7	450	0	4	27030
5507	73	4006	228	12888	8030	0	0	16	1802	0	13	26882
5508	53	9486	284	10996	6660	0	0	2	180	0	4	27444
5509	33	6496	232	16144	4846	3	408	11	326	1	2	28394
5510	56	10776	454	7892	7534	0	0	21	918	0	5	27354
5511	50	10400	448	8916	5882	0	0	10	472	0	10	25930