

# Grudzień 2020

SPRAWOZDANIE DLA KLIENTA Z WYKONANYCH DZIAŁAŃ

# Ogólny opis raportu

Raport obejmuje podsumowanie działań Call Center w zakresie obsługi usług Infolinii.

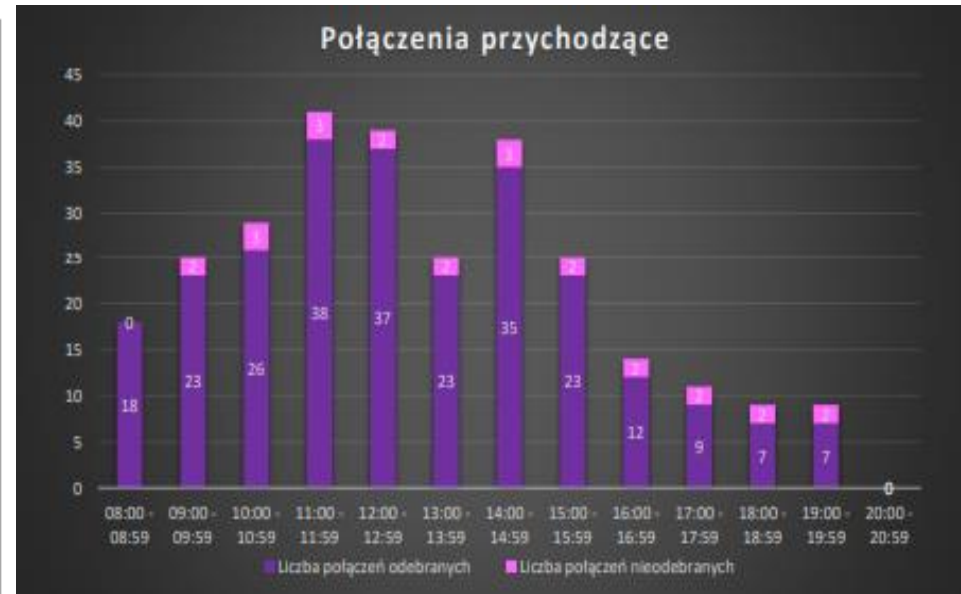
## **Cele Call Center:**

- ▶ Obsługa ruchu przychodzącego Infolinii
- ▶ Utrzymywanie średniego czasu oczekiwania na połączenia na poziomie 30s.
- ▶ Odzyskiwanie połączeń nieodebranych poprzez wykonywanie połączeń wychodzących

# Połączenia przychodzące

- ▶ W grudniu odnotowaliśmy 283 połączenia przychodzące z czego:
  - 258 połączeń zostało odebranych
  - 25 połączeń nie zostało odebranych, natomiast wszystkie udało się odzyskać oddzwaniając do Klienta
- ▶ Średni czas oczekiwania na odebranie połączenia wynosił 22 sekundy
- ▶ Największe obciążenie połączeniami wystąpiło między godz. 11:00 a 13:00, natomiast najniższe między godz. 18:00 a 20:00

Godzina	Połączenia przychodzące						
	Liczba połączeń	Liczba połączeń odebranych	Liczba połączeń nieodebranych	Liczba połączeń odzyskanych	Całkowity czas rozmów	Średni czas 1 rozmowy	Średni czas oczekiwania na połączenie
08:00 - 08:59	18	18	0	0	00:48:28	00:02:41	00:00:19
09:00 - 09:59	25	23	2	0	01:13:27	00:03:11	00:00:22
10:00 - 10:59	29	26	3	5	01:30:39	00:03:29	00:00:30
11:00 - 11:59	41	38	3	2	01:50:36	00:02:54	00:00:28
12:00 - 12:59	39	37	2	3	02:22:34	00:03:51	00:00:32
13:00 - 13:59	25	23	2	3	01:10:31	00:03:03	00:00:17
14:00 - 14:59	38	35	3	1	02:05:33	00:03:35	00:00:10
15:00 - 15:59	25	23	2	3	01:30:23	00:03:55	00:00:24
16:00 - 16:59	14	12	2	0	01:11:15	00:05:56	00:00:28
17:00 - 17:59	11	9	2	2	00:45:14	00:05:01	00:00:39
18:00 - 18:59	9	7	2	2	00:35:33	00:05:04	00:00:12
19:00 - 19:59	9	7	2	4	00:24:57	00:03:33	00:00:25
20:00 - 20:59	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
<b>SUMA</b>	<b>283</b>	<b>258</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>15:29:10</b>	<b>00:03:33</b>	<b>00:00:22</b>

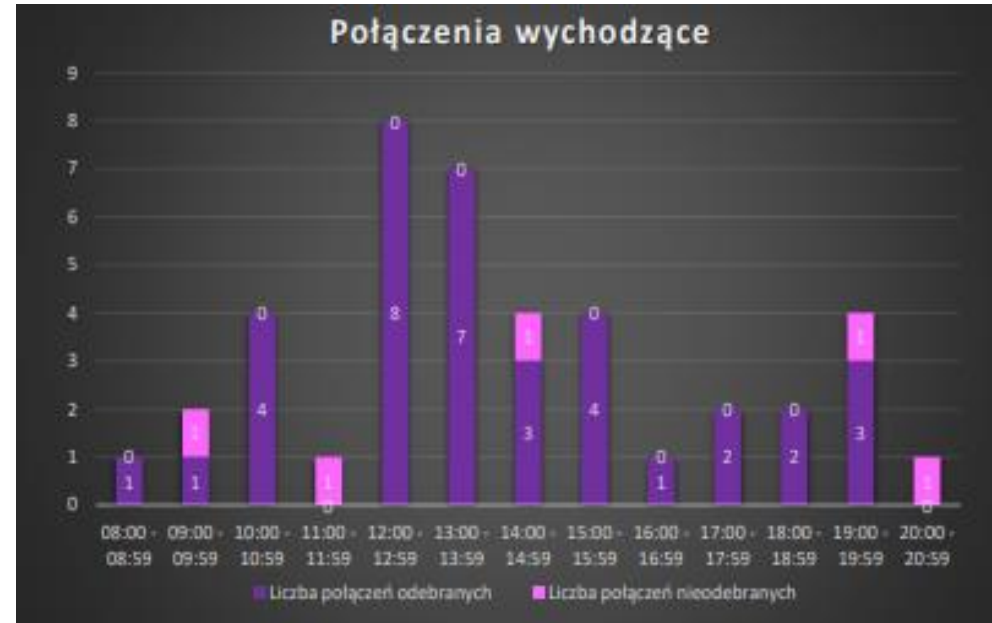


Połączenia przychodzące z podziałem na godziny

# Połączenia wychodzące

- ▶ Na 25 nieodebranych połączeń przychodzących odzyskane zostały wszystkie połączenia.
- ▶ Odzyskanie utraconych połączeń wymagało wykonania 41 połączeń, co daje średnio 2 próby kontaktu na każde utracone połączenie.
- ▶ Średni czas oczekiwania na odebranie połączenia przez Klienta wynosił 15 sekund.

Godzina	Połączenia wychodzące					
	Liczba połączeń	Liczba połączeń odebranych	Liczba połączeń nieodebranych	Całkowity czas rozmów	Średni czas 1 rozmowy	Średni czas oczekiwania na połączenie
08:00 - 08:59	1	1	0	0:01:50	00:01:50	00:00:14
09:00 - 09:59	2	1	1	0:07:28	00:07:28	00:00:15
10:00 - 10:59	4	4	0	0:06:55	00:01:43	00:00:14
11:00 - 11:59	1	0	1	0:00:00	00:00:00	00:00:00
12:00 - 12:59	8	8	0	0:14:38	00:01:49	00:00:26
13:00 - 13:59	7	7	0	0:10:32	00:01:30	00:00:19
14:00 - 14:59	4	3	1	0:08:45	00:02:55	00:00:25
15:00 - 15:59	4	4	0	0:14:15	00:03:33	00:00:15
16:00 - 16:59	1	1	0	0:00:05	00:00:05	00:00:06
17:00 - 17:59	2	2	0	0:04:27	00:02:13	00:00:19
18:00 - 18:59	2	2	0	0:05:34	00:02:47	00:00:23
19:00 - 19:59	4	3	1	0:09:12	00:03:04	00:00:20
20:00 - 20:59	1	0	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00
<b>SUMA</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>5</b>	<b>1:23:41</b>	<b>00:02:14</b>	<b>00:00:15</b>



Połączenia wychodzące z podziałem na godziny