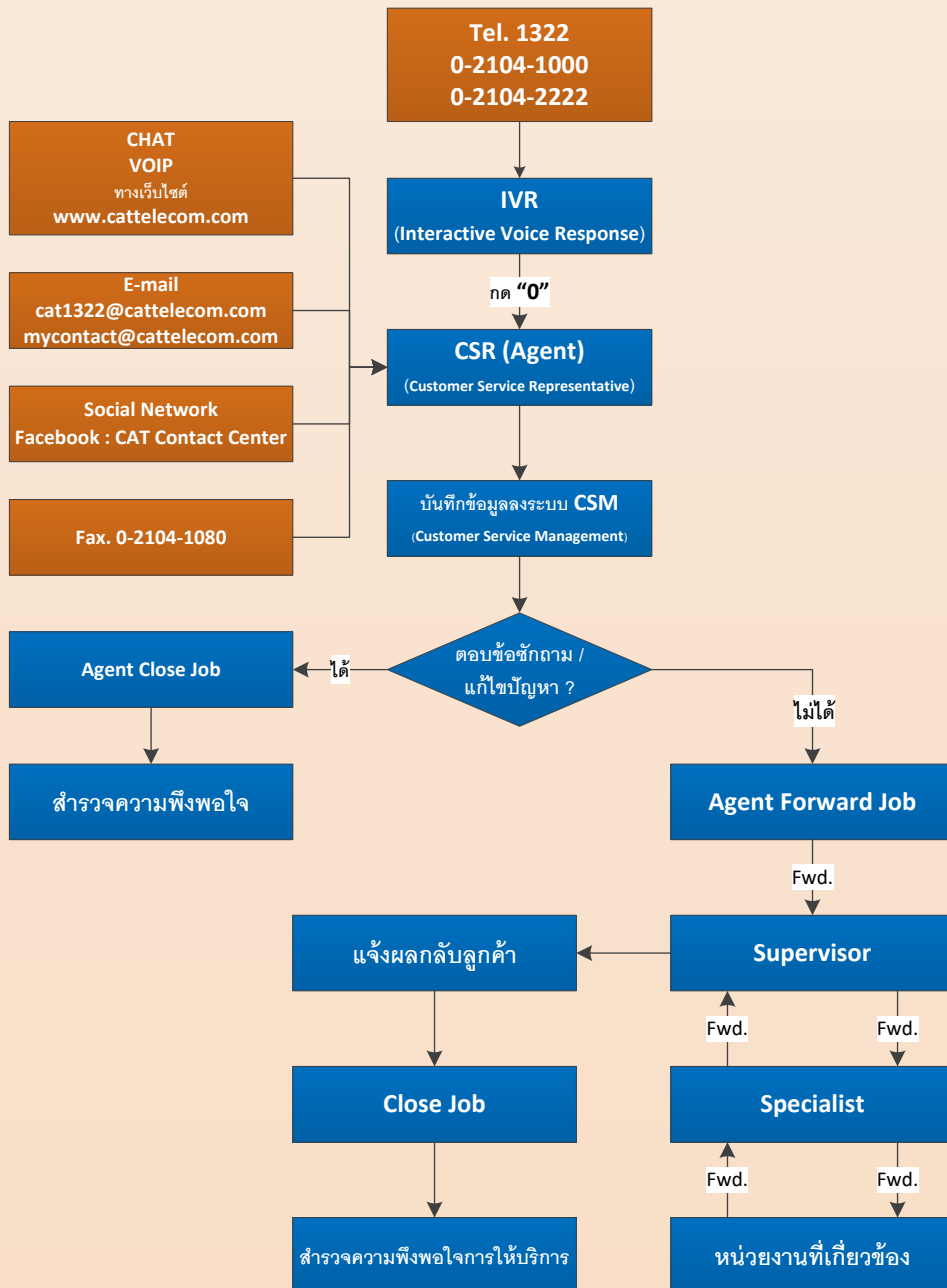


มาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการ CAT Contact Center



KPIs :

ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center) ไม่เกิน 60 วินาที

หมายเหตุ : เป็นการวัด ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอนับจากเวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ หรือในกรณีระบบ IVR ให้นำนับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ (Agent) (นับจากตอนกดหมายเลขในชั้นเมนูที่สองต่อจากขั้นตอนการเลือกภาษาเพื่อเลือกคุย)