**钟山凉都村镇银行**

**云客服运营报告**

（2021年年报）

# 概括总结

钟山凉都村镇银行云客服系统于2017年09月22日上线，服务专线0858-6139818，目前7\*24小时服务坐席1个。从统计数据来看，本年受理电话总数(呼入+呼出)1049通，合计通话时长(呼入+呼出)1392.96分钟，其中呼入电话1036通，自助语音电话382通，呼损电话34通，呼入总时长1374.4分钟；呼出电话13通，呼出总时长18.56分钟;呼损集中时间8:00-12:00；14:00-16:00。电话服务时间段主要集中在08:00-24:00。

# 数据报表

## 1、总话务数据报表

包括呼入次数、呼出次数、呼入时长、呼出时长等统计数据，具体明细如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 月份 | 呼入量 | 呼入接听量 | 呼损数 | 自助语音数 | 平均通话时长 | 呼出量 | 呼出平均通话时长 | 呼入总时长/分钟 | 呼出总时长/分钟 | 当月时长/分钟 |
| 1月 | 118 | 70 | 2 | 46 | 121.30 | 2 | 41.00 | 141.51 | 0.68 | 142.19 |
| 2月 | 125 | 67 | 8 | 50 | 135.81 | 3 | 133.33 | 151.65 | 6.67 | 158.32 |
| 3月 | 83 | 35 | 8 | 40 | 137.54 | 0 | 0 | 80.23 | 0.00 | 80.23 |
| 4月 | 91 | 51 | 1 | 39 | 140.24 | 1 | 197.00 | 119.20 | 3.28 | 122.48 |
| 5月 | 93 | 67 | 2 | 24 | 100.42 | 0 | 0 | 112.13 | 0 | 112.13 |
| 6月 | 75 | 49 | 3 | 23 | 132.16 | 1 | 100.00 | 107.93 | 1.66 | 109.59 |
| 7月 | 89 | 61 | 2 | 26 | 125.02 | 0 | 0 | 127.10 | 0 | 127.1 |
| 8月 | 78 | 44 | 2 | 32 | 144.57 | 0 | 0 | 106.02 | 0 | 106.02 |
| 9月 | 67 | 45 | 1 | 21 | 161.71 | 0 | 0 | 121.28 | 0 | 121.28 |
| 10月 | 61 | 34 | 1 | 26 | 162.41 | 3 | 65.67 | 92.03 | 3.28 | 95.31 |
| 11月 | 81 | 52 | 2 | 27 | 119.56 | 2 | 86.50 | 103.62 | 2.89 | 106.51 |
| 12月 | 75 | 45 | 2 | 28 | 148.93 | 1 | 6.00 | 111.7 | 0.1 | 111.8 |
| 总计 | 1036 | 620 | 34 | 382 | 133.01 | 13 | 92.83 | 1374.40 | 18.56 | **1392.96** |

### 2、2021年投诉案例（无）

### 3、不满意通话录音（无）

# 话务趋势

2021年

另附excel格式：（上线以来）



# 满意度数据

2021年度呼入满意度触发量共计219个，其中非常满意评分141个，满意1个，一般评分0个，不满意评分0个，未评分77个。