**钟山凉都村镇银行**

**云客服运营报告**

（2022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)1095通，合计通话时长(呼入+呼出)1269.24分钟，其中呼入电话1077通，自助语音电话499通，呼损电话69通，呼入总时长1242.47分钟；呼出电话18通，呼出总时长26.77分钟;呼损集中时间8:00-24:00。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 | 105 | 56 | 11 | 38 | 175.36 | 5 | 94.20 | 163.67 | 7.85 | 171.52 |
| 2月 | 71 | 49 | 7 | 15 | 131.16 | 0 | 0.00 | 107.12 | 0.00 | 107.12 |
| 3月 | 89 | 47 | 1 | 41 | 122.79 | 0 | 0.00 | 96.18 | 0.00 | 96.18 |
| 4月 | 102 | 38 | 13 | 51 | 157.03 | 2 | 108.00 | 99.45 | 3.60 | 103.05 |
| 5月 | 89 | 33 | 12 | 44 | 137.15 | 0 | 0.00 | 75.43 | 0.00 | 75.43 |
| 6月 | 94 | 51 | 7 | 36 | 157.78 | 0 | 0.00 | 134.12 | 0.00 | 134.12 |
| 7月 | 98 | 46 | 5 | 47 | 166.91 | 3 | 47.00 | 127.97 | 0.00 | 127.97 |
| 8月 | 95 | 49 | 1 | 45 | 148.69 | 6 | 107.17 | 121.43 | 10.72 | 132.15 |
| 9月 | 91 | 38 | 1 | 52 | 155.05 | 0 | 0.00 | 98.20 | 0.00 | 98.2 |
| 10月 | 83 | 36 | 5 | 42 | 152.83 | 0 | 0.00 | 91.70 | 0.00 | 91.7 |
| 11月 | 74 | 34 | 3 | 37 | 121.12 | 1 | 189.00 | 68.63 | 3.15 | 71.78 |
| 12月 | 86 | 32 | 3 | 51 | 109.81 | 1 | 87.00 | 58.57 | 1.45 | 60.02 |
| 总计 | 1077 | 509 | 69 | 499 | 1735.68 | 18 | 632.37 | 1242.47 | 26.77 | **1269.24** |

### 2、不满意通话录音（无）

# 话务趋势

2022年

另附excel格式：（上线以来）



# 满意度数据

2022年度呼入满意度触发量共计76个，其中非常满意评分38个，满意0个，一般评分0个，不满意评分0个，未评分38个。