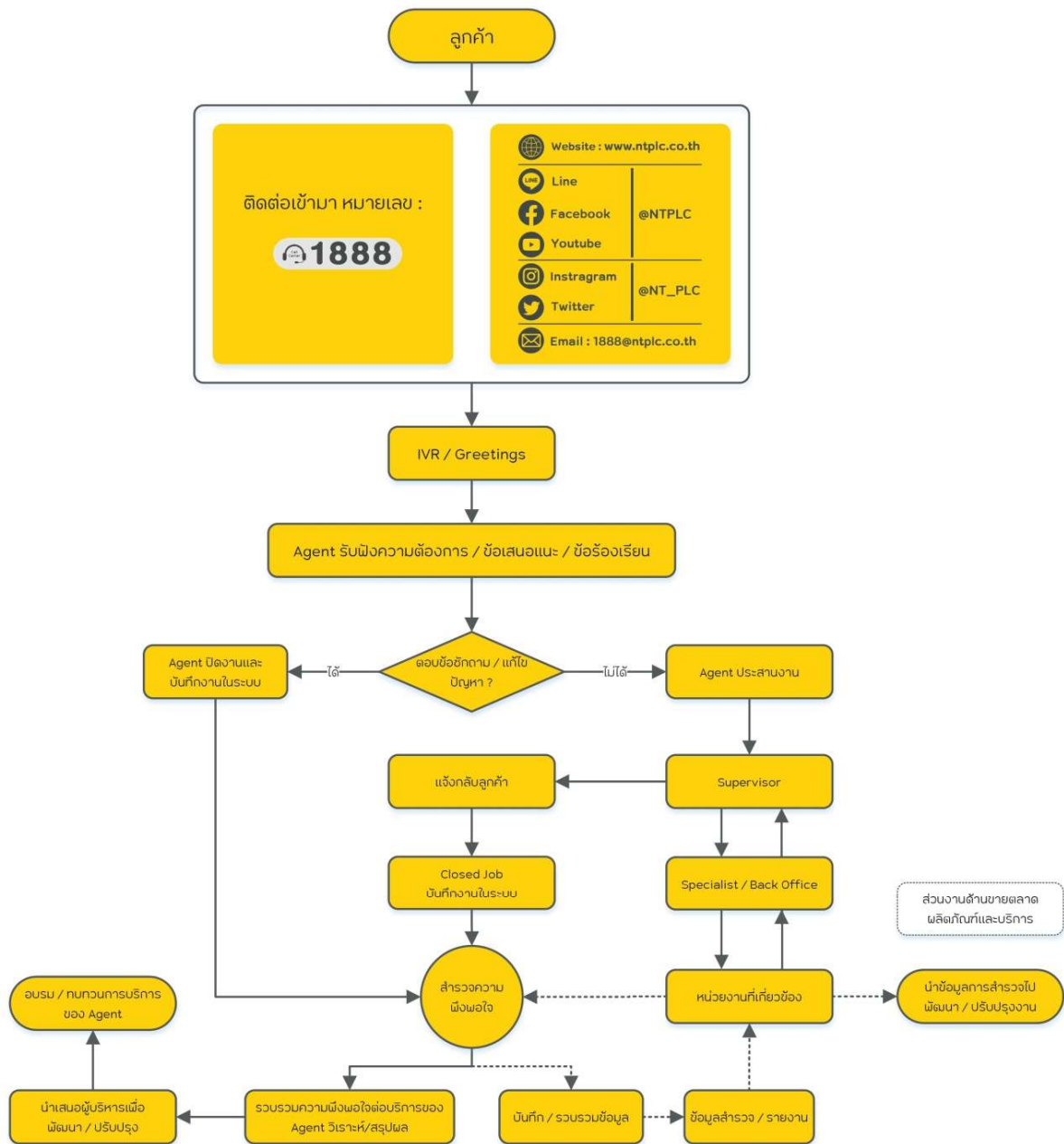


# คู่มือและมาตรฐานการให้บริการของ NT Contact Center



# มาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการ NT Contact Center



ค่าชี้วัดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ :

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

หมายเหตุ : เป็นการวัด ค่าเฉลี่ยระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอนับจากเวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ หรือในกรณีระบบ IVR ให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ (Agent) (นับจากตอนกดหมายเลขในชั้นเมนูที่สองต่อจากขั้นตอนการเลือกภาษาเพื่อเลือกคุย)