**呼叫中心用户运营报告**

**01 基本运营情况分析：**

1. 本周服务时间话务总量，呼入总量，呼出总量。
2. 服务时间整体通话率：服务时间接通电话总数（状态仅为“接通“/服务时间总话务量。
3. 服务时间呼损率（除去“接通”状态都为呼损）：服务时间呼损总数/服务时间呼入总量。

**02呼损原因分析**

1. 本周服务时间呼损总量。
2. 呼损类型分类。（出去接通状态的所有其他状态，饼状分类）

**03通话类型分类**

1. 服务时间呼出通话类型。
2. 服务时间呼入通话类型。（一级分类）