Rapporteringsskema	Krav / målsætning	Uge 6	Uge 7	Uge 8	Uge 9	Uge 10	uge 11	Uge 12	Uge 13*	Uge 14*	Uge 15	Uge 16	Uge 17	Uge 18	Uge 19*
Til ugentlig afrapportering onsdag															
Kundeservice															
Telefon - Gn.snit ventetid for ugen	*15 min.*	3:50	3:49	6:22	6:11	5:40	4:36	3:54	3:45	5:39	2:34	3:40	5:34	14:06	3:45
Telefon - Max antal kunder i kø		10	15	5	14	10	5	4	4	15	3	6	4	6	3
Telefon - Længste gennemsnit i løbet af ugen		4:44	5:50	9:50	12:22	10:55	7:20	5:00	5:34	0,374305556	3:54	3:52	6:45	14:24	4:55
Telefon - Korteste gennemsnit i løbet af ugen		2:50	3:19	3:43	3:18	1:04	2:55	2:11	2:42	0,166666667	1:56	2:17	2:45	2:39	2:00
Telefon - antal besvaret kald for hele ugen		280	366	265	240	333	244	212	232	330	208	185	162	173	169
Telefon - Antal mistet kald for hele ugen	*Max 10%*	29	52	33	20	48	34	33	35	54	23	19	23	35	21
Telefon - Gn.snit samtaletid for ugen		3:50	3:49	4:35	4:28	4:46	4:23	4:08	3:59	0,190277778	5:12	5:39	5:49	04:37	4:23
Butik - gn.snit antal kunder om dagen		20	78	17,5	11,2	11,2	17,6	19,2	10,4	27	13,8	17	14,8	12,4	9,1
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Bogholderi		0	19	19	2	2	2	2	2	39	15	6	10	3	2
Antal besvaret mails - bogholderi		69	47	25	66	24	19	25	13	65	26	63	23	24	26
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Support		5	4	1	3	6	8	7	5	13	2	6	0	0	0
Antal besvaret mails - Support		37	42	31	49	9	41	49	12	26	19	29	65	56	31
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Kundeservice		5	7	5	2	6	12	19	1	52	2	14	8	7	1
Antal besvaret mails - Kundeservice		56	260	165	201	45	49	79	90	150	20	54	29	14	19
Hvor længe går der før mail er besvaret (skønnet)	Max. 5 hverdage	Max 2 dage	Max 1 dag	Max 1 dag	Max 1 dag	Max 1 dag	Max 1 dag	Max 1 dag	Max 1 dag	Max 1 dag	Max 1 dag	Max 1 dag	Max 1 dag	Max 1 dag	Max 1 dag
Facebook support - Max. gn.snit svartid		1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag
Facebook support - Længste svartid		2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage
Facebook support - Korteste svartid		Med det samme	Med det samme	Med det samme	Med det samme	Med det samme	Med det samme	Med det samme	Med det samme	Med det samme	Med det samme	Med det samme	Med det samme	Med det samme	Med det samme
Facebook support - total antal henvendelser		13	9	8	10	8	11	7	5	3	4	5	13	10	8
Teknisk service (enkeltkunder - tekniske ekspeditionstider overfor kunden og antal)															
Fejlretning ved ustabilt signal	5 arbejdsdage (fejl skal være rettet)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ikke specificeret i kontrakten															
Antal LVL1* sager startet		48	60	46	52	36	66	42	56	32	42	46	46	68	44
Antal LVL 1 sager afsluttet		53	45	82	36	44	77	68	14	90	42	72	56	59	34
Antal LVL 1 sager fortsat til ekspedition		12	27	13	23	20	20	16	32	12	22	19	28	23	25
Antal eskaleret sager** startet		34	44	26	24	52	46	44	36	56	31	40	38	40	52
Antal eskaleret sager afsluttet		73	67	30	51	72	63	73	15	70	42	44	67	48	78
Antal eskaleret sager fortsat til ekspedition		1	1	4	1	1	6	2	3	8	2	8	3	7	6
Teknisk drift - generelle fejl															
Antal driftsalarmer ***	Max. 35 om ugen (i gn.snit 5 om dagen)	10	8	10	14	18	9	13	9	10	6	8	10	6	9

Rapporteringsskema	Uge 20	Uge 21	Uge 22	Uge 23	Uge 24	Uge 25	Uge 26	Uge 27	Uge 28	Uge 29	Uge 30	Uge 31	Uge 32	Uge 33	Uge 34
Til ugentlig afrapportering onsdag															
Kundeservice															
Telefon - Gn.snit ventetid for ugen	3:53	4:03	2:57	4:32	2:05	2:45	2:49	4:49	4:41	3:25	4:49	5:59	7:53	4:26	4:27
Telefon - Max antal kunder i kø	4	5	7	19	7	3	7	7	10	6	14	7	5	4	3
Telefon - Længste gennemsnit i løbet af ugen	4:41	5:13	7:32	10:50	2:16	3:06	4:10	3:39	7:20	5:10	9:15	10:52	10:34	9:32	5:51
Telefon - Korteste gennemsnit i løbet af ugen	2:28	2:56	1:16	1:24	1:41	2:18	1:06	5:51	3:33	1:06	2:10	1:59	2:32	1:33	3:09
Telefon - antal besvaret kald for hele ugen	138	156	143	534	276	264	292	223	154	227	212	204	284	212	259
Telefon - Antal mistet kald for hele ugen	23	33	21	155	123	62	68	22	17	30	21	39	53	21	37
Telefon - Gn.snit samtaletid for ugen	5:21	4:46	3:41	4:46	4:12	3:58	4:02	4:51	5:02	4:58	4:18	4:01	4:34	4:35	5:11
Butik - gn.snit antal kunder om dagen	13,1	14,4	16	18,4	21	15	15,2	12	10	7,4	5,6	12	15,4	11,2	14,4
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Bogholderi	4	13	2	2	9	7	1	8	2	12	4	3	1	1	3
Antal besvaret mails - bogholderi	16	15	17	20	36	32	29	50	37	28	22	37	31	37	17
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Support	2	3	9	11	23	15	3	6	0	3	5	11	4	10	0
Antal besvaret mails - Support	8	5	12	49	19	64	68	22	35	34	21	20	36	53	39
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Kundeservice	1	5	1	8	9	25	1	7	2	2	3	7	5	2	2
Antal besvaret mails - Kundeservice	13	13	29	43	44	46	63	80	42	46	41	66	31	70	53
Hvor længe går der før mail er besvaret (skønnet)	Max 1 dag	Max 1. dag	Max 1. dag	Max 2. dage	Max. 4 dage	Max. 4 dage	Max. 5 dage	Max. 5 dage	Max. 3 dage	Max. 3 dage	Max. 5 dage	Max. 5 dage	Max. 3 dage	Max. 3 dage	Max. 3 dage
Facebook support - Max. gn.snit svartid	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	1/2 dag	2 dage	2 dage	1 dag	1 dag	2 dage
Facebook support - Længste svartid	2 dage	2 dage	3 dage	2 dage	3 dage	4 dage	4 dage	2 dage	1 dag	2 dag	5 dage	5 dage	2 dage	3 dage	4 dage
Facebook support - Korteste svartid	Med det samme	Indenfor 30 min	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.
Facebook support - total antal henvendelser	2	2	2	4	6	8	7	2	2	3	2	3	8	6	2
Teknisk service (enkeltkunder - tekniske ekspeditionstider overfor kunden og antal)															
Fejlretning ved ustabilt signal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ikke specificeret i kontrakten															
Antal LVL1* sager startet	38	32	58	84	186	216	102	104	112	60	48	64	66	53	50
Antal LVL 1 sager afsluttet	43	45	96	52	136	197	186	93	100	55	51	73	61	51	47
Antal LVL 1 sager fortsat til ekspedition	27	20	11	31	58	58	40	43	39	46	43	41	47	30	33
Antal eskaleret sager** startet	28	22	40	78	104	68	34	66	34	42	40	38	52	34	38
Antal eskaleret sager afsluttet	36	54	53	128	139	109	57	93	60	79	33	52	92	49	77
Antal eskaleret sager fortsat til ekspedition	7	3	6	5	8	8	2	2	1	0	2	10	4	9	3
Teknisk drift - generelle fejl															
Antal driftsalarmer ***	10	22	37	42	31	35	49	55	46	31	54	79	32	49	60

Rapporteringsskema	Uge 35	Uge 36	Uge 37	Uge 38	Uge 39	Uge 40	Uge 41	Uge 42	Uge 43	Uge 44	Uge 45	Uge 46	Uge 47	Uge 48	Uge 49	Uge 50	Uge 51	ge 52
Til ugentlig afrapportering onsdag																		
Kundeservice																		
Telefon - Gn.snit ventetid for ugen	3:22	4:50	3:15	4:24	3:37	6:17	5:06	2:56	1:45	4:46	2:46	2:05	3:34	3:15	2:50	2:06	4:25	5:12
Telefon - Max antal kunder i kø	4	6	4	6	11	10	64	4	3	9	3	4	6	3	4	3	4	6
Telefon - Længste gennemsnit i løbet af ugen	5:36	6:49	4:09	5:57	6:35	14:27	28:50:00	6:08	2:26	5:07	4:21	3:29	6:22	5:32	3:56	4:51	6:42	7:45
Telefon - Korteste gennemsnit i løbet af ugen	2:09	2:58	2:12	2:14	1:28	1:48	4:13	1:14	1:01	1:13	1:02	0:39	1:59	0:48	1:38	0:40	2:30	2:39
Telefon - antal besvaret kald for hele ugen	235	230	192	178	247	247	454	168	217	232	193	174	167	175	244	135	259	89*
Telefon - Antal mistet kald for hele ugen	14	31	16	22	34	31	202	14	14	19	12	14	14	24	31	8	32	9
Telefon - Gn.snit samtaletid for ugen	3:49	4:21	3:35	4:13	3:46	2:53	3:28	4:22	4:07	3:45	4:12	3:45	4:14	5:09	3:41	4:13	4:17	5:04
Butik - gn.snit antal kunder om dagen	7,6	9,6	8,8	11,4	7	12,25	11,6	7,8	5	12	11	8	5,25	6,8	7	4,6	8,2	6,5
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Bogholderi	3	5	5	6	22	11	19	7	6	15	7	21	11	7	6	5	0	8
Antal besvaret mails - bogholderi	27	24	32	22	43	38	49	33	40	41	18	19	23	11	6	19	20	9
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Support	2	2	2	1	4	40	22	6	9	10	8	13	17	10	16	5	2	11
Antal besvaret mails - Support	78	55	68	26	49	48	93	103	18	112	66	148	34	31	54	56	29	9
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Kundeservice	5	2	1	10	22	6	57	10	2	14	6	27	13	6	11	2	3	3
Antal besvaret mails - Kundeservice	75	53	74	26	65	33	60	26	51	86	51	35	17	19	34	65	57	25
Hvor længe går der før mail er besvaret (skønnet)	Max. 3 dage	Max. 3 dage	Max. 3 dage	Max. 3 dage	Max. 3 dage	Max. 5 dage	Max. 5 dage	Max. 3 dage	Max 3. dage	Max 3. dage	Max. 3 dage	Max. 3 dage	Max. 4 dage	Max. 4 dage	Max. 3 dage	Max. 3 dage	Max. 3 dage	Max. 5 dage
Facebook support - Max. gn.snit svartid	5 dage	3 dage	4 dage	2 dage	1 dag	2 dage	1 dag	1 dag	1 dag	2 dage	3 dage	1 dag	2 dage	2 dage	1 dag	1 dag	1 dag	4 dage
Facebook support - Længste svartid	5 dage	4 dage	7 dage	3 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	5 dage	5 dage	2 dage	4 dage	3 dage	2 dage	2 dage	2 dage	5 dage
Facebook support - Korteste svartid	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.	30 min.	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter
Facebook support - total antal henvendelser	9	4	9	3	4	7	6	4	5	6	7	4	3	4	6	3	6	5
Teknisk service (enkeltkunder - tekniske ekspeditionstider overfor kunden og antal)																		
Fejlretning ved ustabilt signal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ikke specificeret i kontrakten																		
Antal LVL1* sager startet	58	76	34	50	48	50	52	284	206	124	100	108	66	90	94	74	56	46
Antal LVL 1 sager afsluttet	60	103	85	88	74	40	91	186	254	132	153	163	135	100	118	308	166	177
Antal LVL 1 sager fortsat til ekspedition	30	34	20	18	18	32	29	103	120	137	133	127	129	133	137	101	20	34
Antal eskaleret sager** startet	54	32	24	38	44	44	28	24	28	30	12	20	16	12	44	6	32	28
Antal eskaleret sager afsluttet	45	69	54	62	63	60	40	43	45	34	34	30	15	15	59	38	45	22
Antal eskaleret sager fortsat til ekspedition	12	6	4	1	1	3	5	3	2	1	1	2	0	6	1	0	0	1
Teknisk drift - generelle fejl																		
Antal driftsalarmer ***	41	36	33	89	35	7	34	11	11	30	29	2	1	4	61	4	4	3

*LV1 er at teknikerne er booket til at lave en fejlsøgning og efterfølgende justering hos kunden. Dette kan både være interne installationer og eksterne. Når en opgave afsluttet er det fordi den er løst.

**Eskaleret sager er sager hvor eksternt support-firma enten ikke har kunnet løse sagerne så vores support skal kontakte dem eller sager der anses som løst, men som man gerne vil følge op på fx ved at ringe til kunden og sikre at der ikke er yderligere udfordringer.

***Indeholder dobbeltalarmer da et udfald giver flere alarmer

**** Der har været frekvensomlægning, hvor alle har haft sort skærm på TV'et og derfor har der været ekstra mange kald.

*Bemærk at der har været 2 helligdage i uge 13 og 1 helligdag i uge 14
*bemærk at der har været 1 helligdag i uge 19

*Uge 52: Bemærk, at der har været helligdage, så tallene gælder kun d. 20-21/12

Rapporteringsskema	Krav / målsætning	Uge 1	Uge 2	Uge 3	Uge 4	Uge 5	Uge 6	Uge 7	Uge 8	Uge 9	Uge 10	Uge 11	Uge 12	Uge 13*	Uge 14*	Uge 15	Uge 16	Uge 17	Uge 18
Til ugentlig afrapportering onsdag																			
Kundeservice																			
Telefon - Gn.snit ventetid for ugen	*15 min.*	6:37	2:59	1:31	1:05	1:54	4:21	2:43	2:12	1:18	1:23	2:10	2:01	2:42	3:11	1:51	2:23	1:33	0:55
Telefon - Max antal kunder i kø		4	3	2	3	2	18	3	4	2	3	4	3	7	8	3	4	3	2
Telefon - Længste gennemsnit i løbet af ugen		9:08	7:18	2:19	1:15	2:37	10:39	4:35	5:12	1:54	2:44	4:19	5:15	7:40	7:25	2:44	3:59	2:25	1:03
Telefon - Korteste gennemsnit i løbet af ugen		4:06	1:08	0:47	0:49	1:04	2:40	0:55	0:54	0:37	0:40	0:47	0:52	0:32	1:06	0:44	0:39	0:41	0:44
Telefon - antal besvaret kald for hele ugen		86	246	138	149	185	248	214	154	130	149	140	106	169	193	187	222	98	137
Telefon - Antal mistet kald for hele ugen	*Max 10%*	11	37	5	3	11	43	18	19	13	12	10	7	13	22	11	23	3	5
Telefon - Gn.snit samtaletid for ugen		3:29	3:57	4:41	4:46	4:21	3:23	3:52	3:36	3:09	3:01	3:16	3:49	3:33	3:07	3:30	4:05	3:12	04:13
Butik - gn.snit antal kunder om dagen		0	10,4	6,6	8	16	8	6,8	4	3,4	5,8	6,4	5,2	6,6	5,6	7,2	11,3	13,1	9
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Bogholderi		3	0	4	0	9	7	4	0	0	1	0	1	5	2	2	6	0	0
Antal besvaret mails - bogholderi		9	30	11	30	6	11	16	15	12	10	27	8	5	23	16	29	18	24
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Support		6	0	2	1	11	1	5	1	0	3	1	7	8	4	3	3	3	2
Antal besvaret mails - Support		11	39	48	27	19	43	22	42	24	23	35	23	36	25	22	53	16	39
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Kundeservice		5	3	0	2	13	3	1	0	0	2	4	4	5	2	3	0	0	2
Antal besvaret mails - Kundeservice		11	53	27	51	44	40	74	25	19	37	44	34	8	43	41	20	12	31
Hvor længe går der før mail er besvaret (skønnet)	Max. 5 hverdage	5 dage	2 dage	2 dage	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	2 dage	2 dage	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
Facebook support - Max. gn.snit svartid		4 dage	2 dage	1 dage	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
Facebook support - Længste svartid		5 dage	3 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
Facebook support - Korteste svartid		30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter
Facebook support - total antal henvendelser		3	2	3	4	3	5	6	7	4	6	4	5	3	5	4	3	4	3
Teknisk service (enkeltkunder - tekniske ekspeditionstider overfor kunden og antal)																			
Fejlretning ved ustabilt signal	5 arbejdsdage (fejl skal være rettet)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ikke specificeret i kontrakten																			
Antal LVL1* sager startet		24	104	45	47	18	24	18	14	26	24	48	56	42	24	36	18	6	20
Antal LVL 1 sager afsluttet		0	131	57	61	8	39	24	27	57	19	40	84	73	37	25	38	25	39
Antal LVL 1 sager fortsat til ekspedition		46	44	40	34	19	33	27	16	12	11	21	17	12	15	21	14	6	6
Antal eskaleret sager** startet		14	36	20	26	20	32	8	18	18	6	6	22	6	26	26	24	16	18
Antal eskaleret sager afsluttet		37	63	39	36	31	52	7	27	30	16	9	18	19	30	47	33	28	33
Antal eskaleret sager fortsat til ekspedition		2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Teknisk drift - generelle fejl																			
Antal driftsalarmer ***	Max. 35 om ugen (i gn.snit 5 om dagen)	4	3	5	0	3	11	2	4	3	3	8	2	4	24	50	48	73	75

Rapporteringsskema	Uge 19*	Uge 20	Uge 21	Uge 22	Uge 23	Uge 24	Uge 25	Uge 26	Uge 27	Uge 28	Uge 29	Uge 30	Uge 31	Uge 32	Uge 33	Uge 34	Uge 35	Uge 36
Telefon - Gn.snit ventetid for ugen	1:01	0:59	1:13	3:16	1:27	1:37	1:13	1:18	1:18	1:07	2:21	1:44	1:03	0:40	0:54	1:53	0:33	0:49
Telefon - Max antal kunder i kø	3	2	3	6	4	8	6	2	3	2	3	3	5	3	4	8	2	4
Telefon - Længste gennemsnit i løbet af ugen	1:25	1:27	1:32	5:09	1:54	3:56	2:19	2:03	2:21	1:29	3:19	2:40	2:03	0:55	2:08	4:13	0:59	1:25
Telefon - Korteste gennemsnit i løbet af ugen	0:38	0:30	0:59	1:24	0:45	0:42	0:49	0:41	0:57	0:34	1:02	0:59	0:29	0:23	0:17	0:20	0:15	0:11
Telefon - antal besvaret kald for hele ugen	122	137	175	132	164	220	194	206	170	200	169	143	125	162	156	218	132	192
Telefon - Antal mistet kald for hele ugen	8	5	10	16	3	11	8	12	7	10	19	15	6	7	8	17	4	7
Telefon - Gn.snit samtaletid for ugen	4:27	3:48	3:23	4:14	4:58	4:07	4:14	3:33	5:57	3:28	3:23	3:54	3:48	3:21	4:16	4:03	4:16	4:31
Butik - gn.snit antal kunder om dagen	8,5	11	10,4	12,2	11,7	8,2	8,8	3,1	0	0	0	7	6,8	6,4	7,1	6,2	5,9	7,2
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Bogholderi	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	2	0	0	0	2	1	1
Antal besvaret mails - bogholderi	14	16	7	14	13	6	12	16	6	19	11	21	11	16	7	10	8	28
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Support	1	1	0	1	1	2	1	0	2	1	2	0	2	2	1	2	3	2
Antal besvaret mails - Support	27	29	19	19	10	13	34	32	2	39	17	17	19	6	22	24	35	16
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Kundeservice	0	2	3	2	0	2	0	13	2	1	1	3	3	1	3	0	0	0
Antal besvaret mails - Kundeservice	27	47	49	45	18	27	51	26	26	9	18	22	21	11	19	27	31	22
Hvor længe går der før mail er besvaret (skønnet)	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
Facebook support - Max. gn.snit svartid	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
Facebook support - Længste svartid	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
Facebook support - Korteste svartid	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter
Facebook support - total antal henvendelser	2	3	4	2	3	4	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	4
Teknisk service (enkeltkunder - tekniske ekspeditionstider overfor kunden og antal)																		
Fejlretning ved ustabilt signal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ikke specificeret i kontrakten																		
Antal LVL1* sager startet	10	24	46	24	30	40	28	12	20	34	12	26	18	20	12	20	24	4
Antal LVL 1 sager afsluttet	24	3	42	58	45	30	46	57	49	33	30	9	42	31	25	13	39	43
Antal LVL 1 sager fortsat til ekspedition	5	12	21	20	14	24	18	10	7	9	7	8	11	15	10	8	12	10
Antal eskaleret sager** startet	18	10	18	40	26	38	22	22	16	24	20	20	24	30	18	34	16	34
Antal eskaleret sager afsluttet	27	6	39	54	52	54	37	24	30	37	24	33	30	42	36	48	19	60
Antal eskaleret sager fortsat til ekspedition	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Teknisk drift - generelle fejl																		
Antal driftsalarmer ***	40	45	49	109	77	72	82	54	82	93	104	93	76	109	80	112	120	72

Rapporteringsskema	Uge 37	Uge 38	Uge 39	Uge 40	Uge 41	Uge 42	Uge 43	Uge 44	Uge 45	Uge 46	ge 47	ge 48	ge 49	ge 50	ge 51	ge 52	ge 53
Telefon - Gn.snit ventetid for ugen	0:52	0:54	1:07	1:04	0:51	0:42	1:18	1:06	1:09	0:44	1:06	1:05	0:43	0:49	2:37	0:56	2:57
Telefon - Max antal kunder i kø	2	3	5	3	3	2	3	4	6	3	5	3	2	5	7	2	6
Telefon - Længste gennemsnit i løbet af ugen	1:14	2:19	1:38	2:12	1:35:00	1:04	2:46	2:07	2:13	1:27	3:27	3:00	1:33	2:42	8:40	3:37	6:47
Telefon - Korteste gennemsnit i løbet af ugen	0:21	0:22	0:43	0:12	0:15	0:09	0:19	0:06	0:06	0:03	0:07	0:03	0:08	0:06	0:03	0:11	0:05
Telefon - antal besvaret kald for hele ugen	135	157	177	230	186	246	149	158	195	133	149	155	169	146	272	124	196
Telefon - Antal mistet kald for hele ugen	4	8	9	23	15	15	11	16	18	7	9	13	11	10	49	11	34
Telefon - Gn.snit samtaletid for ugen	5:09	4:46	4:11	3:28	3:17	2:51	4:10	4:25	4:05	3:20	3:30	3:32	3:34	3:15	3:23	3:44	3:19
Butik - gn.snit antal kunder om dagen	6,9	7,3	7,9	7,1	7,5	8,2	8,9	9,1	8,2	7,4	7,8	7,1	6,8	6,2	7,3	0	6
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Bogholderi	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Antal besvaret mails - bogholderi	8	10	9	15	14	16	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Support	0	2	1	0	4	1	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Antal besvaret mails - Support	27	9	6	12	21	58	107	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Kundeservice	1	1	0	1	1	0	0	1	6	3	7	1	1	3	2	5	3
Antal besvaret mails - Kundeservice	12	15	33	22	33	27	12	103	132	241	257	348	128	43			
Hvor længe går der før mail er besvaret (skønnet)	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
Facebook support - Max. gn.snit svartid	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
Facebook support - Længste svartid	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
Facebook support - Korteste svartid	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter
Facebook support - total antal henvendelser	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	5	3	2	3	4	3	3
Teknisk service (enkeltkunder - tekniske ekspeditionstider overfor kunden og antal)																	
Fejlretning ved ustabilt signal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ikke specificeret i kontrakten																	
Antal LVL1* sager startet	8	22	8	14	20	14	20	10	30	18	24	24	14	10	8	0	14
Antal LVL 1 sager afsluttet	29	30	17	18	28	12	15	16	37	25	35	43	44	4	6	0	23
Antal LVL 1 sager fortsat til ekspedition	5	6	5	5	8	7	5	14	15	14	11	7	13	10	2	0	
Antal eskaleret sager** startet	18	20	18	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Antal eskaleret sager afsluttet	21	40	38	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Antal eskaleret sager fortsat til ekspedition	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Teknisk drift - generelle fejl																	
Antal driftsalarmer ***	104	46	47	39	52	47	32	23	38	34	87	29	30	27	22	11	24

Teknisk drift - generelle fejl															
Månedlig rapportering		28.07.17	24.08.17	1.10.17	1.11.17	1.12.17	1.1.18	1.2.18	1.3.18	1.4.18	1.5.18	1.6.18			
Kontraktuelle krav															
Oppetid på anlæg: CMTS, DHCP, Core Router, Core Firewall, Forbindelse til omverdenen, central fiberudstyr, tv-hovedstationen (for uddybning se logbog)	99,93% (365 dage)	Nedetid 2,1 (minus opstart 1,6)	Nedetid 60 min. (6 * 10 min pga CMTS fejl)	Nedetid 9 min	Nedetid 0 min	Nedetid 0 min	Nedetid 0 min	Nedetid 0 min	Nedetid 0 min	Nedetid 0 min	Nedetid 0 min				
Forstærkerfejl - nedsat hastighed - mere end 20 kunder berørt	Løses indenfor 24 timer	48 timer	24 timer	24 timer	24 timer	24 timer	24 timer	24 timer	24 timer	24 timer	24 timer				
Mindre fejl - ingen kunder berørt - proaktiv fejlretning	14 dage	14 dage	14 dage	14 dage	14 dage	14 dage	14 dage	14 dage	14 dage	14 dage	14 dage				
Rekationstid ved kritiske/alvorlige fejl hverdage kl. 7-16	On-site, øjeblikkeligt	On-site, øjeblikkeligt	On-site, øjeblikkeligt	On-site, øjeblikkeligt	On-site, øjeblikkeligt	On-site, øjeblikkeligt	On-site, øjeblikkeligt	On-site, øjeblikkeligt	On-site, øjeblikkeligt	On-site, øjeblikkeligt	On-site, øjeblikkeligt				
Reaktionstid ved kritiske/alvorlige fejl hverdage kl. 16-7 + lør-, søn- og helligdage	On-site, 1 time	On-site, 4 timer	On-site, 4 timer	On-site, 4 timer	On-site, 4 timer	On-site, 4 timer	On-site, 4 timer	On-site, 4 timer	On-site, 4 timer	On-site, 4 timer	On-site, 4 timer				
Reaktionstid ved kritiske/alvorlige fejl - remote	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt				
Ikke specificeret i kontrakten															
Serviceudkald på: nedbrud 1 hel fiber Ø/coax Ø eller mere	Døgnvagt - fejlretning påbegyndes øjeblikkeligt	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√				
Oppetid/fejlretning på mailserver	Påbegyndes øjeblikkeligt, fejlretning indenfor 8 timer	-	√	√	√	√	√	√	√	√	√				
Generel internet performance (kapacitet)	Linje opgraderes ved 80% fraktil (målt over 5 min.)	Nuværende trafik max 6 Gbit/s på 10 Gbit/s linje	Nuværende trafik max 6 Gbit/s på 10 Gbit/s linje	Nuværende trafik max 7 Gbit/s på 20 Gbit/s linje	Nuværende trafik max 8 Gbit/s på 20 Gbit/s linje	Nuværende trafik max 8 Gbit/s på 20 Gbit/s linje	Nuværende trafik max 8 Gbit/s på 20 Gbit/s linje	Nuværende trafik max 8 Gbit/s på 20 Gbit/s linje	Nuværende trafik max 8 Gbit/s på 20 Gbit/s linje	Nuværende trafik max 8 Gbit/s på 20 Gbit/s linje	Nuværende trafik max 8 Gbit/s på 20 Gbit/s linje				
Kritisk/alvorlig fejl på IP-telefoni oppetid/fejlretning (Hovedtilslutning)	Påbegyndes øjeblikkeligt - (fejlretning inden 8 timer)	-	√	√	√	√	√	√	√	√	√				
Kritisk/alvorlig fejl på Tv-boks tilsluttet Ishøj Fællesantenne (Hovedtilslutning)	Påbegyndes øjeblikkeligt-(fejlretning inden 8 timer)	-	√	√	√	√	√	√	√	√	√				
Serviceudkald på: pixelering/udfald på en eller flere tv-kanaler generelt	Påbegyndes indenfor 4 timer	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√				