Rapporteringsskema	Krav / måltkrting	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*	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	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	Uge 52
Tilgængelig afhjælpning ønsker																																																
Kundeservice																																																
Telefon - Gns.ant ventetid for ugen	Til min.	3:50	3:49	6:22	6:11	5:40	4:34	3:54	3:45	5:24/72222	2:34	3:40	5:34	14:06	3:45	3:53	4:03	2:57	4:32	2:05	2:45	2:49	4:49	4:41	3:25	4:49	5:59	7:03	4:26	4:27	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	3:13	2:50	2:06	4:25	5:12
Telefon - Max antal kunder i kø		10	15	5	14	10	5	4	4	15	3	6	4	6	3	4	5	7	18	7	3	7	7	10	6	14	7	5	4	3	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		4:44	5:50	9:50	12:22	10:55	7:20	5:00	5:34	0:374/35556	3:54	3:52	6:45	14:24	4:55	4:41	5:13	7:32	10:50	2:16	3:06	4:10	3:39	7:20	5:10	9:15	10:52	10:36	9:32	5:51	5:36	6:49	4:08	5:57	8:35	14:27	28:50:00	8:08	2:29	5:07	4:21	3:29	6:22	5:32	3:56	4:51	6:42	7:45
Kundeservice - Korteste gennemsnit i løbet af ugen		2:50	3:19	3:43	3:18	1:04	2:55	2:11	2:42	0:168/66667	1:58	2:17	2:45	2:39	2:00	2:28	2:56	1:19	1:24	1:41	2:19	1:06	5:51	3:33	1:06	2:10	1:59	2:32	1:33	3:09	2:39	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 besvarel taltil for hele ugen		380	364	266	245	333	244	272	232	336	358	180	163	173	189	136	156	143	534***	276	264	292	223	154	227	212	204	280	212	209	236	235	192	178	247	247	464	166	217	232	182	174	167	175	244	135	259	187
Telefon - Antal mistet taltil for hele ugen	Max 10%	29	52	33	23	46	34	23	35	54	23	19	23	35	21	23	33	21	155	123	62	68	22	17	30	21	39	53	21	27	14	31	16	22	34	31	202	14	14	19	12	14	14	24	31	9	32	9
Telefon - Gns.ant samtaletid for ugen		3:50	3:49	4:35	4:28	4:46	4:23	4:08	3:59	0:19/27776	5:12	5:26	5:49	34:37	4:23	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	3:49	4:21	3:38	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
Rutik - gn.ant 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	13.1	16.4	16	18.4	21	15	15.2	12	10	7.4	5.8	12	15.4	11.2	14.4	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) - Engholdet		0	19	19	2	2	2	2	2	39	13	6	10	3	2	4	13	2	2	8	7	1	8	2	12	4	3	1	1	3	3	5	5	6	22	11	19	7	6	15	7	21	11	7	6	5	0	8
Antal forsøg i alt fra Scandinet		69	47	20	68	24	19	25	13	65	26	43	23	24	26	16	15	17	20	36	32	29	50	37	28	22	37	31	27	17	27	24	32	22	43	38	49	33	43	41	16	19	23	11	6	19	20	9
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Support		5	4	1	3	6	8	7	4	13	2	6	3	2	5	2	3	9	11	23	15	3	6	5	3	5	11	4	10	0	2	2	2	1	4	45	22	6	9	10	6	13	17	10	16	5	2	11
Antal besvarel mails - Support		37	42	31	49	9	41	49	12	26	19	29	65	56	31	8	5	12	49	19	64	68	22	35	34	21	20	36	53	39	76	55	68	26	49	48	93	103	18	112	66	148	34	31	54	86	29	9
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Kundeservice		5	7	6	2	8	12	16	1	52	2	14	8	7	1	1	8	1	8	9	20	1	7	2	2	3	7	5	2	2	5	3	1	10	22	6	37	10	2	14	6	27	13	6	11	2	3	3
Antal besvarel mails - Kundeservice		86	260	165	201	45	49	79	90	150	23	54	29	14	19	13	13	29	43	44	49	63	80	42	46	41	66	31	70	53	75	53	74	26	65	33	60	26	51	86	51	35	17	19	34	65	67	25
Kørdæning er gør der tar mail er besvaret (skærmal)	Max. 5 ventage	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	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	Max 3 dage	Max 3 dage	Max 3 dage	Max 3 dage	Max 3 dage	Max 3 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 3 dage
Tæpebisk support - Max. gn.ant ventid		12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	12 dag	2 dage	2 dage	1 dag	1 dag	2 dage	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	2 dage
Tæpebisk support - Længste ventid		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	2 dage	2 dage	3 dage	3 dage	3 dage	4 dage	4 dage	2 dage	1 dag	2 dag	5 dage	5 dage	2 dage	3 dage	4 dage	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	3 dage
Tæpebisk support - Korteste ventid		Med det samme	Med det samme	Ved det samme	Ved det samme	Ved det samme	Ved det samme	Ved det samme	Ved det samme	Ved det samme	Ved det samme	Ved det samme	Ved det samme	Ved det samme	Ved det samme	Ved det samme	Ved 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.	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	30 minutter
Tæpebisk support - total antal henvendelser		13	9	6	10	8	11	7	6	3	4	5	13	10	8	2	2	2	4	6	6	7	2	2	3	2	3	8	6	2	9	4	8	3	4	7	6	4	5	6	7	4	3	4	6	3	6	5
Teknisk service (enkeltkunder - tekniske ekspeditionstider overfor kunden og antal)																																																
Kørdæning - gns.ant ventid i dage	Kørdæningen (fra)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Antal LVI i alt gange i kørsel																																																
Antal LVI i alt gange kørsel		48	60	46	52	36	68	42	54	32	42	46	44	98	44	38	32	58	84	186	214	102	104	112	60	48	64	66	54	50	56	76	34	50	48	50	52	264	204	124	100	108	68	56	94	74	54	46
Antal LVI, 1 gange afslutet		53	45	82	38	44	77	68	14	60	42	72	58	59	34	43	45	66	52	136	197	186	93	100	55	51	73	61	51	47	60	103	66	88	74	45	91	186	204	132	153	163	135	100	119	208	166	177
Antal LVI, 1 gange total i ekspedition		12	27	13	23	26	29	36	22	12	23	36	28	23	26	27	20	11	21	38	38	40	43	39	46	40	41	47	30	33	30	34	26	18	38	38	28	153	120	107	133	127	124	133	137	185	20	36
Antal LVI over 1 gange afslutet		34	44	26	24	52	49	44	38	56	21	40	38	40	52	28	22	40	78	104	68	34	68	34	42	40	38	52	34	28	54	32	24	38	44	44	28	24	28	30	12	20	14	12	44	6	22	26
Antal gnsk.ant timer afslutet		73	87	30	51	70	63	73	13	70	42	44	87	40	78	36	54	83	126	139	104	97	93	80	79	33	52	50	49	77	45	68	34	52	50	60	43	43	45	34	34	30	15	15	38	38	40	22
Antal gnsk.ant timer total i ekspedition		1	1	4	1	1	6	2	3	8	2	8	3	7	6	7	3	6	5	8	6	2	2	1	6	2	10	4	9	3	12	6	4	1	1	3	5	3	2	1	1	2	0	6	1	0	0	1
Teknisk drift - generelle fejl																																																
Total antal henvendelser	Mån. 35 om uger (i alt ca 8 om dagen)	10	8	10	14	16	9	13	9	10	6	6	10	6	9	10	22	37	42	31	35	49	55	46	31	34	79	32	49	60	41	36	33	89	35	7	34	11	11	30	29	2	1	4	61	4	4	3

*LVI er at tekniksme er booket til at lave en fejlvagning og efterfølgende justering hos kunden. Dette kan både være interne installationer og eksterne. Når en opgave afslutet er det fordi den er lavt.

**Eskalerel sager er sager hvor eksternt support-firma enten ikke har kunnet løse sagerne så vores support skal kontakte dem eller sager der ansas som lavt, men som man gerne vil følge op på fx ved at ringe til kunden og skire 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	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	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	Uge 52	Uge 53
Til ugentlig afrapportering onsdag																																																							
Kundeservice																																																							
Telefon - Gns.snt.samtaletid for ugen	10 min.	6:37	2:59	1:31	1:05	1:54	4:21																																																
Telefon - Mav.antal kunder i kø		4	3	2	3	2	18																																																
Telefon - Længste gennemsnit i tøbet af ugen		9:08	7:18	2:19	1:15	2:37	10:39																																																
Telefon - Korteste gennemsnit i tøbet af ugen		4:06	1:08	0:47	0:49	1:04	2:40																																																
Telefon - antal besvaret tæld for hele ugen		86	246	138	149	185	248																																																
Telefon - Antal mistet tæld for hele ugen	Mav 10%	11	37	5	3	11	43																																																
Telefon - Gns.snt.samtaletid for ugen		3:29	3:57	4:41	4:46	4:21	3:23																																																
Rulle - gns.snt.antal kunder om dagen		0	10.4	6.6	8	16	8																																																
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Boghalden		3	6	4	0	9	7																																																
Antal besvaret mails - boghalden		9	30	11	30	6	11																																																
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Support		6	6	2	1	11	1																																																
Antal besvaret mails - Support		11	39	46	27	19	43																																																
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Kundeservice		5	3	0	2	13	3																																																
Antal besvaret mails - Kundeservice		11	53	27	51	44	40																																																
Hvor længe går der før mail er besvaret (skærmet)	Max. 5 hverdage	5 dage	2 dage	2 dage	1 dag	1 dag	1 dag																																																
Facebook support - Mes. gn.snt.svartid		4 dage	2 dage	1 dage	1 dag	1 dag	1 dag																																																
Facebook support - Længste svartid		5 dage	3 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage																																																
Facebook support - Korteste svartid		30 minuter	0 minuter	0 minuter	0 minuter	minuter	minuter																																																
Facebook support - total antal henvendelser		3	2	3	4	3	5																																																
Teknisk service (enkeltkunder - tekniske ekspeditionstider overfor kunden og antal)																																																							
Tilkæmpning ved udeblevet signal (inkl. tilkæmpning ved udeblevet signal)	5 arbejdsdage (fig)	5	5	5	5	5	5																																																
Antal LVL 1 sager startet		24	104	45	47	18	24																																																
Antal LVL 1 sager afsluttet		5	131	57	41	8	36																																																
Antal LVL 1 sager fortsat til ekspedition		46	44	40	34	19	33																																																
Antal asbestet sager** startet		14	36	20	26	20	32																																																
Antal asbestet sager afsluttet		37	63	39	36	31	52																																																
Antal asbestet sager fortsat til ekspedition		2	0	0	0	2	0																																																
Teknisk drift - generelle fejl																																																							
Antal driftsalarmer ***	Max. 35 om ugen (i alt fra 5 gns. mål)	4	3	5	0	3	11																																																

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	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√				