

Rapporteringskema	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*	Uge 20	Uge 21	Uge 22	Uge 23 (Frekvens- omlægning)	Uge 24	Uge 25	Uge 26	Uge 27	Uge 28	Uge 29	Uge 30	Uge 31	Uge 32									
Kundeservice																																					
Telefon - Gn.snit ventetid for ugen	15 min.	03:50	03:49	06:22	06:11	05:40	04:36	03:54	03:45	0.23472222	02:34	03:40	05:34	14:06	03:45	03:53	04:03	02:57	04:32	02:05	02:45	02:49	04:49	04:41	03:25	04:49	05:59										
Telefon - Max antal kunder i kø		10	15	5	14	10	5	4	4	15	3	6	4	6	3	4	5	7	19	7	3	7	7	10	6	14	7										
Telefon - Længste gennemsnit i løbet af ugen		04:44	05:50	09:50	12:22	10:55	07:20	05:00	05:34	0.374305556	03:54	03:52	06:45	14:24	04:55	04:41	05:13	07:32	10:50	02:16	03:06	04:10	03:39	07:20	05:10	09:15	10:52										
Telefon - Korteste gennemsnit i løbet af ugen		02:50	03:19	03:43	03:18	01:04	02:55	02:11	02:42	0.166666667	01:56	02:17	02:45	02:39	02:00	02:28	02:56	01:16	01:24	01:41	02:18	01:06	05:51	03:33	01:06	02:10	01:59	07:53									
Telefon - antal besvaret kald for hele ugen		280	366	265	240	333	244	212	232	330	208	185	162	173	169	138	156	143	534****		276	264	292	223	154	227	212	204	284								
Telefon - Antal mistet kald for hele ugen (Bemærk at der bliver givet information i telefonkøen. Folk der får den relevante information som ikke behøver, at tale med en medarbejder beregnes som mistet kald)	Max 10%	29	52	33	20	48	34	33	35	54	23	19	23	35	21	23	33	21	155	123	62	68	22	17	30	21	39	53									
Telefon - Gn.snit samtaleid for ugen		03:50	03:49	04:35	04:28	04:46	04:23	04:08	03:59	0.190277778	05:12	05:39	05:49	04:37	04:23	05:21	04:46	03:41	04:46	04:12	03:58	04:02	04:51	05:02	04:58	04:18	04:01	04:34									
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	13,1	14,4	16	18,4	21	15	15,2	12	10	7,4	5,6	12	15,4									
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Bogholderi		0	19	19	2	2	2	2	2	39	15	6	10	3	2	4	13	2	2	9	7	1	8	2	12	4	3	1									
Antal besvaret mails - bogholderi		69	47	25	66	24	19	25	13	65	26	63	23	24	26	16	15	17	20	36	32	29	50	37	28	22	37	31									
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Support		5	4	1	3	6	8	7	5	13	2	6	0	0	0	2	3	9	11	23	15	3	6	0	3	5	11	4									
Antal besvaret 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									
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Kundeservice		5	7	5	2	6	12	19	1	52	2	14	8	7	1	1	5	1	8	9	25	1	7	2	2	3	7	5									
Antal besvaret mails - Kundeservice		56	260	165	201	45	49	79	90	150	20	54	29	14	19	13	13	29	43	44	46	63	80	42	46	41	66	31									
Hvor længe går der før mail er besvaret (skannet)	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	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 5 dage	Max 5 dage	Max 3 dage	Max 3 dage	Max 3 dage	Max 3 dage	Max 3 dage	
Facebook support - Max. gn.snit svarid		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	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	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 svarid		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	2 dage	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	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage	2 dage
Facebook support - Korteste svarid		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	Med det samme	Med det samme	Med det samme	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 min	Indenfor 30 minutter	Indenfor 30 minutter	Indenfor 30 minutter	Indenfor 30 minutter
Facebook support - total antal henvendelser		13	9	8	10	8	11	7	5	3	4	5	13	10	8	2	2	2	2	4	6	8	7	2	2	3	2	3	8								
Teknisk service (enkeltkunder - tekniske ekspeditionstider overfor kunden og antal)																																					
Føljteknik ved ustabil signal	5 arbejdsdage (høj skal være rettet)	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 LVL1* sager startet		48	60	46	52	36	66	42	56	32	42	46	46	68	44	38	32	58	84	186	216	102	104	112	60	48	64	66									
Antal LVL 1 sager afsluttet		53	45	82	36	44	77	68	14	90	42	72	56	59	34	43	45	96	52	136	197	186	93	100	55	51	73	61									
Antal LVL 1 sager fortsat til ekspedition		12	27	13	23	20	20	16	32	12	22	19	28	23	25	27	20	11	31	58	58	40	43	39	46	43	41	47									
Antal eskalerede sager** startet		34	44	26	24	52	46	44	36	56	31	40	38	40	52	28	22	40	78	104	68	34	66	34	42	40	38	52									
Antal eskalerede sager afsluttet		73	67	30	51	72	63	73	15	70	42	44	67	48	78	36	54	53	128	139	109	57	93	60	79	33	52	92									
Antal eskalerede sager fortsat til ekspedition		1	1	4	1	1	6	2	3	8	2	8	3	7	6	7	3	6	5	8	8	2	2	1	0	2	10	4									
Teknisk drift - generelle fejl																																					
Antal driftsalmer ***	Max. 35 om ugen (i gn.snit 5 om dagen)	10	8	10	14	18	9	13	9	10	6	8	10	6	9	10	22	37	42	31	35	49	55	46	31	54	79	32									

*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.

**Eskalerede 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 dobbeltalmer da et udfald giver flere almer

**** 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