

## Bilag A

Rapporteringsskema		Status													
Beskrivelse	Målsætning/Krav (gældende fra d. 24.08.17)														
Til ugentlig afrapportering onsdag		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
Kundeservice (Ekspeditionstider og antal)															
Ikke specificeret i kontrakten															
Telefon - Max. gn.snit ventetid	<b>15 min.</b>	16 min.	15 min.	13 min.	6,1 min.	8,9 min.	12,89 min.	2,72 min.	3,5 min.						
Telefon - Længste ventetid		-	-	-	-	-	-	3,46 min.	5,23 min.						
Telefon - Korteste ventetid		-	-	-	-	-	-	1,15 min.	1,53 min.						
Telefon - antal besvaret kald		120		145	98,4	1173	919	718	395						
Telefon - Antal mistet kald (efter 1 minut)	<b>Max 10%</b>	-	-	-	-	465	50	32	55						
Telefon - gn.snit samtaletid		-	-	-	-	5,58 min.	4,52 min.	4,88 min.	4,55 min.						
Butik - gn.snit antal kunder om dagen		120		60,8	45	58	89	38,8	58,2						
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Bogholderi		70	16	12	19	394	283	167	33						
Antal besvaret mails - bogholderi		-	-	-	-	-	-	196	166						
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Support		434	187	72	21	87	19	55	19						
Antal besvaret mails - Support		-	-	-	-	-	-	123	157						
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Kundeservice		59	5	10	16	41	17	21	43						
Antal besvaret mails - Kundeservice		-	-	-	-	-	-	112	116						
Hvor længe går der før mail er besvaret (skønnet)	Max. 5 hverdage	-	-	-	-	-	-	3	3						
Facebook support - Max. gn.snit svartid		-	-	-	-	-	-	1 dag	1 dag						
Facebook support - Længste svartid		-	-	-	-	-	-	næste dag	samme dag						
Facebook support - Korteste svartid		-	-	-	-	-	-	straks	straks						
Facebook support - total antal henvendelser		100	88	38	34	69	119	33	44						

Til ugentlig afrapportering	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
Teknisk service (enkeltkunder - tekniske ekspeditionstider overfor kunden og antal)														
Kontraktuelle krav														
Fejlretning ved manglende signal	1 arbejdsdag (fejl skal være rettet)	-	-	-	-	-	-	1 dag	0 dage					
Fejlretning ved ustabil signal	5 arbejdsdage (fejl skal være rettet)	-	-	-	-	-	-	10 dage	12 dage					
Ikke specificeret i kontrakten														
Antal LVL 1 sager startet		184	210	274	178	47	27	73	166					
Antal LVL 1 sager afsluttet		77	234	294	282	43	15	115	138					
Antal LVL 1 sager fortsat til ekspedition			50	82	50	54	82	61	70					
Antal LVL 2 sager startet		242	232	272	182	92	89	173	144					
Antal LVL 2 sager afsluttet		710	286	111	315	145	188	207	164					
Antal LVL 2 sager fortsat til ekspedition			393	457	405	352	253	195	175					
Antal LVL 3 sager startet		98	80	46	2	4	0	2	2					
Antal LVL 3 sager afsluttet		120	81	43	0	8	5	1	3					
Antal LVL 3 sager fortsat til ekspedition			40	42	44	40	35	12	11					
Total antal sager startet (LVL 1, 2 og 3)		524	522	592	362	143	116	248	312					
Total antal sager afsluttet (LVL 1, 2 og 3)		907	601	448	597	196	208	323	305					
Total antal sager fortsat til ekspedition (LVL 1, 2 og 3)			483	581	499	446	370	268	256					

Til ugentlig afrapportering	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
Teknisk drift - generelle fejl														
Ikke specificeret i kontrakten														
Antal driftsalarm	Max. 35 om ugen (i gn.snit 5 om dagen)	123	65	43	164 *	99 *	70	67	18					

\* Indeholder nogle dobbeltalarmer da et udfald giver flere alarmer