

| Rapporteringskema | Krav / målsætning | 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 - Gn.snit ventetid for ugen | 15 min. | 07:54 | 02:58 | 08:10 | 04:04 | 09:12 | 09:17 | 06:39 | 05:16 | 02:59 | 03:11 | 05:12 | 06:45 | 06:34 | 04:30 |
| Telefon - Max antal kunder i kø | | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 11 | 14 | 5 |
| Telefon - Længste gennemsnit i løbet af ugen | | | | | | | | | | | | | | | |
| Telefon - Korteste gennemsnit i løbet af ugen | | | | | | | | | | | | | | | |
| Telefon - antal besvaret kald for hele ugen | | 341 | 207 | 192 | 180 | 182 | 252 | 259 | 307 | 247 | 309 | 345 | 306 | 280 | 249 |
| Telefon - Antal mistet kald for hele ugen | Max 10% | 48 | 24 | 32 | 23 | 50 | 62 | 61 | 61 | 39 | 79 | 107 | 102 | 73 | 62 |
| Telefon - Gn.snit samtaletid for ugen | | 04:29 | 04:00 | 04:25 | 04:17 | 03:19 | 04:33 | 04:47 | 04:49 | 04:19 | 04:56 | 04:04 | 04:12 | 03:56 | 04:11 |
| Butik - gn.snit antal kunder om dagen | | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Bogholderi | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Antal besvaret mails - bogholderi | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Support | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Antal besvaret mails - Support | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Kundeservice | | 2 | 0 | 4 | 0 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Antal besvaret mails - Kundeservice | | 55 | 111 | 99 | 77 | 59 | 128 | 82 | 51 | 77 | 84 | 111 | 112 | 92 | 81 |
| Hvor længe går der før mail er besvaret (skønnet) | Max. 5 hverdage | 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 |
| 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 |
| 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 |
| Facebook support - total antal henvendelser | | 4 | 1 | 3 | 4 | 8 | 4 | 1 | 3 | 4 | 12 | 11 | 6 | 4 | 8 |
| Teknisk service (enkeltkunder - tekniske ekspeditionstider overfor kunden og antal) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fejlretning ved ustabil signal Ikke specificeret i kontrakten | 5 arbejdsdage (fejll skal være rettet) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Antal LVL1* sager startet | | 11 | 7 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | |
| Antal LVL 1 sager afsluttet | | 10 | 14 | 8 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| Antal LVL 1 sager fortsat til ekspedition | | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Antal eskaleret sager** startet | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Antal eskaleret sager afsluttet | | 0 | 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 |
| Teknisk drift - generelle fejl | | | | | | | | | | | | | | | |
| Antal driftsalarmer *** | Max. 35 om ugen (i gn.snit 5 om dagen) | 38 | 25 | 19 | 28 | 20 | 37 | 81 | 19 | 28 | 56 | 38 | 44 | 36 | 42 |