

Rapporteringskema	Krav / målsætning	Uge 1	Uge 2	Uge 3	Uge 4
Til ugentlig afrapportering onsdag					
<b>Kundeservice</b>					
Telefon - Gn.snit ventetid for ugen	<b>15 min.</b>	06:27	10:22	07:30	05:20
Telefon - Max antal kunder i kø		2	16	4	2
Telefon - Længste gennemsnit i løbet af ugen					
Telefon - Korteste gennemsnit i løbet af ugen					
Telefon - antal besvaret kald for hele ugen		303	309	219	265
Telefon - Antal mistet kald for hele ugen	<b>Max 10%</b>	91	120	84	32
Telefon - Gn.snit samtaletid for ugen		03:44	03:52	04:17	03:25
Butik - gn.snit antal kunder om dagen		0	0	0	0
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Bogholderi		0	0	0	0
Antal besvaret mails - bogholderi		0	0	0	0
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Support		0	0	0	0
Antal besvaret mails - Support		0	0	0	0
Antal fortsat ubesvarede mails (v. status dato) - Kundeservice		15	10	22	2
Antal besvaret mails - Kundeservice		64	117	137	63
Hvor længe går der før mail er besvaret (skønnet)	<b>Max. 5 hverdage</b>	1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
Facebook support - Max. gn.snit svartid		1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
Facebook support - Længste svartid		1 dag	1 dag	1 dag	1 dag
Facebook support - Korteste svartid		30 minutter	30 minutter	30 minutter	30 minutter
Facebook support - total antal henvendelser		2	7	3	2
<b>Teknisk service (enkeltkunder - tekniske ekspeditionstider overfor kunden og antal)</b>					
Fejlretning ved ustabil signal Ikke specificeret i kontrakten	<b>5 arbejdsdage (fejl skal være rettet)</b>	5	5	5	5
Antal LVL1* sager startet		3	4	4	2
Antal LVL 1 sager afsluttet		3	3	5	2
Antal LVL 1 sager fortsat til ekspedition		0	1	0	0
Antal eskaleret sager** startet		0	0	0	0
Antal eskaleret sager afsluttet		0	0	0	0
Antal eskaleret sager fortsat til ekspedition		0	0	0	0
<b>Teknisk drift - generelle fejl</b>					
Antal driftsalarmer ***	<b>Max. 35 om ugen (i gn.snit 5 om dagen)</b>	30	46	15	8