

KUNDSERVICE - AVFALL**Sammanställning samtalsstatistik januari - december 2008**

	Totalt inkommande samtal	Totalt besvarade samtal	Totalt obesvarade samtal	Totalt besvarade i procent	Totalt genomsnitt kundväntetid	Totalt genomsnitt toleransväntetid	Totalt genomsnitt expeditionstid	Totalt inkommande kundmejl
Januari	5 000	4 196	804	83,92%	1 min 19 sek	1 min 25 sek	2 min 28 sek	348
Februari	3 796	3 485	311	91,81%	1 min 13 sek	1 min 48 sek	2 min 25 sek	453
Mars	4 566	4 013	553	87,89%	1 min 53 sek	2 min 30 sek	2 min 40 sek	594
April			0					
Maj			0					
Juni			0					
Juli			0					
Augusti			0					
September			0					
Oktober			0					
November			0					
December			0					
Summa totalt	13 362	11 694	1 668	87,87%				1 395
Jämf. 2007	52 619	49 347	3 272	93,85%				
Jämf. 2006	61 964	57 349	4 615	93,10%				

Sammanställning reklamationer januari - december 2008

	Totalt inkommande reklamationer	Totalt åtgärdade reklamationer	Totalt ej åtgärdade reklamationer	Upprepade reklamationer 2 ggr inom 5 dagar	Upprepade reklamationer 3 ggr inom 5 dagar	Upprepade reklamationer 4 ggr inom 5 dagar	Upprepade reklamationer 2 ggr inom 30 dagar	Upprepade reklamationer 3 ggr inom 30 dagar	Upprepade reklamationer 4 ggr inom 30 dagar
Januari	972	960	12	750	47	3	816	57	3
Februari	785	733	52	593	45	5	639	53	6
Mars	709	682	27	600	34	0	653	39	4
April			0						
Maj			0						
Juni			0						
Juli			0						
Augusti			0						
September			0						
Oktober			0						
November			0						
December			0						
Summa totalt	2 466	2 375	91	1 943	126	8	2 108	149	13
Jämf. tot 2007	14 779	14 466	313	10 956	867	126	11 990	1 047	189
Jämf. tot 2006	25 918	23 478	2440						