



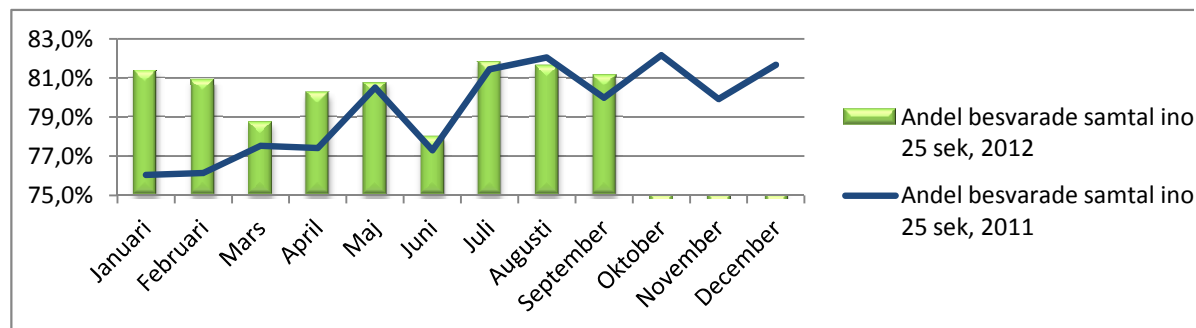
5. Bilaga 1 Uppföljning gem växel 2012 01-09.xlsx

SID 1 (2)
2012-10-18

Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 9

Antal inkommande samtal till stadens samtliga
43 växeltelefonnummer kl 08.00 - 17.00 må- fre



Månad	Antal inkomna samtal 2012	Antal besvarade samtal 2012	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek, 2012	Genomsnittlig samtalstid, sek
Januari	158 692	148 833	93,8%	81,3%	31
Februari	168 944	157 854	93,4%	80,9%	31
Mars	175 056	162 300	92,7%	78,7%	31
April	149 179	139 355	93,4%	80,2%	32
Maj	174 417	162 580	93,2%	80,7%	32
Juni	146 537	136 025	92,8%	77,9%	34
Juli	125 364	118 306	94,4%	81,8%	35
Augusti	164 487	153 920	93,6%	81,6%	33
September	158 089	147 731	93,4%	81,1%	32
Oktober					
November					
December					
Totalt antal	1 420 765	1 326 904			
Snitt	157 863	147 434	93,4%	80,5%	32

Månad	Antal inkomna samtal 2011	Antal besvarade samtal 2011	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek, 2011	Genomsnittlig samtalstid, sek
Januari	173 841	160 579	92,4%	76,0%	30
Februari	176 508	163 241	92,5%	76,1%	31
Mars	198 127	184 006	92,9%	77,5%	32
April	166 204	152 719	91,9%	77,4%	33
Maj	196 275	182 985	93,2%	80,5%	31
Juni	168 030	154 335	91,8%	77,3%	33
Juli	131 473	124 071	94,4%	81,4%	34
Augusti	178 787	168 255	94,1%	82,1%	31
September	189 309	176 364	93,2%	80,0%	31
Oktober	174 765	163 590	93,6%	82,2%	30
November	171 379	159 761	93,2%	79,9%	31
December	140 994	132 072	93,7%	81,7%	31
Totalt antal	2 065 692	1 921 978			
Snitt	172 141	160 165	93,0%	79,3%	32

Stadens krav enligt avtal
Avvikelse

80,0%
0,5%

80,0%
-0,7%



m

m

5. Bilaga 1 Uppföljning gem växel 2012 01-09.xlsx

SID 2 (2)
2012-10-18