



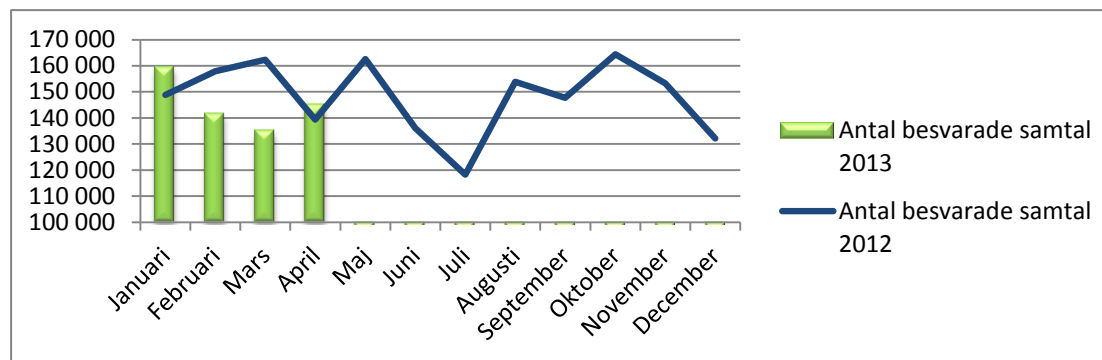
### 3. Bilaga 2c 201304 Uppföljning gem växel jan-april.xls

SID 1 (1)  
2013-05-14

## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 4

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



Månad	Antal inkomna samtal 2013	Antal besvarade samtal 2013	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek	Genomsnittlig samtalstid, sek
Januari	170 765	159 313	93,3%	80,3%	30
Februari	151 002	141 406	93,6%	81,8%	31
Mars	144 964	135 039	93,2%	79,5%	32
April	154 996	144 973	93,5%	80,5%	31
Maj					
Juni					
Juli					
Augusti					
September					
Oktober					
November					
December					
<b>Totalt antal</b>	<b>621 727</b>	<b>580 731</b>			
<b>Snitt</b>	<b>155 432</b>	<b>145 183</b>	<b>93,4%</b>	<b>80,5%</b>	<b>31</b>

Månad	Antal inkomna samtal 2012	Antal besvarade samtal 2012	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek	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	176 831	164 393	93,0%	81,1%	32
November	163 719	153 205	93,6%	81,3%	31
December	140 992	132 070	93,7%	81,7%	31
<b>Totalt antal</b>	<b>1 902 307</b>	<b>1 776 572</b>			
<b>Snitt</b>	<b>158 526</b>	<b>148 048</b>	<b>93,4%</b>	<b>80,7%</b>	<b>32</b>

Stadens krav enligt avtal  
Avvikelse

80,0%  
0,5%

80,0%  
0,7%