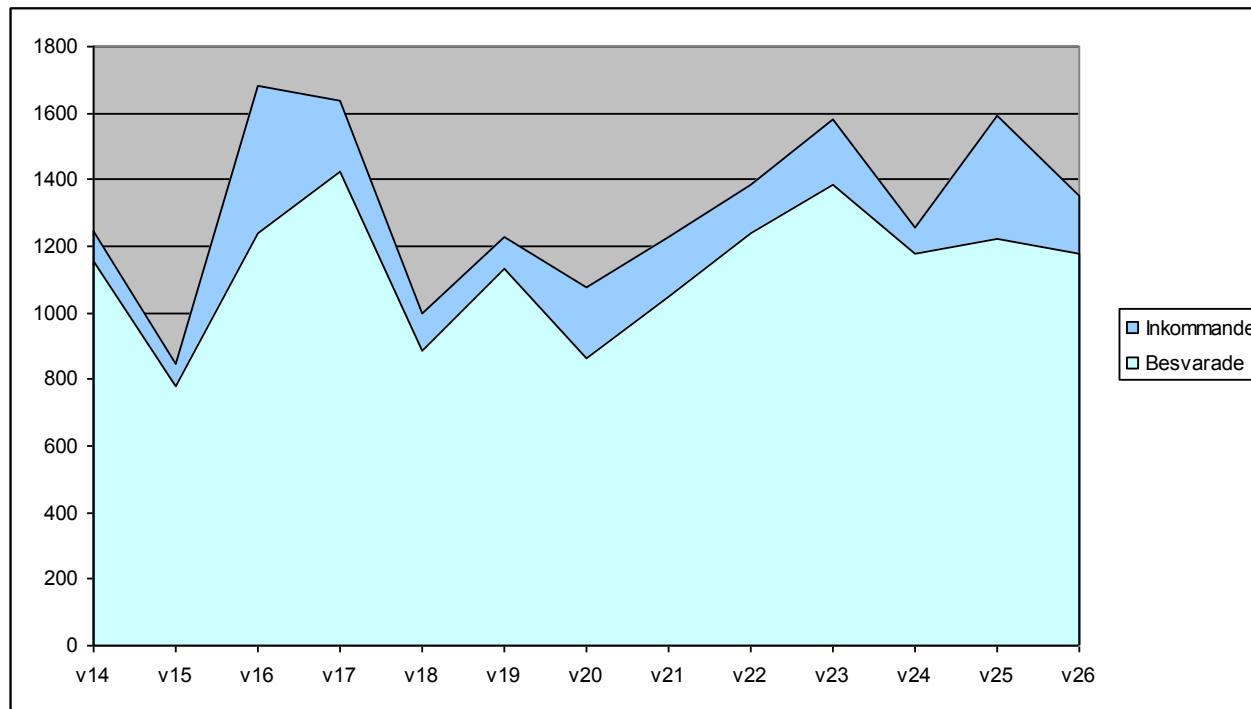


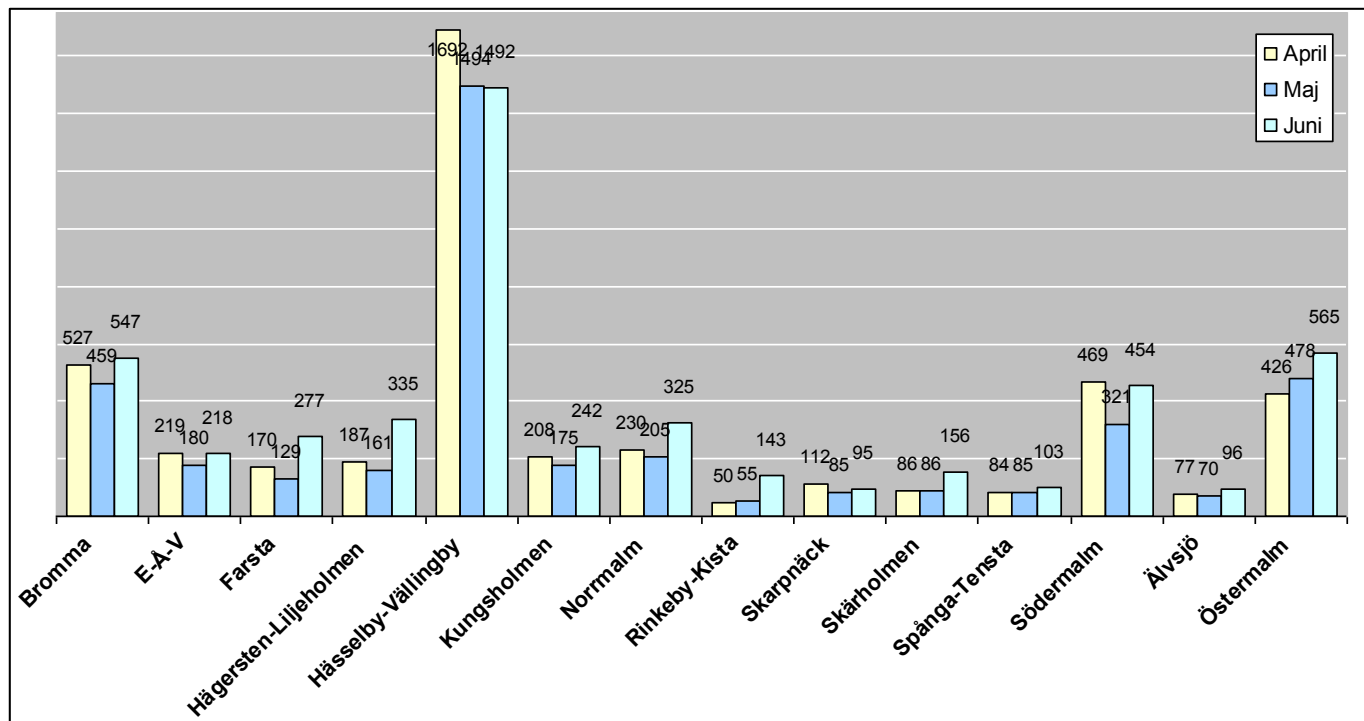
Bilaga 4, statistik gällande kontaktcenterverksamheten

Äldre Direkt



I grafen ovan synliggörs de samtalstoppar som kommer i samband med fakturautskicken varje månad (statistiken avser andra kvartalet 2009). Under hösten utökas antalet servicehandläggare för att ytterligare förbättra servicen.

Äldre Direkt



Antal samtal per stadsdelsförvaltning

Statistik för Kontaktcenter Förskola, april-juni 2009

Statistiken bygger på att varje Servicehandläggare loggar sina samtal under någon ärendetyp. Det finns ingen koppling i dag mellan ärendehanteringssystemet och telefonisystemet.

Stadsdelarna Farsta, Hägersten-Liljeholmen, Skarpnäck, Skärholmen samt Älvsjö har officiellt inte varit anslutna till förskolecervicen under 2:a kvartalet men då medborgaren ringt har KC ändå loggat ärendet.

Ärendetyper	Stadsdelar	BRO	EÄV	FAR	HÄG	HÄS	KUN	NOR	RIN	SKA	SKÄ	SPÅ	SÖD	ÄLV	ÖST
	Ansökan	292	179	6	7	275	41	31	53	2	2	136	118	4	33
	Faktura/Avgift	178	124	8	8	234	23	28	84	2	2	206	70	9	10
	Köfråga	452	301	13	13	337	102	95	26	3	3	180	333	7	39
	Ledighet	1	2	0	0	2	0	0	1	0	0	2	3	0	1
	Platsfråga	360	136	6	5	239	37	62	29	2	3	125	73	2	20
	Uppsägn/Ändr av tid	179	115	1	4	112	31	29	26	2	1	61	55	5	24
	Vårdnadsbidrag	29	41	1	1	75	7	4	31	0	0	51	5	0	3
	Namn/Nr upplysn	97	36	0	2	108	5	8	15	1	0	13	18	1	11
Förskoleärenden totalt		1588	934	35	40	1382	246	257	265	12	11	774	675	28	141
Övrigt		59	10	1	2	150	4	3	6	0	1	12	6	0	1