

Samtalsstatistik Renhållningsförvaltningens kundservice januari – december 2006¹

	Totalt inkommande samtal	Totalt besvarade samtal	Totalt obesvarade samtal	Totalt besvarade i procent	Total tillgänglighet i procent	Totalt genomsnitt kundväntetid	Totalt genomsnitt toleransväntetid	Totalt genomsnitt expeditionstid
Januari	4 479	4 221	258	94,24%	94,10%	45 sek	1 min 47 sek	2 min 40 sek
Februari	3 720	3 438	282	92,42%	92,50%	40 sek	1 min 22 sek	2 min 44 sek
Mars	4 775	4 478	395	93,78%	91,60%	44 sek	1 min 27 sek	2 min 39 sek
April	7 952	6 577	1 379	82,71%	81,80%	3 min 36 sek	4 min 12 sek	2 min 41 sek
Maj	6 452	6 056	511	93,86%	91,80%	1 min 34 sek	3 min 46 sek	2 min 46 sek
Juni	5 036	4 703	333	93,39%	93,40%	54 sek	2 min 32 sek	2 min 44 sek
Juli	4 905	4 467	438	91,07%	91,00%	1 min 35 sek	3 min 26 sek	2 min 53 sek
Augusti	4 356	4 175	181	95,84%	95,30%	51 sek	1 min 52 sek	2 min 38 sek
September	4 091	4 016	137	98,17%	96,70%	37 sek	1 min 22 sek	2 min 42 sek
Oktober	5 858	5 541	298	94,59%	94,60%	1 min 1 sek	1 min 50 sek	3 min 2 sek
November	5 764	5 432	332	94,24%	94,30%	1 min 6 sek	1 min 58 sek	2 min 49 sek
December	4 576	4 245	331	92,77%	93,90%	1 min 8 sek	3 min 6 sek	2 min 39 sek
Totalt	57 608	53 174	4 875	93,09%	92,58%	1 min 13 sek	2 min 23 sek	2 min 45 sek

Totalt inkommande samtal – Antal samtal till kundservice/mån: reklamationer, allmänna informationsfrågor, nya kunder, ägarbyten, fakturafrågor, abonnemangsfrågor, samtal från entreprenörer samt samtal för vidarekoppling till medarbetare.

Totalt besvarade samtal – Antal samtal kundservicegruppen besvarat.

Totalt obesvarade samtal – Samtal som ej besvarats av olika skäl: kund har lagt på och ringt igen, ev. p.g.a. köer.

Totalt besvarade i procent – Antal besvarade samtal i procent.

Total tillgänglighet i procent – Förvaltningen har mycket hög tillgänglighet utifrån ett kundserviceperspektiv. 100% tillgänglighet är aldrig kostnadseffektivt..

Totalt genomsnitt kundväntetid – Snittid för kund att få sitt samtal besvarat.

Totalt genomsnitt toleransväntetid – Så länge väntar kund innan denne lägger på.

Totalt genomsnitt expeditionstid – Snittid för ett genomsnittligt samtal hos kundservice.

Sammanställning reklamationer Januari - December 2006					
	Totalt inkommande reklamationer	Totalt åtgärdade reklamationer	Totalt ej åtgärdade reklamationer	Totalt arbetsordrar "Budningar"	Totalt ändringsmeddelande
Januari	1 634	1 249	386	150	Inga reg Adm
Februari	1 297	1 008	290	176	Inga reg Adm
Mars	1 880	1 450	435	345	82
April	6 793	6 483	310	515	1 362
Maj	2 659	2 496	163	450	1 392
Juni	1 725	1 622	103	467	873
Juli	1 143	1 014	129	435	617
Augusti	1 423	1 287	136	455	699
September	1 629	1 525	104	501	1 040
Oktober	1 908	1 808	217	516	916
November	1 845	1 691	154	561	882
December	1 982	1 845	137	652	1 872
Summa totalt	25 918	23 478	2 564	5 223	9 735

Totalt inkommande reklamationer – antal registrerade i vårt verksamhetssystem

Totalt åtgärdade reklamationer – entreprenören har svarat att de har åtgärdat

Totalt ej åtgärdade reklamationer – entreprenören har inte svarat Rfh om reklamationen är åtgärdad av olika skäl.