

Avfall/Kundservice
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	4 182	3 915	267	93,62%	1 min 42 sek	1 min 54 sek	2 min 32 sek	543
Maj	4 469	4 028	441	90,13%	1 min 58 sek	2 min 3 sek	2 min 53 sek	567
Juni	3 555	3 429	126	96,46%	1 min 32 sek	1 min 14 sek	2 min 34 sek	439
Juli	3 876	3 087	789	79,64%	1 min 39 sek	1 min 59 sek	2 min 27 sek	310
Augusti			0					
September			0					
Oktober			0					
November			0					
December			0					
Summa totalt	29 444	26 153	3 291	89,07%				3 254
Jämf. tot 2007	52 619	49 347	3 272	93,85%				
Jämf. tot 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	1 012	986	26	791	44	1	860	56	4
Maj	1 010	980	30	755	55	6	826	68	9
Juni	1 065	1 018	47	779	55	5	875	75	8
Juli	943	927	16	655	57	3	723	69	6
Augusti			0						
September			0						
Oktober			0						
November			0						
December			0						
Summa totalt	6 496	6 286	210	4 923	337	23	5 392	417	40

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						