

Sammanställning samtalsstatistik Kontaktcenter avs. Avfall Januari - December 2010									
	Totalt inkomm- ande samtal	Totalt besvarade samtal	Totalt obesvarade samtal	Totalt besvarade i procent	Besvarade inom 10 sek	Besvarade inom 20 sek	Besvarade inom 30 sek	Service- nivå	Inkomm- ande mejl
Januari	5 853	5 458	395	93,25%	36,25%	43,53%	47,05%	54,37%	1 229
Februari	13 922	9 356	4 566	67,20%	15,40%	20,31%	22,92%	27,91%	
Mars									
April									
Maj									
Juni									
Juli									
Augusti									
September									
Oktober									
November									
December									
Summa totalt	19 775	14 814	4 961	74,91%	25,83%	31,92%	34,99%		
Jämf. 2009	41 479	40 007	1 472	96,45%	60,33%	70,23%	73,36%		7 818
Jämf. 2008	49 642	45 337	4 305	91,33%					6 184
Jämf. 2007	52 619	49 347	3 272	93,78%					4 891
Jämf. 2006	61 964	57 349	4 615	92,55%					

Sammanställning reklamationer avfall Januari - December 2010

	inkomman- de reklamatio- ner	åtgärdade reklamatio- ner	åtgärdade reklamatio- ner
Januari	2 668	2 614	54
Februari	10 777	7 062	3 715
Mars			
April			
Maj			
Juni			
Juli			
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
Summa totalt	13 445	9 676	3 769
Jämf 2009	10 380	9 973	407
Jämf. 2008	11 629	11 211	418
Jämf. 2007	14 779	14 466	313

Jämf. 2006	25 918	23 478	2 440
------------	--------	--------	-------