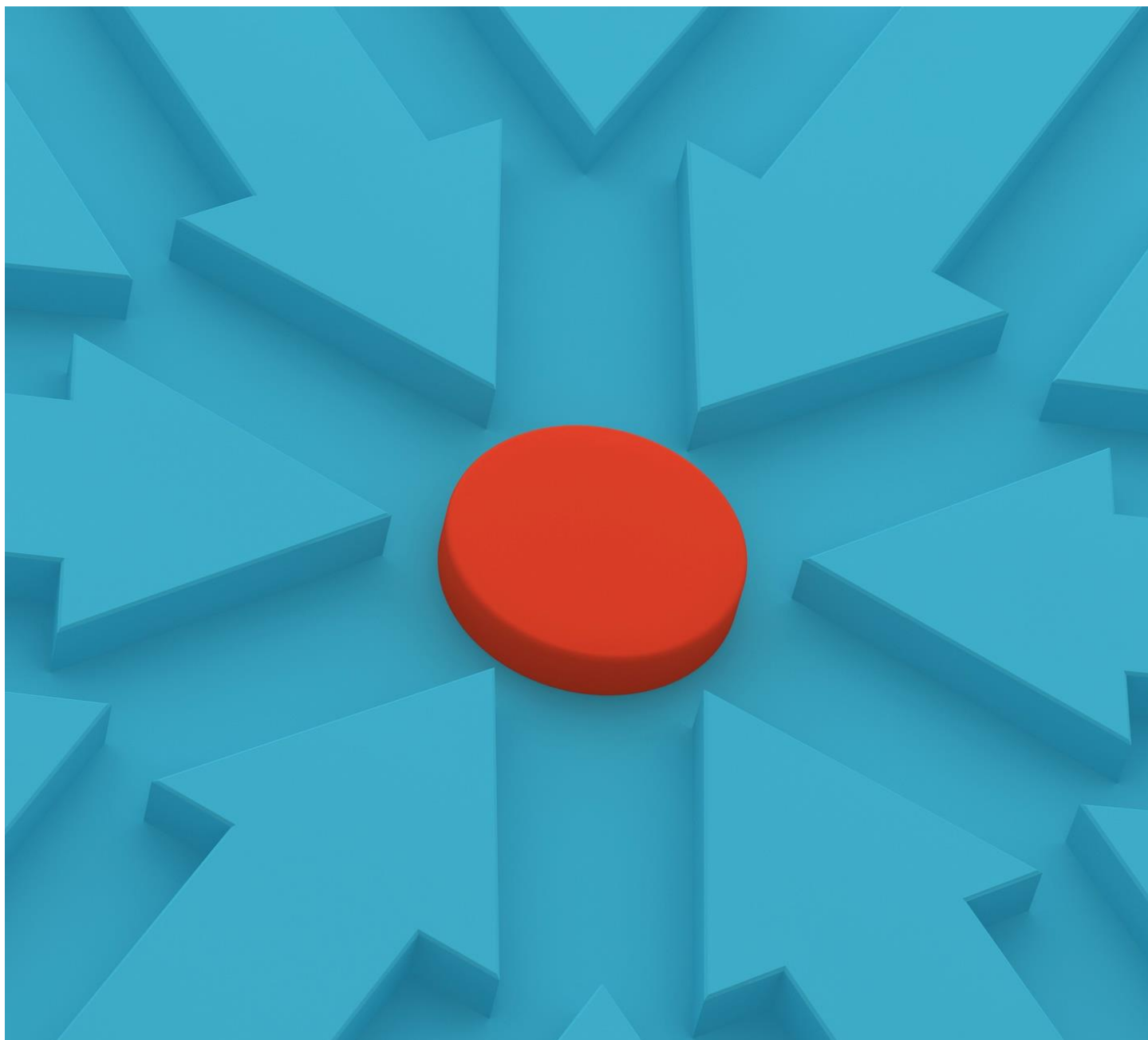




KPI KVALITETS-RAPPORT

DDH STYREGRUPPEMØDE

Styregruppemødet den 26. april 2023

Nyeste data medtaget: 31. marts 2023

Dorthe Jespersgaard, Aalborg

Sofie Martinussen, Silkeborg

Lise Skjødt, Morsø

OPSUMMERING

Tilfredshed

KPI Målsætning: >7

Måned	feb-22	mar-22	apr-22	Maj-22	Juni 22	Juli 22	Aug. 22	Sep. 22	Okt. 22	Nov. 22	Dec. 22	Jan. 23	Feb. 23	Marts 23
Gns. Score	7,76	7,38	7,41	7,71	7,49	7,60	7,63	7,76	7,78	7,55	7,48	7,91	7,84	7,73
Resultat														

Svarprocent

KPI-svarprocent målsætning: 80 %

Måned	feb-22	mar-22	apr-22	Maj-22	Juni 22	Juli 22	Aug. 22	Sep. 22	Okt. 22	Nov. 22	Dec. 22	Jan. 23	Feb. 23	Marts 23
Gns. Score (%)	69,55	50,33	53,29	72,53	70,24	85,51	92,60	94,66	93,48	95,01	95,54	91,83	94,83	87,13
Resultat														

Straksafklaring

KPI-Målsætning: 60 %

Måned	feb-22	mar-22	apr-22	Maj-22	Juni 22	Juli 22	Aug. 22	Sep. 22	Okt. 22	Nov. 22	Dec. 22	Jan. 23	Feb. 23	Marts 23
Gns. Score (%)	58,97	63,8	60,05	60,78	58,39	55,32	52,27	56,09	55,91	58,86	58,32	58,56	58,39	59,35
Resultat														

KPI BORGERTILFREDSHED

Hvem får tilbudt at gennemføre en tilfredshedsmåling?: Alle borgere på en mobiltelefon, som har fået besvaret opkaldet og ikke er blevet viderestillet.

SMS-spørgsmål:

Du har netop været i kontakt med kommunernes hotline.

På en skala fra 1–9 (hvor 9 er bedst), hvor tilfreds er du alt i alt med den service, du netop har modtaget?

Gennem stikprøvekontrol, viser det sig at ca. 30% af alle dem som modtager en sms-undersøgelse, besvarer med en tilfredshedsscore.

Januar 2023 (3061 svar)

Måned	00-08	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
☐ januar	8,00	8,05	7,98	7,88	7,49	8,07	8,00	7,91
☐ 1	6,33	8,13	7,97	7,98	7,30	7,71	8,33	7,91
☐ 2	9,00	8,12	8,05	7,86	7,74	8,58	8,00	7,99
☐ 3	8,40	7,96	7,85	7,95	7,22	8,87	7,73	7,84
☐ 4	9,00	8,01	8,05	7,70	7,87	7,72	7,60	7,93
☐ 5		8,03	7,96	7,87	7,09	6,00	8,67	7,81
Total	8,00	8,05	7,98	7,88	7,49	8,07	8,00	7,91

Februar 2023 (2652 svar)

Måned	00-08	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	20-	Total
☐ februar	5.86	7.92	7.93	7.68	7.75	7.89	7.68	8.00	7.84
☐ 5	1.00	7.74	7.90	7.68	7.88	7.53	8.57	8.00	7.80
☐ 6	7.00	8.16	7.85	7.87	7.75	8.66	9.00		7.95
☐ 7	9.00	8.14	8.09	7.68	7.85	7.46	6.83		7.93
☐ 8		7.93	8.14	7.74	7.63	7.24	7.00		7.90
☐ 9	3.00	6.77	7.44	7.13	7.54	8.39	6.83		7.29
Total	5.86	7.92	7.93	7.68	7.75	7.89	7.68	8.00	7.84

Marts 2023 (3212 svar)

Måned	00-08	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
☐ marts	6.50	7.78	7.88	7.66	7.36	7.77	8.00	7.73
☐ 9		7.77	7.55	7.93	7.21	7.71	7.40	7.66
☐ 10	9.00	7.60	7.79	7.72	7.62	8.29	9.00	7.75
☐ 11	7.50	8.12	8.23	7.78	7.33	7.57	7.14	7.94
☐ 12	5.00	7.81	7.90	7.41	7.01	7.35	7.50	7.60
☐ 13	1.00	7.55	7.73	7.58	7.62	7.87	9.00	7.65
Total	6.50	7.78	7.88	7.66	7.36	7.77	8.00	7.73

KPI SVARPROCENT

Svarprocent. Periode: januar 2023

Tabellen kan findes i DDH Power BI, fanebladet 'KPI-Svarprocent'

Måned	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
☐ januar	92,27 %	92,68 %	92,70 %	87,97 %	86,30 %	86,26 %	91,83 %
☐ 1	93,79 %	92,01 %	89,46 %	84,05 %	73,48 %	59,09 %	90,13 %
mandag	93,80 %	84,63 %	92,72 %	85,89 %	83,33 %	100,00 %	88,87 %
tirsdag	91,53 %	94,22 %	82,19 %	76,97 %	94,44 %	77,78 %	88,24 %
onsdag	92,59 %	95,33 %	92,90 %	94,15 %	95,45 %	70,00 %	93,82 %
torsdag	96,21 %	94,49 %	91,40 %	82,67 %	81,48 %	85,71 %	91,65 %
fredag	95,52 %	94,82 %	87,28 %	76,60 %			91,35 %
☐ 2	91,78 %	92,78 %	91,01 %	87,87 %	90,37 %	97,06 %	91,49 %
mandag	96,44 %	94,33 %	92,29 %	79,66 %	95,65 %	83,33 %	92,33 %
tirsdag	94,40 %	93,16 %	87,66 %	88,46 %	100,00 %	100,00 %	91,58 %
onsdag	95,02 %	90,81 %	88,99 %	89,44 %	100,00 %	100,00 %	91,22 %
torsdag	76,14 %	89,85 %	95,55 %	93,33 %	81,54 %	100,00 %	88,67 %
fredag	96,34 %	95,42 %	89,24 %	93,65 %			94,15 %
søndag					100,00 %	100,00 %	100,00 %
☐ 3	90,81 %	91,83 %	94,64 %	90,38 %	86,92 %	95,83 %	92,05 %
mandag	93,10 %	93,01 %	94,31 %	92,68 %	95,65 %	100,00 %	93,40 %
tirsdag	94,49 %	92,67 %	91,06 %	77,90 %	100,00 %	100,00 %	90,52 %
onsdag	81,64 %	85,62 %	95,96 %	95,71 %	92,31 %	100,00 %	88,95 %
torsdag	89,96 %	95,34 %	96,17 %	95,61 %	79,37 %	88,89 %	93,60 %
fredag	94,74 %	92,57 %	96,45 %	91,30 %			93,79 %
søndag					90,00 %	93,33 %	91,43 %
☐ 4	91,98 %	93,76 %	96,05 %	89,84 %	93,44 %	92,50 %	93,40 %
mandag	87,71 %	92,78 %	95,79 %	77,27 %	96,30 %	100,00 %	90,46 %
tirsdag	92,48 %	94,34 %	98,66 %	94,08 %	93,75 %	100,00 %	94,99 %
onsdag	92,77 %	93,07 %	93,26 %	95,30 %	100,00 %	88,89 %	93,38 %
torsdag	91,53 %	93,74 %	98,26 %	94,65 %	92,98 %	83,33 %	94,24 %
fredag	97,81 %	95,24 %	93,33 %	91,94 %			95,25 %
søndag					84,62 %	100,00 %	88,89 %
☐ 5	93,63 %	93,58 %	93,67 %	88,95 %	90,70 %	93,75 %	92,94 %
mandag	94,32 %	95,11 %	93,78 %	81,43 %	83,33 %	87,50 %	92,52 %
tirsdag	92,81 %	91,77 %	93,54 %	97,77 %	100,00 %	100,00 %	93,43 %
Total	92,27 %	92,68 %	92,70 %	87,97 %	86,30 %	86,26 %	91,83 %

Svarprocent. Periode: februar 2023

Måned	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
☐ februar	95,43 %	95,98 %	95,64 %	92,02 %	91,40 %	87,50 %	95,14 %
☐ 5	94,31 %	95,46 %	97,05 %	89,94 %	88,52 %	89,29 %	94,57 %
onsdag	90,64 %	95,03 %	95,29 %	89,01 %	88,00 %	85,71 %	93,06 %
torsdag	94,68 %	94,81 %	99,07 %	89,78 %	93,06 %	100,00 %	94,89 %
fredag	98,68 %	96,69 %	96,30 %	93,33 %			96,90 %
søndag					76,00 %	85,71 %	78,13 %
☐ 6	96,00 %	96,60 %	96,45 %	93,57 %	96,12 %	83,87 %	95,96 %
mandag	96,46 %	99,01 %	97,51 %	87,68 %	100,00 %	100,00 %	96,62 %
tirsdag	95,41 %	94,71 %	94,47 %	90,57 %	88,89 %	83,33 %	94,13 %
onsdag	96,64 %	95,20 %	94,05 %	96,35 %	90,48 %	80,00 %	95,25 %
torsdag	94,95 %	95,28 %	98,61 %	98,65 %	97,96 %	81,82 %	96,57 %
fredag	96,17 %	98,57 %	97,25 %	96,43 %			97,45 %
søndag					100,00 %	83,33 %	95,00 %
☐ 7	97,67 %	98,07 %	96,93 %	96,50 %	94,70 %	88,89 %	97,39 %
mandag	96,81 %	97,12 %	98,39 %	96,74 %	95,45 %	83,33 %	97,18 %
tirsdag	97,90 %	99,26 %	95,38 %	93,55 %	100,00 %	100,00 %	97,34 %
onsdag	96,27 %	98,58 %	96,46 %	99,16 %	100,00 %	100,00 %	97,65 %
torsdag	98,53 %	96,55 %	97,29 %	96,17 %	98,15 %	80,00 %	97,10 %
fredag	99,50 %	99,68 %	96,77 %	97,87 %			98,80 %
søndag					75,00 %	81,82 %	77,42 %
☐ 8	95,72 %	98,06 %	94,50 %	91,64 %	87,95 %	88,89 %	95,63 %
mandag	98,21 %	98,13 %	98,31 %	79,33 %	66,67 %	100,00 %	94,94 %
tirsdag	94,25 %	98,83 %	83,75 %	93,60 %	95,24 %	100,00 %	93,45 %
onsdag	91,67 %	97,71 %	98,03 %	96,38 %	100,00 %	100,00 %	96,23 %
torsdag	95,94 %	97,33 %	96,76 %	98,49 %	92,21 %	100,00 %	96,79 %
fredag	99,13 %	98,21 %	96,65 %	96,67 %			98,02 %
søndag					86,67 %	72,73 %	80,77 %
☐ 9	91,15 %	88,47 %	92,65 %	84,02 %	89,29 %	85,71 %	89,55 %
mandag	93,18 %	98,53 %	95,23 %	81,56 %	76,92 %	71,43 %	94,05 %
tirsdag	88,63 %	80,14 %	89,71 %	86,41 %	100,00 %	100,00 %	85,07 %
Total	95,43 %	95,98 %	95,64 %	92,02 %	91,40 %	87,50 %	95,14 %

Tabellen kan findes i DDH Power BI, fanebladet 'KPI-Svarprocent'

Svarprocent. Periode: marts 2023

Måned	00-08	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
☐ marts	100,00 %	81,69 %	90,97 %	89,77 %	84,12 %	90,99 %	89,42 %	87,55 %
☐ 9		85,85 %	92,27 %	94,89 %	94,82 %	90,80 %	100,00 %	91,53 %
onsdag		88,10 %	90,43 %	97,87 %	89,31 %	93,33 %	100,00 %	91,55 %
torsdag		75,56 %	88,56 %	98,43 %	98,33 %	88,46 %	100,00 %	88,78 %
fredag		97,58 %	99,53 %	84,18 %	100,00 %			95,75 %
søndag						95,00 %	100,00 %	96,00 %
☐ 10	100,00 %	89,48 %	95,90 %	93,97 %	90,98 %	89,68 %	87,80 %	93,01 %
mandag		86,95 %	95,93 %	97,78 %	86,82 %	100,00 %	71,43 %	92,73 %
tirsdag	100,00 %	87,42 %	96,27 %	82,12 %	83,33 %	96,55 %	100,00 %	89,31 %
onsdag		90,88 %	95,97 %	97,73 %	95,04 %	86,36 %	88,89 %	94,78 %
torsdag		90,37 %	94,94 %	97,89 %	96,83 %	93,94 %	100,00 %	94,65 %
fredag		92,94 %	96,58 %	93,60 %	94,00 %			94,66 %
søndag						68,00 %	87,50 %	75,61 %
☐ 11		77,63 %	89,36 %	87,90 %	75,23 %	97,66 %	94,87 %	84,58 %
mandag		80,13 %	87,05 %	93,94 %	70,21 %	94,29 %	88,89 %	84,93 %
tirsdag		66,05 %	89,04 %	80,90 %	69,89 %	100,00 %	80,00 %	78,65 %
onsdag		78,96 %	80,31 %	82,48 %	66,67 %	100,00 %	100,00 %	79,34 %
torsdag		81,42 %	94,99 %	91,55 %	85,20 %	100,00 %	100,00 %	90,04 %
fredag		85,66 %	98,73 %	91,33 %	95,59 %			93,05 %
søndag						88,89 %	100,00 %	93,10 %
☐ 12		74,73 %	89,47 %	91,47 %	90,41 %	85,80 %	80,85 %	86,08 %
mandag		85,34 %	92,23 %	94,69 %	87,78 %	89,47 %	90,00 %	90,60 %
tirsdag		70,45 %	86,01 %	85,34 %	91,85 %	92,31 %	100,00 %	82,60 %
onsdag		82,33 %	97,24 %	96,47 %	97,86 %	88,89 %	81,82 %	92,94 %
torsdag		68,18 %	92,39 %	98,11 %	93,30 %	78,08 %	72,73 %	86,56 %
fredag		67,61 %	81,86 %	83,38 %	74,70 %			77,67 %
søndag						95,24 %	62,50 %	86,21 %
☐ 13		83,62 %	88,96 %	83,87 %	77,12 %	90,96 %	90,70 %	85,00 %
mandag		90,97 %	89,94 %	91,29 %	75,42 %	93,33 %	90,00 %	88,61 %
tirsdag		78,22 %	89,02 %	74,93 %	59,90 %	95,45 %	92,86 %	79,05 %
onsdag		81,35 %	87,63 %	86,83 %	85,03 %	88,57 %	75,00 %	85,62 %
torsdag		93,10 %	89,75 %	86,24 %	81,82 %	89,87 %	100,00 %	88,36 %
fredag		72,84 %	87,99 %	77,08 %	92,93 %			81,71 %
Total	100,00 %	81,69 %	90,97 %	89,77 %	84,12 %	90,99 %	89,42 %	87,55 %

Tabellen kan findes i DDH Power BI, fanebladet 'KPI-Svarprocent'

Gennemsnitlige samtaletider

jan-20	feb-20	mar-20	apr-20	maj-20	jun-20	jul-20	aug-20	sep-20	okt-20	nov-20	dec-20
02:16	02:12	02:11	02:06	01:53	02:06	02:11	02:16	02:14	02:13	02:19	02:12

jan-21	feb-21	mar-21	apr-21	maj-21	jun-21	jul-21	aug-21	sep-21	okt-21	nov-21	dec-21
01:57	02:03	02:15	02:23	02:31	02:37	02:26	02:14	02:12	02:13	01:46	01:23

jan-22	feb-22	mar-22	apr-22	maj-22	jun-22	jul-22	aug-22	sep-22	okt-22	nov-22	dec-22
02:32	02:37	02:52	02:54	02:36	02:22	02:27	02:13	02:16	02:14	02:13	02:08

jan-23	feb-23	mar-23	apr-23	maj-23	jun-23	jul-23	aug-23	sep-23	okt-23	nov-23	dec-23
02:18	02:19	02:21									

Kø tider. Periode: januar 2023

jan-23	Detaljer pr. kø (pr. dag/gruppering på time)					
Gns. Køtid - besvarede			00:42			
	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Søndag
kl. 8 - 9	00:17	00:17	00:17	00:32	00:17	
kl. 9-10	00:43	00:32	01:07	00:38	00:16	
kl. 10-11	01:07	00:50	01:17	00:40	00:24	
kl. 11-12	00:14	00:10	00:12	00:09	00:10	
kl. 12-13	00:42	01:21	00:40	00:16	00:45	
kl. 13-14	00:33	01:01	00:43	00:27	01:04	
kl. 14-15	02:24	01:18	00:59	01:01	01:08	
kl. 15-16	00:51	00:37	00:25	00:29	00:58	
kl. 16-17	00:43	00:31	00:32	01:30		01:39
kl. 17-18	00:18	00:11	00:13	00:42		01:05
kl. 18-19	00:20	00:11	00:56	01:17		00:19
kl. 19-20	00:34	00:34	01:50	00:42		00:55
Gns.	00:42	00:45	00:47	00:33	00:28	01:11

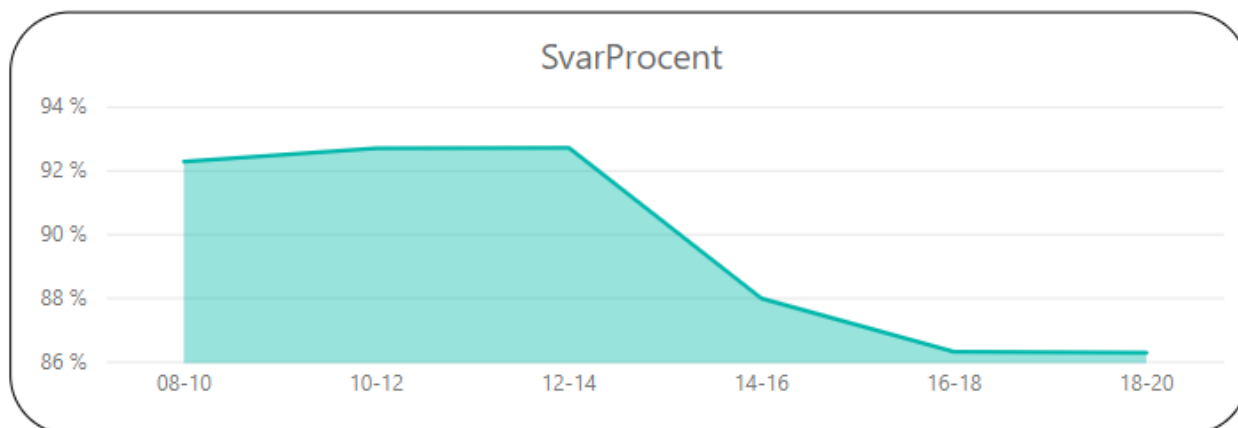
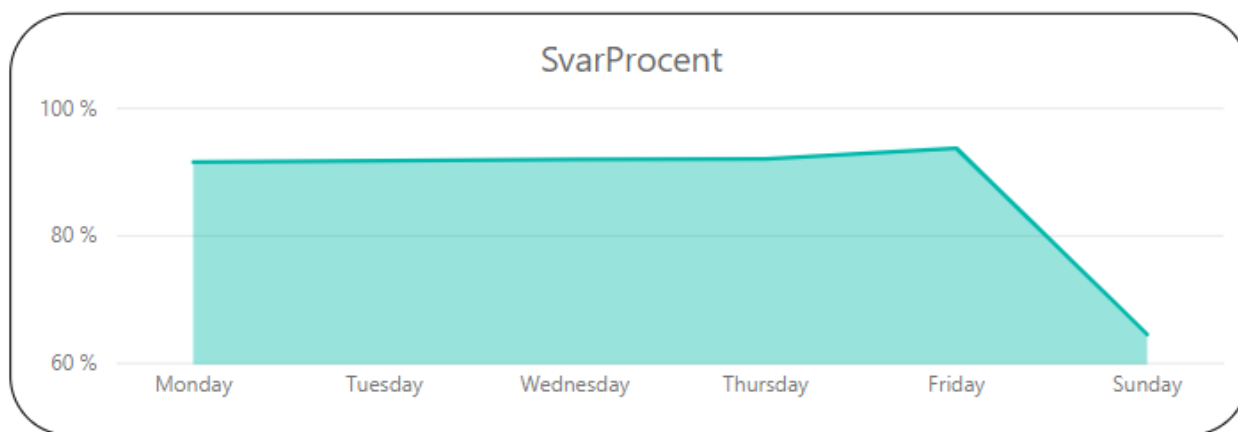
Kø tider. Periode: februar 2023

feb-23	Detaljer pr. kø (pr. dag/gruppering på time)					
Gns. Køtid - besvarede			00:44			
	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Søndag
kl. 8 - 9	00:33	00:34	00:35	00:31	00:10	
kl. 9-10	01:05	01:15	01:22	00:34	00:23	
kl. 10-11	00:38	01:39	00:56	01:01	00:32	
kl. 11-12	00:08	00:14	00:11	00:11	00:08	
kl. 12-13	00:28	01:10	00:36	00:23	00:37	
kl. 13-14	00:16	01:29	00:56	00:16	00:22	
kl. 14-15	01:57	01:57	00:48	00:58	00:52	
kl. 15-16	01:34	00:30	00:27	00:16	00:19	
kl. 16-17	00:46	00:27	00:34	01:06		05:29
kl. 17-18	00:20	00:14	00:23	00:22		02:01
kl. 18-19	00:44	00:36	01:11	00:10		00:28
kl. 19-20	00:42	00:23	00:15	03:02		01:20
Gns.	00:41	01:07	00:46	00:34	00:25	02:38

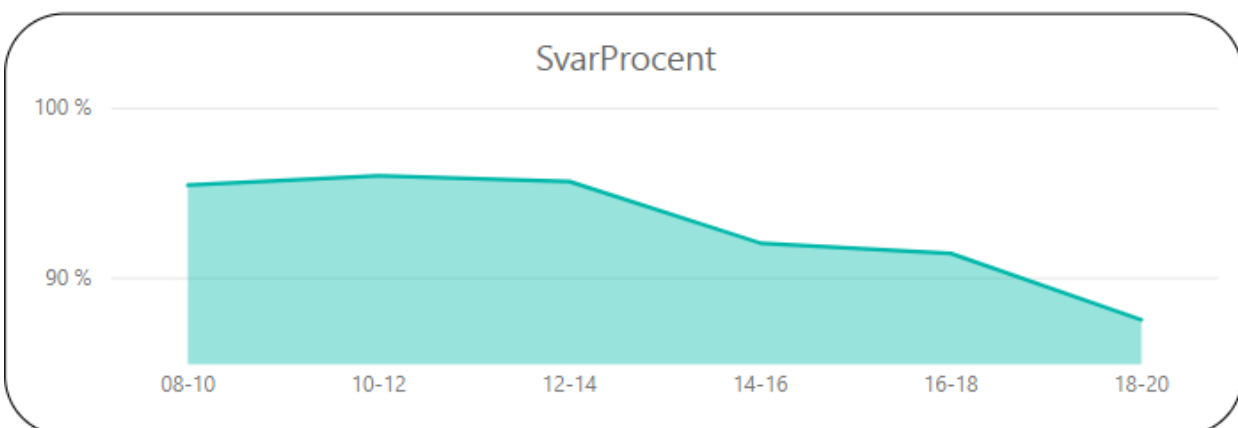
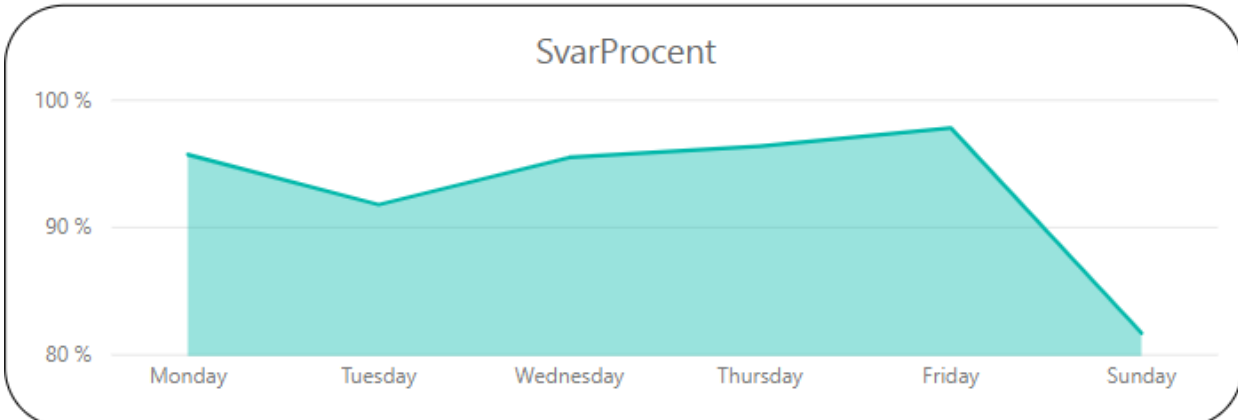
Kø tider. Periode: marts 2023

mar-23	Detaljer pr. kø (pr. dag/gruppering på time)					
Gns. Køtid - besvarede			01:43			
	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Søndag
kl. 8 - 9	00:58	02:31	01:47	02:29	02:00	
kl. 9-10	03:13	03:52	02:38	02:58	02:50	
kl. 10-11	02:09	02:35	02:07	01:58	02:00	
kl. 11-12	00:16	00:21	00:31	00:11	00:19	
kl. 12-13	00:56	02:21	01:25	01:04	02:32	
kl. 13-14	01:39	04:22	01:05	00:45	02:16	
kl. 14-15	02:44	04:49	02:01	01:30	01:00	
kl. 15-16	02:15	01:44	01:02	01:22	00:30	
kl. 16-17	01:05	01:04	01:27	01:48		03:23
kl. 17-18	00:23	00:28	00:34	01:03		01:05
kl. 18-19	01:05	00:47	01:22	00:12		01:27
kl. 19-20	01:53	00:51	00:44	00:12		01:02
Gns.	01:40	02:24	01:35	01:26	01:45	01:59

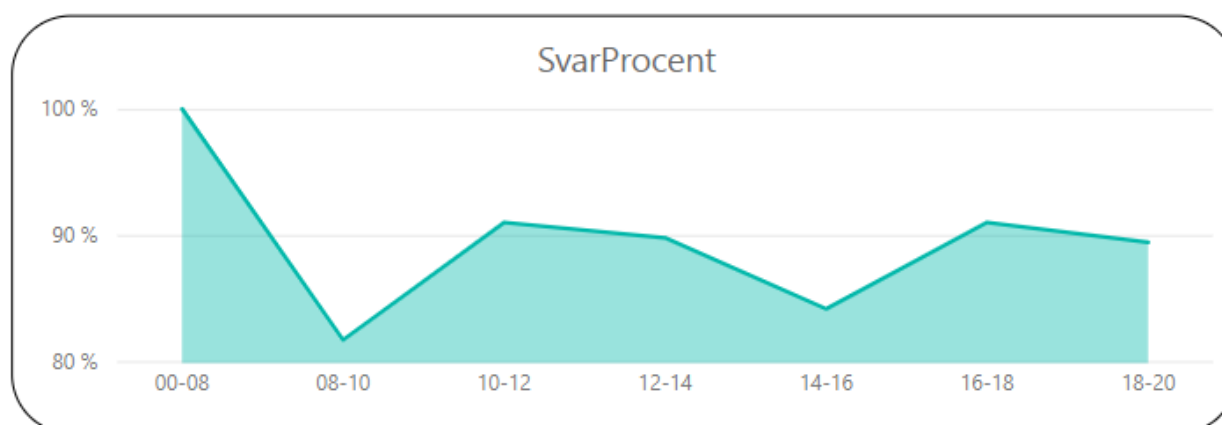
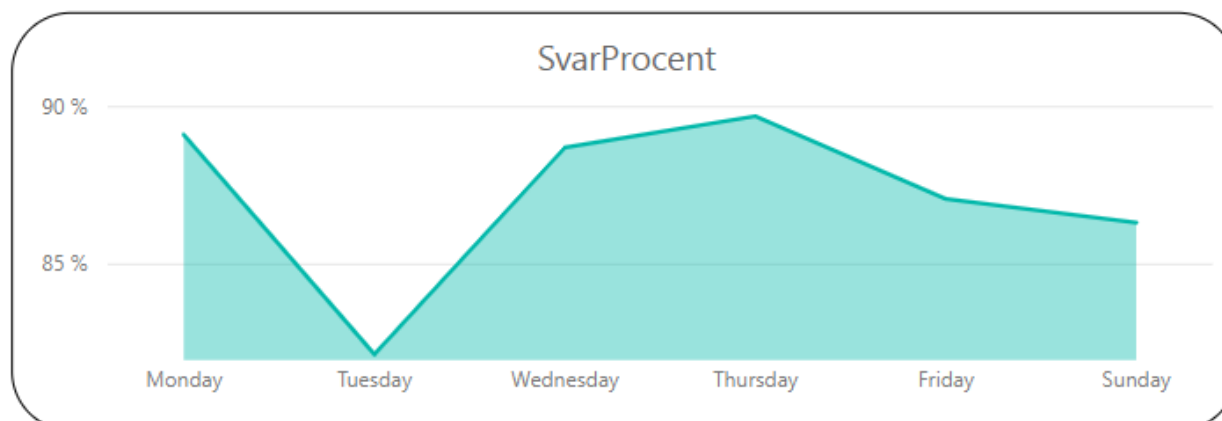
Svarprocent (graf). Periode: januar 2023



Svarprocent (graf). Periode: februar 2023



Svarprocent (graf). Periode: marts 2023



Svarprocent - hele året 2023

Måned	00-08	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
januar		92.26 %	92.67 %	92.69 %	87.96 %	86.30 %	86.26 %	91.82 %
februar		95.43 %	95.98 %	95.64 %	92.02 %	91.40 %	87.50 %	95.14 %
marts		100.00 %	81.69 %	90.97 %	89.77 %	84.12 %	90.99 %	89.42 %
Total		100.00 %	88.93 %	93.04 %	92.46 %	87.73 %	89.75 %	87.77 %

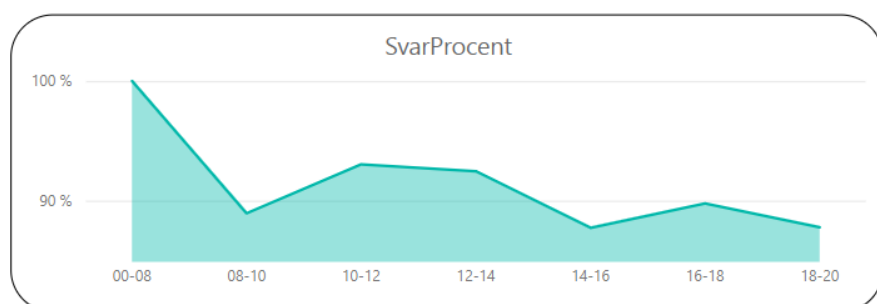
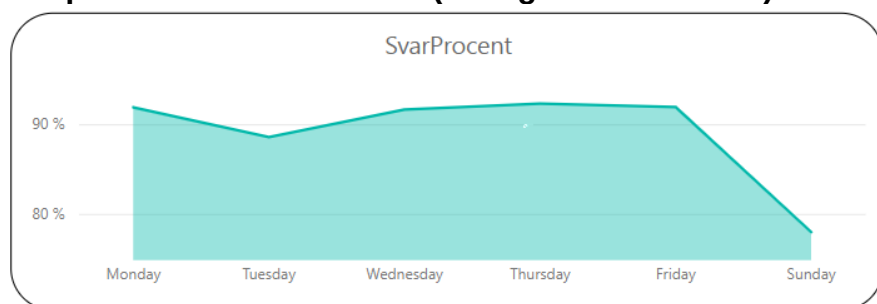
Svarprocent - hele året 2022

Måned	00-08	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
januar		78,67 %	70,74 %	67,65 %	62,07 %	78,75 %	86,50 %	70,62 %
februar		72,88 %	69,33 %	67,43 %	68,16 %	78,91 %	89,50 %	69,82 %
marts		55,18 %	50,98 %	47,23 %	44,72 %	61,04 %	81,53 %	50,64 %
april		53,73 %	54,82 %	50,93 %	50,10 %	63,04 %	84,18 %	53,42 %
maj		74,92 %	71,06 %	72,24 %	73,27 %	76,92 %	85,53 %	72,76 %
juni	50,00 %	71,19 %	67,45 %	70,55 %	75,13 %	83,36 %	82,05 %	70,46 %
juli		86,65 %	84,30 %	86,94 %	87,31 %	81,58 %	82,11 %	85,73 %
august		93,23 %	92,36 %	92,89 %	93,17 %	93,02 %	86,80 %	92,76 %
september		94,97 %	94,68 %	95,23 %	94,62 %	90,31 %	89,02 %	94,74 %
oktober		92,81 %	93,29 %	95,10 %	93,98 %	90,98 %	88,17 %	93,60 %
november		95,58 %	94,11 %	96,21 %	95,86 %	93,74 %	93,02 %	95,15 %
december		95,33 %	95,67 %	96,07 %	95,53 %	93,84 %	96,77 %	95,65 %
Total	50,00 %	75,14 %	73,12 %	72,20 %	71,23 %	77,92 %	85,70 %	73,29 %

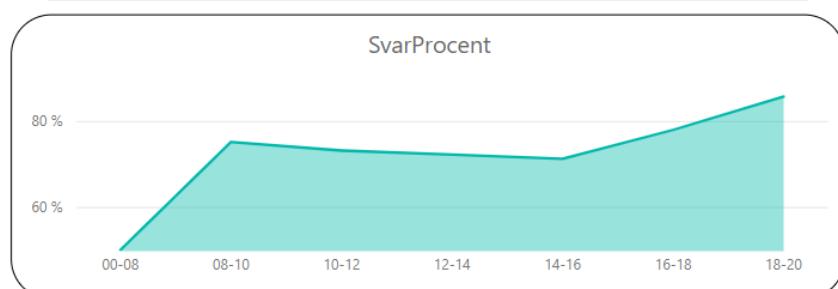
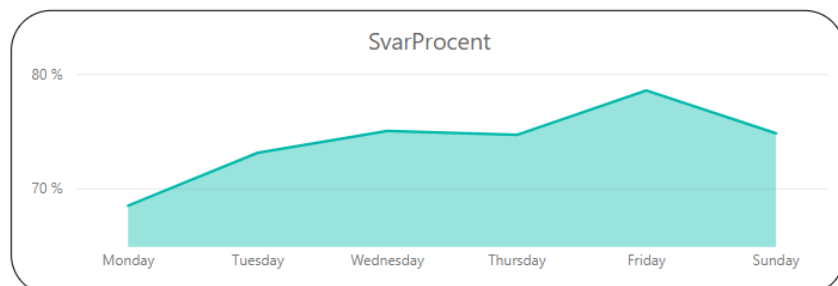
Svarprocent - hele året 2021

Måned	00-08	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
januar		67,61 %	70,89 %	51,15 %	62,86 %	78,85 %	88,97 %	64,06 %
februar		55,04 %	66,69 %	54,17 %	61,18 %	82,45 %	93,19 %	60,61 %
marts		54,69 %	70,81 %	74,34 %	69,41 %	84,98 %	89,96 %	67,68 %
april	100,00 %	57,04 %	66,79 %	67,22 %	64,00 %	77,82 %	80,22 %	64,41 %
maj	100,00 %	59,95 %	68,80 %	64,36 %	56,74 %	75,23 %	85,45 %	64,26 %
juni	100,00 %	56,27 %	62,93 %	56,50 %	52,21 %	68,70 %	84,22 %	58,64 %
juli		70,59 %	72,45 %	64,51 %	62,80 %	71,45 %	83,85 %	68,97 %
august	100,00 %	87,95 %	92,36 %	91,40 %	84,59 %	88,17 %	89,08 %	89,98 %
september		92,40 %	95,78 %	93,99 %	87,37 %	86,67 %	77,96 %	93,05 %
oktober		92,59 %	95,62 %	92,98 %	85,43 %	91,67 %	92,20 %	92,81 %
november		80,71 %	86,37 %	84,28 %	74,98 %	89,53 %	92,48 %	83,12 %
december		85,84 %	89,00 %	89,61 %	85,10 %	91,95 %	91,33 %	87,97 %
Total	100,00 %	68,49 %	75,87 %	70,28 %	68,61 %	80,86 %	86,80 %	72,03 %

Svarprocent - hele året 2023 (til dags dato – 3 mdr.)



Svarprocent - hele året 2022



INDEKS VOLUMEN & AGENTER

Marts 2022 / 2023

Statistik PUZZEL	Volumen marts 2022	Max agenter pålogget inkl. pause* marts 2022	Volumen marts 2023	Max agenter pålogget Inkl. pause*, marts 2023
Mandag	18.010	27	7.326	21
Tirsdag	17.847	25,4	5.915	16
Onsdag	17.181	23,2	6.925	17,2
Torsdag	18.599	22,2	7.550	18
Fredag	9.011	21,25	5.522	14,6
Søndag	265	1	137	1

*Puzzel stat "Max/gns./min.agenter pr. status (gruppering på tid: dag)

Se her: <https://support.microsoft.com/da-dk/office/show-dates-as-days-of-the-week-14f02f1d-8e3d-45a5-bdf8-3d962bf15327>

** Puzzel stat "Detaljer pr. kø" (Antal opkald totalt) – avancerede indstillinger på ugedag

INDEKS VOLUMEN

	marts 2022	marts 2023
Mandag	100	0,41
Tirsdag	100	0,33
Onsdag	100	0,43
Torsdag	100	0,41
Fredag	100	0,61
Søndag	100	0,52

INDEKS MAX AGENTER PÅLOGGET

	marts 2022	marts 2023
Mandag	100	0,78
Tirsdag	100	0,63
Onsdag	100	0,74
Torsdag	100	0,81
Fredag	100	0,67
Søndag	100	1

KPI STRAKSAFKLARING – DDH SAMLET

Periode: januar 2023

Ugenr	Straksafklaring	UgeDag	Straksafklaring
1	57,41 %	mandag	57,89 %
2	58,29 %	tirsdag	58,05 %
3	59,00 %	onsdag	61,21 %
4	60,17 %	torsdag	56,89 %
5	57,57 %	fredag	59,05 %
Total	58,56 %	søndag	100,00 %
		Total	58,56 %

Periode: februar 2023

Ugenr	Straksafklaring	UgeDag	Straksafklaring
5	60.67 %	mandag	57.48 %
6	57.70 %	tirsdag	57.58 %
7	58.67 %	onsdag	61.55 %
8	57.93 %	torsdag	55.02 %
9	57.43 %	fredag	60.70 %
Total	58.39 %	søndag	100.00 %
		Total	58.39 %

Tabel, Straksafklaring – DDH samlet. Se DDH Power BI, fanebladet 'KPI – straks'

Periode: marts 2023

Ugenr	Straksafklaring	UgeDag	Straksafklaring
9	59.91 %	mandag	58.19 %
10	58.38 %	tirsdag	59.08 %
11	59.72 %	onsdag	62.78 %
12	60.35 %	torsdag	57.57 %
13	58.61 %	fredag	58.43 %
Total	59.35 %	søndag	98.23 %
		Total	59.35 %

Sammenligning med 2022

2022	Jan	Feb.	marts	april	Maj	Juni	juli	august	Sep.
Straks	59,40	58,97	63,8	60,05	60,78	58,39	55,32	52,27	56,09

2022	Okt.	Nov.	Dec.
Straks	55,91	58,86	58,32

KPI STRAKSAFKLARING – KOMMUNER (BORGERNE)

Bund 10 - januar 2023 (OBS! kun kommuner over 100 kald)

Kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Rebild	349	202	42,12 %
Syddjurs	653	364	44,26 %
Fredensborg	947	509	46,25 %
Norrdjurs	922	488	47,07 %
Halsnæs	524	277	47,14 %
Jammerbugt	562	297	47,15 %
Brønderslev	757	395	47,82 %
Hedensted	542	280	48,34 %
Horsens	1113	574	48,43 %
Ringkøbing-Skjern	832	420	49,52 %

Bund 10 - februar 2023 (OBS! kun kommuner over 100 kald)

Kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Halsnæs	490	293	40,20 %
Jammerbugt	421	230	45,37 %
Skanderborg	131	71	45,80 %
Rebild	301	156	48,17 %
Hedensted	475	246	48,21 %
Horsens	1193	617	48,28 %
Syddjurs	568	293	48,42 %
Furesø	355	180	49,30 %
Fredensborg	811	410	49,45 %
Ringkøbing-Skjern	897	451	49,72 %

Bund 10 - marts 2023 (OBS! kun kommuner over 100 kald)

Kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Egedal	116	75	35,34 %
Favrskov	932	529	43,24 %
Halsnæs	443	243	45,15 %
Fredensborg	864	473	45,25 %
Rebild	423	225	46,81 %
Horsens	1294	647	50,00 %
Ringkøbing-Skjern	995	496	50,15 %
Jammerbugt	579	280	51,64 %
Morsø	197	93	52,79 %
Skanderborg	267	126	52,81 %

Top 10 – januar 2023 (OBS! kun kommuner over 100 kald)

Kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Aarhus	3154	881	72,07 %
Skive	413	116	71,91 %
Silkeborg	1145	381	66,72 %
Aalborg	1881	657	65,07 %
Hjørring	958	350	63,47 %
Holstebro	234	89	61,97 %
Frederikshavn	460	178	61,30 %
Morsø	234	92	60,68 %
Viborg	558	221	60,39 %
Herning	917	370	59,65 %

Top 10 – februar 2023 (OBS! kun kommuner over 100 kald)

Kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Skive	390	111	71,54 %
Aarhus	2365	768	67,53 %
Silkeborg	968	315	67,46 %
Morsø	208	69	66,83 %
Aalborg	1727	583	66,24 %
Frederikshavn	431	164	61,95 %
Viborg	705	270	61,70 %
Favrskov	426	165	61,27 %
Norddjurs	650	256	60,62 %
Holbæk	917	368	59,87 %

Top 10 – marts 2023 (OBS! kun kommuner over 100 kald)

Kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Skive	421	120	71,50 %
Silkeborg	1011	319	68,45 %
Aarhus	3044	969	68,17 %
Hjørring	874	297	66,02 %
Aalborg	2307	807	65,02 %
Frederikshavn	465	167	64,09 %
Norddjurs	784	289	63,14 %
Herning	871	334	61,65 %
Randers	1621	622	61,63 %
Viborg	745	299	59,87 %

Tabel: "Duplicate of KPI straks."

Kommuner som har haft en laveste straksafklaring 3 gange ud af de sidste 3 måneder.

Kommune	Antal
Halsnæs	3
Rebild	3
Jammerbugt	3
Ringkøbing-Skjern	3
Horsens	3
Fredensborg	3

KPI STRAKSAFKLARING. MEDARBEJDERNES PERFORMANCE – KOMMUNENS GENNEMSNIIT

Januar 2023

KommuneNavn	Besvaret	Ikke besv	Guideopslag	mail_sent	sms_sent	Omstillet	Straksafklaring	Gen. Bedøm
Samsø*	86	3	108	3	0	0	100,00 %	8
Høje-Taastrup	527	22	731	6	156	126	76,09 %	8
Holbæk	817	16	996	8	26	237	70,99 %	8
Fredensborg	400	13	493	9	86	120	70,00 %	8
Norddjurs	282	12	377	1	16	88	68,79 %	8
Frederikshavn	784	21	1082	5	66	253	67,73 %	8
Furesø	244	5	352	1	16	82	66,39 %	7
Syddjurs	502	23	558	5	24	174	65,34 %	8
Egedal	655	20	728	1	4	229	65,04 %	7
Struer	391	9	473	1	60	141	63,94 %	8
Roskilde	685	24	844	7	58	250	63,50 %	8
Halsnæs	426	20	554	7	38	159	62,68 %	8
Skive	444	13	556	8	22	166	62,61 %	8
Jammerbugt	389	19	476	2	34	152	60,93 %	8
Brønderslev	312	34	427	6	14	122	60,90 %	8
Aalborg	3391	220	3727	4	102	1347	60,28 %	8
Hedensted	485	41	533	7	8	193	60,21 %	8
Morsø	235	9	273	5	12	95	59,57 %	7
Aarhus	5206	330	5882	9	184	2150	58,70 %	8
Hjørring	1000	36	1188	18	188	413	58,70 %	8
Herning	1275	36	1427	5	36	532	58,27 %	8
Vesthimmerlands	278	27	363	2	18	118	57,55 %	8
Ringkøbing-Skjern	497	1	605	0	0	214	56,94 %	8
Holstebro	742	13	900	6	90	322	56,60 %	8
Favrskov	510	15	575	1	22	226	55,69 %	8
Skanderborg	814	30	945	3	10	361	55,65 %	8
Silkeborg	875	123	953	2	12	390	55,43 %	8
Rebild	380	16	428	1	12	171	55,00 %	8
Viborg	1134	29	1251	5	26	517	54,41 %	8
Odsherred	372	8	433	3	4	188	49,46 %	9
Randers	1748	39	1982	9	4	889	49,14 %	7
Odder	502	18	602	0	0	263	47,61 %	8
Lemvig	114	17	129	0	12	63	44,74 %	7
Horsens	913	58	1000	13	108	576	36,91 %	8

* kun aftenvagter

Februar 2023

Kommune	Besvaret	Ikke besv	Guideopslag	mail_sent	sms_sent	Omstillet	Straksafklaring	Gen. Bedøm
Samsø*	61	4	76	2	0	4	93,44 %	8
Fredensborg	281	1	408	10	78	77	72,60 %	8
Holbæk	809	23	996	12	30	230	71,57 %	8
Høje-Taastrup	475	17	543	2	56	140	70,53 %	9
Roskilde	930	16	1171	5	90	299	67,85 %	8
Halsnæs	487	15	680	7	42	163	66,53 %	8
Ringkøbing-Skjern	434	2	540	0	2	150	65,44 %	8
Hjørring	712	20	968	8	146	247	65,31 %	9
Syddjurs	397	14	443	7	10	139	64,99 %	7
Furesø	378	7	554	5	38	135	64,29 %	8
Norddjurs	224	4	313	6	20	82	63,39 %	9
Brønderslev	514	32	602	2	22	190	63,04 %	8
Skanderborg	706	15	797	0	14	264	62,61 %	8
Vesthimmerlands	353	11	437	4	42	133	62,32 %	8
Egedal	732	14	813	0	6	280	61,75 %	7
Frederikshavn	763	22	1073	5	104	293	61,60 %	8
Favrskov	452	18	539	1	40	176	61,06 %	8
Skive	356	2	480	7	16	141	60,39 %	8
Struer	214	1	238	1	36	87	59,35 %	7
Odsherred	272	4	319	1	0	111	59,19 %	8
Lemvig	78	5	104	2	12	32	58,97 %	9
Hedensted	485	19	540	0	0	199	58,97 %	8
Herning	766	10	874	1	18	320	58,22 %	8
Aalborg	3145	134	3380	7	70	1327	57,81 %	8
Odder	292	10	342	0	0	125	57,19 %	8
Aarhus	4337	226	4764	12	118	1887	56,49 %	7
Rebild	250	1	276	1	6	112	55,20 %	8
Jammerbugt	348	30	434	0	24	158	54,60 %	8
Silkeborg	839	73	890	5	14	385	54,11 %	8
Viborg	900	25	997	1	2	416	53,78 %	8
Morsø	348	12	382	4	2	163	53,16 %	8
Holstebro	544	5	651	2	46	279	48,71 %	8
Randers	1751	23	1936	3	20	923	47,29 %	7
Horsens	843	82	952	5	58	482	42,82 %	8

* kun aftenvagter

Marts 2023

Kommune	Besvaret	Ikke besv	Guideopslag	mail_sen t	sms_sen t	Omstille t	Straksafklaring	Gen. Bedøm
Samsø*	162	3	214	4	8	16	90,12 %	8
Høje-Taastrup	602	20	806	3	174	140	76,74 %	8
Norddjurs	252	1	345	1	16	61	75,79 %	8
Holbæk	803	6	1002	8	34	206	74,35 %	8

Furesø	334	3	467	1	24	97	70,96 %	8
Halsnæs	568	12	731	9	54	179	68,49 %	8
Roskilde	1107	32	1337	14	108	361	67,39 %	8
Fredensborg	599	10	768	16	154	198	66,94 %	7
Brønderslev	477	44	576	0	30	159	66,67 %	8
Hjørring	703	14	895	1	162	237	66,29 %	8
Morsø	275	13	332	7	4	97	64,73 %	8
Frederikshavn	817	10	1112	7	66	299	63,40 %	8
Odsherred	337	8	383	0	0	125	62,91 %	7
Favrskov	618	10	701	0	22	235	61,97 %	8
Vesthimmerlands	446	18	587	7	54	174	60,99 %	9
Egedal	782	17	879	0	4	311	60,23 %	7
Skanderborg	888	12	1039	2	4	360	59,46 %	8
Jammerbugt	377	1	467	2	2	153	59,42 %	8
Syddjurs	598	32	658	6	4	244	59,20 %	8
Skive	569	5	710	4	28	234	58,88 %	8
Aarhus	4834	238	5292	13	148	1993	58,77 %	7
Herning	1344	13	1574	3	38	564	58,04 %	8
Silkeborg	1233	100	1339	6	50	526	57,34 %	8
Holstebro	777	18	945	5	42	337	56,63 %	8
Aalborg	3561	143	3979	10	54	1577	55,71 %	8
Struer	257	5	281	0	16	115	55,25 %	8
Ringkøbing-Skjern	491	4	604	0	20	220	55,19 %	8
Hedensted	571	29	639	4	6	258	54,82 %	8
Rebild	388	4	423	3	14	176	54,64 %	8
Randers	1926	24	2233	14	14	883	54,15 %	7
Viborg	1174	18	1298	5	28	557	52,56 %	8
Horsens	1002	86	1122	15	94	506	49,50 %	8
Odder	278	2	327	0	0	151	45,68 %	8
Lemvig	71	2	71	0	0	57	19,72 %	

* KUN AFTENVAGTER

STRAKSAFKLARING AGENTER

Periode: januar 2023 (agenter med over 50 besvarede kald)

Medarbejderperformance – straksafklaring

Bruger	Besvaret	Antal guide	Omstillet	StrakafSag	StraksKald	Gen Bedøm
HTK03	166	253	0	100,00 %	100,00 %	8
RAN07	64	53	1	98,72 %	98,44 %	8
FRH17	71	47	13	84,15 %	81,69 %	7
HLB01	98	109	18	86,57 %	81,63 %	9
HLB02	74	91	14	87,04 %	81,08 %	8
FRH15	185	146	35	77,71 %	81,08 %	9
FRH09	69	68	14	83,53 %	79,71 %	8
HLB04	107	90	22	81,20 %	79,44 %	9

AAR20	128	92	27	81,38 %	78,91 %	7
HJO01	91	126	20	85,19 %	78,02 %	8
NOR01	63	64	14	82,05 %	77,78 %	7
FUR21	59	59	14	81,82 %	76,27 %	7
FRE13	158	169	39	78,57 %	75,32 %	8
FUR03	129	105	32	73,55 %	75,19 %	6
AAK26	323	251	82	77,53 %	74,61 %	8
STR06	54	60	14	80,28 %	74,07 %	9
FRE08	69	88	19	80,61 %	72,46 %	8
SKB15	57	25	16	71,43 %	71,93 %	8
REB07	71	64	20	76,19 %	71,83 %	9
EGE04	326	274	92	75,73 %	71,78 %	7
ODD005	125	146	36	79,07 %	71,20 %	9
HLB05	185	189	54	77,12 %	70,81 %	7
ROS19	51	82	15	82,76 %	70,59 %	9
HLB07	95	98	28	76,47 %	70,53 %	9
ROS16	118	92	36	72,52 %	69,49 %	8
HED01	127	73	39	71,11 %	69,29 %	8
BRSLEV13	70	78	22	75,56 %	68,57 %	7
SYD10	108	53	34	70,18 %	68,52 %	8
EGE07	98	96	31	73,04 %	68,37 %	6
HTK01	138	190	44	78,54 %	68,12 %	8
Hal06	128	208	41	81,19 %	67,97 %	8
STR04	62	53	20	71,83 %	67,74 %	8
BRSLEV10	65	106	21	81,74 %	67,69 %	8
SKB05	71	51	23	69,33 %	67,61 %	8
AAR21	333	212	108	69,32 %	67,57 %	8
MOR02	77	63	25	71,26 %	67,53 %	7
HTK06	113	119	37	72,99 %	67,26 %	8
AAR16	206	110	68	69,64 %	66,99 %	8
SYD07	127	97	42	71,23 %	66,93 %	8
NOR05	54	39	18	69,49 %	66,67 %	8
SKI08	81	68	27	69,66 %	66,67 %	9
HOL05	128	141	43	73,29 %	66,41 %	8
HER22	109	86	37	69,42 %	66,06 %	8
AAR28	417	386	142	73,56 %	65,95 %	6
HAL09	111	108	38	70,31 %	65,77 %	9
AAK30	350	339	120	71,50 %	65,71 %	8
SKI05	93	104	32	76,12 %	65,59 %	9
AAK14	101	90	35	73,28 %	65,35 %	9
AAR34	173	178	60	74,47 %	65,32 %	9
ROS25	83	88	29	72,38 %	65,06 %	9
VIB08	90	72	32	69,52 %	64,44 %	9
STR01	98	65	35	68,18 %	64,29 %	8
AAK28	529	427	189	68,24 %	64,27 %	8
SKB17	137	56	49	65,00 %	64,23 %	8

FAVR14	53	48	19	72,46 %	64,15 %	8
RKSK04	111	74	40	66,39 %	63,96 %	6
JAM03	83	98	30	71,70 %	63,86 %	9
SIL15	174	130	63	66,31 %	63,79 %	8
HER23	218	200	79	68,65 %	63,76 %	9
Ros13	203	233	74	73,29 %	63,55 %	8
SYD03	267	201	98	67,11 %	63,30 %	9
SKI07	79	81	29	70,10 %	63,29 %	8
HER06	95	68	35	66,35 %	63,16 %	9
NOR12	70	39	26	65,79 %	62,86 %	9
SKB01	86	85	32	68,93 %	62,79 %	9
HAL07	59	46	22	68,12 %	62,71 %	8
HER19	322	248	121	66,20 %	62,42 %	8
ROS14	117	77	44	63,93 %	62,39 %	7
AAR08	302	293	114	69,60 %	62,25 %	7
VHK09	110	151	42	74,39 %	61,82 %	9
SKI02	124	124	48	69,03 %	61,29 %	7
HJO10	175	171	68	67,31 %	61,14 %	9
HLB06	162	120	63	63,58 %	61,11 %	8
FRH16	95	130	37	74,48 %	61,05 %	9
SKB08	92	71	36	64,00 %	60,87 %	9
HOL08	199	218	78	69,29 %	60,80 %	8
HLB03	96	93	38	65,14 %	60,42 %	7
AAR44	73	59	29	65,06 %	60,27 %	8
AAK34	208	167	83	61,75 %	60,10 %	8
BRSLEV01	65	32	26	62,86 %	60,00 %	8
RAN18	496	361	199	65,15 %	59,88 %	7
FRH08	169	204	68	72,24 %	59,76 %	8
HTK04	67	57	27	65,82 %	59,70 %	8
HOL06	79	79	32	62,79 %	59,49 %	9
AAK29	350	258	142	63,78 %	59,43 %	8
JAM07	86	74	35	62,37 %	59,30 %	8
BRSLEV07	51	41	21	67,19 %	58,82 %	5
AAR26	58	21	24	60,00 %	58,62 %	9
HJO03	227	157	94	62,55 %	58,59 %	9
REB02	53	52	22	69,86 %	58,49 %	6
AAK07	192	122	80	60,78 %	58,33 %	8
AAR37	530	146	223	58,08 %	57,92 %	6
HJO12	118	104	50	61,83 %	57,63 %	9
VIB11	101	41	43	59,05 %	57,43 %	7
VIB16	403	169	172	58,65 %	57,32 %	7
HED04	89	72	38	60,82 %	57,30 %	8
Sil12	175	176	75	66,06 %	57,14 %	9
favr05	142	94	61	59,60 %	57,04 %	9
HED06	79	61	34	60,47 %	56,96 %	8
AAR12	427	304	185	60,55 %	56,67 %	8

AAK20	53	47	23	58,18 %	56,60 %	9
HJO15	76	88	33	65,98 %	56,58 %	8
HORS13	89	63	39	58,06 %	56,18 %	9
AAR09	323	244	142	63,96 %	56,04 %	8
AAK19	721	484	318	57,32 %	55,89 %	7
VIB15	111	104	49	63,43 %	55,86 %	9
MOR01	86	81	38	62,75 %	55,81 %	8
MOR06	72	43	32	61,90 %	55,56 %	6
ski10	67	69	30	62,96 %	55,22 %	6
AAR24	498	347	224	57,66 %	55,02 %	7
SIL25	133	8	60	54,89 %	54,89 %	9
HER14	248	211	112	60,70 %	54,84 %	9
JAM10	139	145	63	62,94 %	54,68 %	8
SIL17	110	57	50	58,33 %	54,55 %	9
AAR43	520	335	237	59,07 %	54,42 %	8
AAR39	762	577	348	59,86 %	54,33 %	8
EGE06	231	133	106	54,70 %	54,11 %	8
RAN27	307	286	142	62,63 %	53,75 %	8
ODS03	84	70	39	56,67 %	53,57 %	9
HER01	99	66	46	55,77 %	53,54 %	8
ROS17	66	20	31	55,07 %	53,03 %	9
HJO04	210	189	99	58,75 %	52,86 %	7
RKSK12	123	137	58	65,06 %	52,85 %	8
RKSK06	141	125	67	61,93 %	52,48 %	8
HJO09	103	111	49	61,11 %	52,43 %	9
HORS14	178	214	86	63,40 %	51,69 %	7
AAK25	564	424	275	54,24 %	51,24 %	7
HAL11	84	37	41	52,33 %	51,19 %	8
REB06	84	83	41	59,80 %	51,19 %	7
VIB17	237	177	116	55,04 %	51,05 %	8
SIL20	171	52	85	50,00 %	50,29 %	6
RAN26	286	113	144	52,00 %	49,65 %	6
FAVR07	73	56	37	53,16 %	49,32 %	9
HOL09	124	107	63	54,68 %	49,19 %	9
SIL23	112	74	57	53,28 %	49,11 %	6
HOL04	153	123	78	56,91 %	49,02 %	8
FRH18	88	186	45	76,56 %	48,86 %	6
RAN13	88	74	45	60,53 %	48,86 %	9
REB04	172	92	88	47,93 %	48,84 %	8
HED08	121	118	63	55,32 %	47,93 %	9
STR09	67	54	35	52,70 %	47,76 %	9
BRSLEV14	61	78	32	63,22 %	47,54 %	8
SKB13	99	97	52	55,93 %	47,47 %	9
SKB14	104	119	55	58,96 %	47,12 %	9
AAR27	257	117	136	48,09 %	47,08 %	8
VHK02	143	109	76	48,30 %	46,85 %	7

ODS05	251	241	134	55,78 %	46,61 %	9
Vib05	192	188	105	54,94 %	45,31 %	9
HER12	112	75	62	49,18 %	44,64 %	7
HER07	72	62	40	50,62 %	44,44 %	9
LEM09	66	33	37	47,89 %	43,94 %	6
SKB04	137	134	79	56,35 %	42,34 %	9
FAVR09	58	49	34	47,69 %	41,38 %	8
ODD10	377	352	227	47,21 %	39,79 %	8
AAR45	110	36	67	40,18 %	39,09 %	8
HORS01	111	96	77	33,04 %	30,63 %	8
RAN29	507	297	358	33,33 %	29,39 %	8
HORS16	118	0	84	27,59 %	28,81 %	5
HORS07	354	51	259	26,84 %	26,84 %	8

Periode: februar 2023 (agenter med over 50 besvarede kald)

Medarbejderperformance – straksafklaring

Bruger	Besvaret	Antal guide	Omstillet	StrakafSag	StraksKald	Gen Bedøm
HTK03	53	72	0	100,00 %	100,00 %	9
HLB01	93	102	16	86,99 %	82,80 %	8
HLB04	93	102	16	86,89 %	82,80 %	9
FAVR10	113	82	20	84,25 %	82,30 %	8
HTK01	66	92	12	87,63 %	81,82 %	9
BRSEV13	52	77	10	88,51 %	80,77 %	8
FRH08	66	74	13	85,71 %	80,30 %	7
FRE08	76	136	15	89,58 %	80,26 %	9
BRSEV01	126	31	25	66,22 %	80,16 %	5
AAR20	71	49	15	80,77 %	78,87 %	7
HLB02	138	149	30	83,24 %	78,26 %	9
SKB05	137	92	30	80,52 %	78,10 %	9
HTK06	89	79	20	79,38 %	77,53 %	8
ROS19	207	309	47	86,18 %	77,29 %	7
FUR18	63	84	15	83,52 %	76,19 %	8
AAR44	61	43	15	79,17 %	75,41 %	9
STR07	77	64	19	77,65 %	75,32 %	7
HLB05	179	158	45	78,26 %	74,86 %	7
RKSK16	67	65	18	79,55 %	73,13 %	9
HED06	59	56	16	77,46 %	72,88 %	9
HJO01	138	261	38	86,33 %	72,46 %	9
favr03	61	61	17	78,21 %	72,13 %	8
AAK26	382	284	108	74,29 %	71,73 %	8
SKB08	53	47	15	76,19 %	71,70 %	9
SYD07	148	98	42	73,58 %	71,62 %	7
Ros13	109	119	31	76,69 %	71,56 %	9
HED01	130	78	37	73,94 %	71,54 %	9
ODD005	130	154	37	78,61 %	71,54 %	9

ROS25	229	217	66	76,76 %	71,18 %	8
SIL15	131	120	38	73,79 %	70,99 %	7
RKSK15	109	127	32	77,93 %	70,64 %	7
HER22	153	112	46	72,46 %	69,93 %	9
FRH03	61	78	19	79,57 %	68,85 %	8
FRE13	114	135	36	75,34 %	68,42 %	7
Hal06	202	298	64	79,42 %	68,32 %	8
HORS05	104	86	33	70,80 %	68,27 %	8
HED07	53	26	17	69,09 %	67,92 %	5
HJO03	162	91	52	71,58 %	67,90 %	9
HAL07	108	120	36	76,62 %	66,67 %	9
VHK05	169	188	57	75,54 %	66,27 %	9
HTK08	80	54	27	64,47 %	66,25 %	7
HER06	130	123	44	72,84 %	66,15 %	9
REB06	59	60	20	73,33 %	66,10 %	8
NOR12	55	32	19	68,33 %	65,45 %	9
EGE07	107	89	37	68,91 %	65,42 %	8
AAK14	52	43	18	68,97 %	65,38 %	8
AAR21	257	161	89	66,16 %	65,37 %	8
AAR34	112	167	39	79,37 %	65,18 %	9
FRH15	123	165	43	76,63 %	65,04 %	8
EGE04	422	347	148	68,31 %	64,93 %	7
AAR16	175	80	62	65,93 %	64,57 %	8
HER07	106	80	38	68,07 %	64,15 %	8
FUR21	89	111	32	75,19 %	64,04 %	9
HLB07	99	93	36	70,00 %	63,64 %	8
HJO12	137	149	50	71,26 %	63,50 %	9
FUR23	60	108	22	80,18 %	63,33 %	8
RKSK12	103	108	38	70,08 %	63,11 %	8
AAK07	490	292	181	65,19 %	63,06 %	7
HAL09	116	125	43	70,14 %	62,93 %	8
MOR01	83	80	31	69,31 %	62,65 %	8
ROS14	200	112	75	65,28 %	62,50 %	8
SYD03	71	63	27	67,47 %	61,97 %	7
JAM07	102	87	39	67,50 %	61,76 %	6
AAK30	164	144	63	66,49 %	61,59 %	8
HTK04	117	62	45	63,11 %	61,54 %	9
AAK20	62	55	24	66,20 %	61,29 %	9
HJO15	103	115	40	68,75 %	61,17 %	9
HJO10	90	99	35	68,75 %	61,11 %	9
AAR43	443	224	173	63,35 %	60,95 %	7
RKSK17	133	130	52	66,45 %	60,90 %	7
SKI14	166	161	65	69,91 %	60,84 %	8
HOL02	79	85	31	69,90 %	60,76 %	9
SYD10	79	35	31	59,74 %	60,76 %	8
SYD11	99	84	39	68,55 %	60,61 %	8

FUR22	60	88	24	73,33 %	60,00 %	8
HORS13	112	90	45	64,29 %	59,82 %	8
AAR28	405	274	164	63,96 %	59,51 %	6
Sil12	101	105	41	67,20 %	59,41 %	9
VIB15	120	85	49	62,60 %	59,17 %	9
ODS03	97	77	40	62,62 %	58,76 %	8
VHK02	184	139	76	60,82 %	58,70 %	7
AAR19	58	61	24	67,57 %	58,62 %	8
SKB15	232	152	97	61,51 %	58,19 %	8
HOL06	86	69	36	61,70 %	58,14 %	9
HLB03	124	140	52	65,33 %	58,06 %	7
HLB06	81	80	34	63,83 %	58,02 %	8
FRH16	284	320	120	67,74 %	57,75 %	9
AAR08	274	196	116	62,21 %	57,66 %	8
AAR26	92	30	39	58,95 %	57,61 %	7
HORS14	73	106	31	73,95 %	57,53 %	9
ODS05	114	88	49	62,60 %	57,02 %	7
AAR09	160	109	69	63,10 %	56,88 %	9
BRSLEV10	87	133	38	74,32 %	56,32 %	9
SIL23	80	63	35	60,23 %	56,25 %	7
REB02	86	61	38	59,14 %	55,81 %	8
AAK25	414	297	183	59,33 %	55,80 %	7
VIB08	134	107	60	60,53 %	55,22 %	8
JAM03	125	131	56	63,16 %	55,20 %	9
RAN26	292	138	132	55,85 %	54,79 %	6
BRSLEV07	143	128	65	61,99 %	54,55 %	8
RAN27	418	353	190	62,30 %	54,55 %	8
HJO04	57	49	26	58,06 %	54,39 %	6
favr05	94	90	43	63,25 %	54,26 %	9
AAK28	262	216	121	58,70 %	53,82 %	7
VIB17	179	135	83	56,32 %	53,63 %	9
AAR37	552	140	256	54,12 %	53,62 %	5
AAK19	635	385	295	54,55 %	53,54 %	7
EGE06	203	123	95	58,15 %	53,20 %	8
AAR24	423	298	198	56,10 %	53,19 %	7
FAVR12	64	33	30	57,14 %	53,13 %	7
HED03	145	52	68	57,23 %	53,10 %	8
RAN18	339	234	160	57,78 %	52,80 %	7
SKI07	110	108	52	60,31 %	52,73 %	8
HER14	235	210	112	56,59 %	52,34 %	8
AAK34	327	265	156	55,17 %	52,29 %	9
VIB16	111	39	53	53,10 %	52,25 %	8
SIL25	256	18	123	51,76 %	51,95 %	8
RAN13	264	209	127	57,95 %	51,89 %	8
Vib05	309	283	150	58,68 %	51,46 %	8
AAR12	472	339	230	54,18 %	51,27 %	7

AAR39	637	478	314	56,69 %	50,71 %	8
BRSLEV14	105	96	52	57,02 %	50,48 %	8
AAK29	353	260	175	52,96 %	50,42 %	8
ROS17	137	70	68	51,08 %	50,36 %	6
MOR06	265	114	132	53,02 %	50,19 %	8
SKB14	85	92	43	58,65 %	49,41 %	8
HORS17	71	72	36	58,62 %	49,30 %	8
HTK02	70	48	36	50,68 %	48,57 %	9
JAM10	121	133	63	61,11 %	47,93 %	8
STR09	92	59	48	49,47 %	47,83 %	6
HOL10	137	126	72	57,40 %	47,45 %	8
SKB16	89	58	47	50,00 %	47,19 %	9
HER02	94	96	50	56,90 %	46,81 %	9
REB04	80	40	43	45,57 %	46,25 %	9
ODD10	162	132	88	47,93 %	45,68 %	7
SIL20	250	94	140	44,00 %	44,00 %	8
FAVR14	89	67	50	49,49 %	43,82 %	9
FRH18	84	147	48	68,21 %	42,86 %	8
AAR45	122	69	72	45,45 %	40,98 %	9
HOL04	117	90	71	45,80 %	39,32 %	9
HED08	58	62	39	43,48 %	32,76 %	8
HORS01	243	200	164	37,40 %	32,51 %	9
HORS16	199	2	148	24,87 %	25,63 %	5
RAN29	411	116	308	27,01 %	25,06 %	7

Periode: marts 2023 (agenter med over 50 besvarede kald)

Medarbejderperformance – straksafklaring

Bruger	Besvaret	Antal guide	Omstillet	StrakafSag	StraksKald	Gen Bedøm
HTK03	183	265	0	100,00 %	100,00 %	8
SAM03	51	48	2	96,88 %	96,08 %	7
HTK01	52	80	5	93,83 %	90,38 %	8
FAVR10	65	52	8	88,41 %	87,69 %	6
SAM01	85	79	11	90,18 %	87,06 %	8
FUR08	75	74	12	88,00 %	84,00 %	8
HLB01	71	83	12	87,50 %	83,10 %	8
AAR20	149	78	28	82,82 %	81,21 %	7
HLB07	84	92	16	86,32 %	80,95 %	8
ROS10	63	15	13	62,86 %	79,37 %	
HLB04	160	151	34	81,32 %	78,75 %	8
HLB02	136	164	29	85,05 %	78,68 %	8
HAL11	55	36	13	77,97 %	76,36 %	9
HJO01	104	147	25	84,57 %	75,96 %	8
FRH17	60	38	15	77,61 %	75,00 %	9
SKB08	76	60	19	77,11 %	75,00 %	9

NOR01	79	90	20	80,00 %	74,68 %	8
HER06	78	72	20	77,27 %	74,36 %	8
HLB11	97	80	25	78,45 %	74,23 %	8
ROS25	223	259	58	80,67 %	73,99 %	8
AAK30	361	403	95	80,53 %	73,68 %	8
FRE08	80	124	22	83,70 %	72,50 %	8
FRH09	76	73	21	78,13 %	72,37 %	8
BRSLEV13	71	88	20	80,39 %	71,83 %	9
ROS19	228	295	65	80,54 %	71,49 %	7
FRH03	62	76	18	79,78 %	70,97 %	9
FRE20	96	106	28	78,46 %	70,83 %	8
AAR44	143	96	42	72,00 %	70,63 %	8
SKB05	54	44	16	76,81 %	70,37 %	8
HAL09	162	161	48	74,74 %	70,37 %	8
Hal06	201	282	60	80,00 %	70,15 %	8
FRE25	87	83	26	74,00 %	70,11 %	6
FUR03	182	221	55	78,60 %	69,78 %	8
FAVR08	135	131	41	74,69 %	69,63 %	8
FRH15	69	96	21	80,37 %	69,57 %	9
SKB19	69	58	21	73,75 %	69,57 %	7
FRE07	62	64	19	75,95 %	69,35 %	8
BRSLEV15	52	53	16	74,60 %	69,23 %	5
SKB04	91	101	28	76,27 %	69,23 %	8
HER23	263	254	81	74,69 %	69,20 %	7
FRH16	97	114	30	77,10 %	69,07 %	7
HTK02	100	99	31	74,17 %	69,00 %	8
BRSLEV10	58	74	18	80,22 %	68,97 %	9
Ros13	176	196	56	75,65 %	68,18 %	8
HTK04	136	101	44	71,61 %	67,65 %	8
HJO16	106	131	35	77,27 %	66,98 %	7
BRSLEV07	72	58	24	71,43 %	66,67 %	7
REB02	78	77	26	73,74 %	66,67 %	7
SYD07	202	110	68	68,52 %	66,34 %	7
SIL25	267	41	90	66,79 %	66,29 %	8
FRH08	189	212	64	74,90 %	66,14 %	6
HOL02	62	62	21	70,83 %	66,13 %	9
MOR06	61	36	21	69,57 %	65,57 %	9
MOR02	151	151	52	71,27 %	65,56 %	8
VHK05	151	203	52	78,15 %	65,56 %	9
HED04	175	128	61	70,39 %	65,14 %	8
HJO04	106	85	37	67,54 %	65,09 %	8
HLB05	120	119	42	70,21 %	65,00 %	8
HJO12	185	185	65	71,11 %	64,86 %	8
HORS13	119	80	42	69,34 %	64,71 %	8
EGE04	414	323	147	69,05 %	64,49 %	6
ODS03	171	121	61	65,14 %	64,33 %	7

HOL06	210	210	76	70,20 %	63,81 %	8
HTK06	58	69	21	71,62 %	63,79 %	9
HJO09	138	144	50	69,70 %	63,77 %	8
HLB03	89	96	33	68,57 %	62,92 %	8
AAR21	141	78	53	62,41 %	62,41 %	6
BRSLEV01	186	87	70	61,75 %	62,37 %	8
JAM10	106	108	40	69,70 %	62,26 %	7
AAK25	487	323	185	63,29 %	62,01 %	7
HAL07	100	105	38	70,77 %	62,00 %	8
MOR01	63	70	24	70,73 %	61,90 %	8
AAR16	102	61	39	62,14 %	61,76 %	7
FRE13	255	257	98	67,76 %	61,57 %	7
AAR28	486	361	187	67,02 %	61,52 %	5
AAK26	428	322	166	64,76 %	61,21 %	8
SIL23	74	48	29	61,33 %	60,81 %	8
HER22	114	93	45	64,57 %	60,53 %	8
EGE07	92	87	37	66,36 %	59,78 %	8
favr05	154	132	62	62,87 %	59,74 %	8
ROS14	216	155	87	61,84 %	59,72 %	8
JAM06	134	158	54	68,79 %	59,70 %	8
HORS05	119	97	48	62,79 %	59,66 %	9
SYD10	141	75	57	64,38 %	59,57 %	7
HER02	79	97	32	71,17 %	59,49 %	9
AAR39	564	403	229	63,59 %	59,40 %	8
Sil12	199	216	81	68,85 %	59,30 %	9
ROS17	201	107	82	60,95 %	59,20 %	6
JAM02	71	68	29	65,88 %	59,15 %	8
favr03	68	57	28	62,16 %	58,82 %	8
SYD11	102	59	42	60,00 %	58,82 %	8
AAR34	114	167	47	74,59 %	58,77 %	8
REB06	63	62	26	62,86 %	58,73 %	9
SIL15	328	236	136	60,92 %	58,54 %	7
HER07	210	173	88	62,87 %	58,10 %	9
AAK07	292	190	123	61,08 %	57,88 %	8
AAR09	256	177	108	63,51 %	57,81 %	8
FRH02	118	128	50	66,67 %	57,63 %	8
AAR43	582	298	248	59,54 %	57,39 %	8
RAN13	340	252	145	63,84 %	57,35 %	9
AAR26	131	31	56	54,84 %	57,25 %	7
VHK02	254	195	109	59,78 %	57,09 %	9
HOL08	114	128	49	66,89 %	57,02 %	8
RKSK12	100	114	43	65,32 %	57,00 %	8
VIB16	331	125	143	57,94 %	56,80 %	6
AAR37	624	165	271	56,22 %	56,57 %	7
AAR45	177	76	77	59,47 %	56,50 %	7
RAN18	773	553	341	61,25 %	55,89 %	7

AAR12	489	371	216	58,94 %	55,83 %	7
SKB15	142	78	63	57,72 %	55,63 %	8
SKI14	439	426	195	62,57 %	55,58 %	8
VIB08	281	231	125	61,54 %	55,52 %	8
RAN26	282	114	126	56,55 %	55,32 %	7
SIL17	96	78	43	61,61 %	55,21 %	9
AAR24	443	303	201	57,51 %	54,63 %	6
HED06	55	50	25	63,24 %	54,55 %	9
HED03	206	83	94	57,08 %	54,37 %	8
RKSK15	194	212	89	64,11 %	54,12 %	7
AAK28	283	216	130	59,12 %	54,06 %	7
EGE06	276	182	127	56,80 %	53,99 %	8
VIB18	128	119	59	60,93 %	53,91 %	8
RKSK16	91	73	42	63,16 %	53,85 %	8
AAR08	380	332	176	60,98 %	53,68 %	8
AAK19	723	460	338	55,47 %	53,25 %	8
HORS07	250	85	119	54,05 %	52,40 %	7
SKB09	85	72	41	58,59 %	51,76 %	8
VIB17	238	176	115	55,43 %	51,68 %	8
STR17	62	30	30	53,13 %	51,61 %	6
HOL10	231	237	112	60,70 %	51,52 %	8
HER14	501	440	245	57,47 %	51,10 %	9
REB04	208	92	102	51,20 %	50,96 %	8
HOL04	137	99	68	56,69 %	50,36 %	7
SKB20	54	48	27	57,14 %	50,00 %	9
FRH18	66	96	33	70,80 %	50,00 %	7
AAK29	342	311	172	57,84 %	49,71 %	7
SYD03	153	135	77	56,50 %	49,67 %	8
RAN27	522	477	271	58,05 %	48,08 %	7
HTK08	73	51	39	53,57 %	46,58 %	8
HER01	99	92	53	53,91 %	46,46 %	9
SKB16	122	93	66	47,62 %	45,90 %	9
SIL20	269	117	147	46,15 %	45,35 %	6
HORS14	81	105	45	61,21 %	44,44 %	8
FAVR14	73	79	41	56,38 %	43,84 %	9
ODS05	80	82	45	53,13 %	43,75 %	9
SKB14	86	88	49	50,00 %	43,02 %	9
AAK34	551	440	320	46,67 %	41,92 %	8
FRH06	80	92	47	54,81 %	41,25 %	9
ODD10	233	196	138	46,72 %	40,77 %	7
HORS01	346	263	211	42,66 %	39,02 %	9
VIB15	178	135	114	41,84 %	35,96 %	9
HED08	93	79	60	41,18 %	35,48 %	8
LEM01	71	38	57	19,72 %	19,72 %	