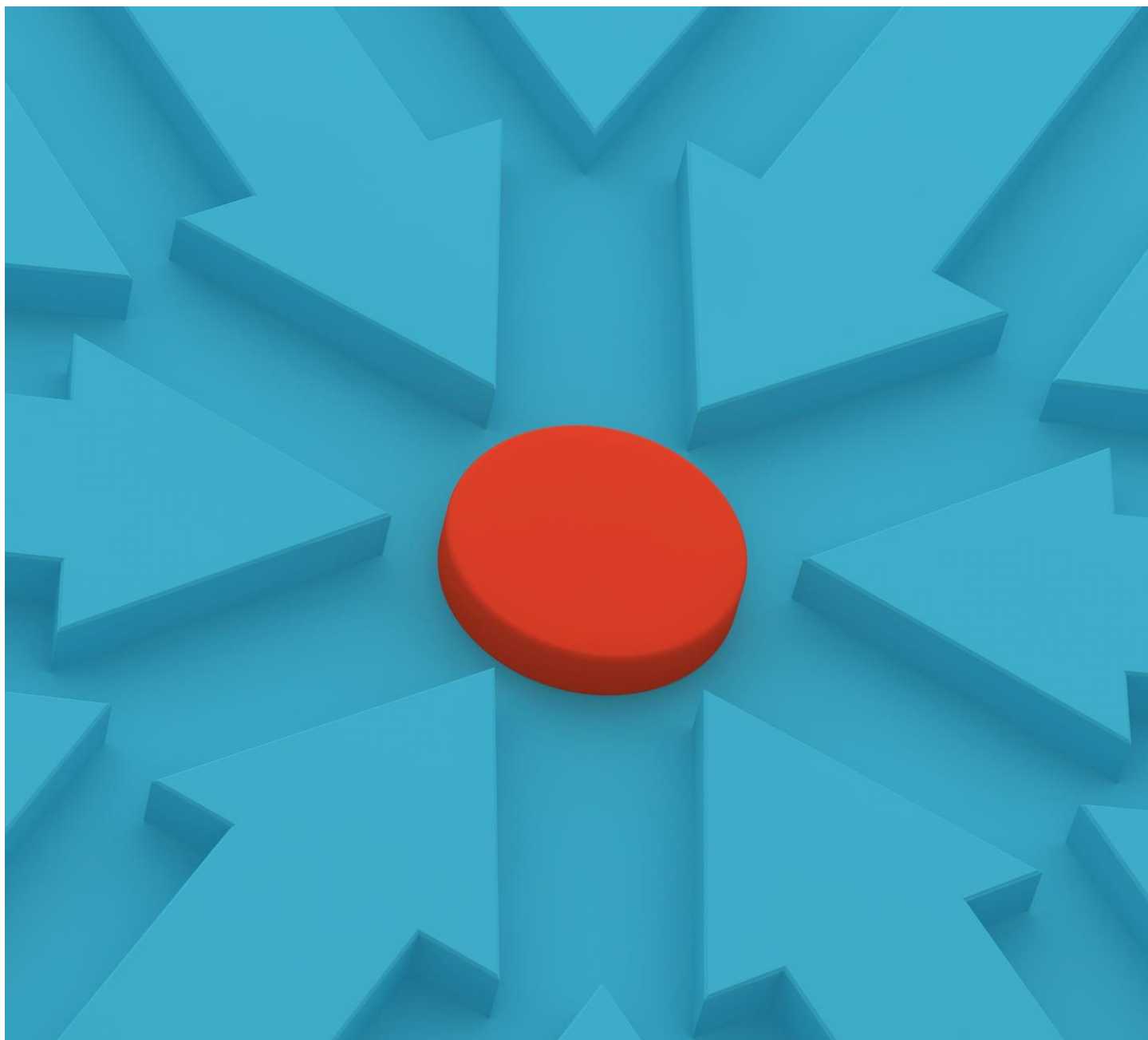




KPI KVALITETS-RAPPORT

DDH STYREGRUPPEMØDE

Styregruppemødet den 7. marts 2023

Nyeste data medtaget: 31. januar 2023

Dorthe Jespersgaard, Aalborg

Sofie Martinussen, Silkeborg

Lise Skjødt, Morsø

OPSUMMERING

Tilfredshed

KPI Målsætning: >7

Måned	dec-21	jan-22	feb-22	mar-22	apr-22	Maj-22	Juni-22	Juli-22	Aug-22	Sep-22	Okt-22	Nov-22	Dec-22	Jan-23
Gns. Score	7,87	7,84	7,76	7,38	7,41	7,71	7,49	7,60	7,63	7,76	7,78	7,55	7,48	7,91
Resultat														

Svarprocent

KPI-svarprocent målsætning: 80 %

Måned	dec-21	jan-22	feb-22	mar-22	apr-22	Maj-22	Juni-22	Juli-22	Aug-22	Sep-22	Okt-22	Nov-22	Dec-22	Jan-23
Gns. Score (%)	87,97	70,16	69,55	50,33	53,29	72,53	70,24	85,51	92,60	94,66	93,48	95,01	95,54	91,83
Resultat														

Straksafklaring

KPI-Målsætning: 60 %

Måned	dec-21	jan-22	feb-22	mar-22	apr-22	Maj-22	Juni-22	Juli-22	Aug-22	Sep-22	Okt-22	Nov-22	Dec-22	Jan-23
Gns. Score (%)	57,70	59,40	58,97	63,8	60,05	60,78	58,39	55,32	52,27	56,09	55,91	58,86	58,32	58,56
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.

November 2022 (2785 svar)

Måned	00-08	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
☐ november	5,00	7,56	7,69	7,42	7,23	8,06	8,59	7,55
☐ 44		7,27	7,40	7,34	7,19	8,38	8,75	7,36
☐ 45	1,00	7,56	7,76	7,63	7,47	7,43	8,11	7,62
☐ 46		7,69	7,51	7,38	7,16	8,04	9,00	7,50
☐ 47	9,00	7,71	8,03	7,08	7,35	8,32	8,57	7,65
☐ 48		7,60	7,82	7,77	6,78	7,88	9,00	7,63
Total	5,00	7,56	7,69	7,42	7,23	8,06	8,59	7,55

December 2022 (1846 svar)

Måned	00-08	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
☐ december	9,00	7,31	7,67	7,43	7,27	7,52	8,83	7,48
☐ 48		7,75	7,13	5,84	6,17	6,17	9,00	6,71
☐ 49		7,58	7,80	7,72	7,42	7,60	8,78	7,69
☐ 50		6,76	7,61	7,64	7,34	8,00	8,75	7,37
☐ 51		7,35	7,68	7,87	7,44	7,46	9,00	7,61
☐ 52	9,00	7,65	7,68	6,91	7,68	7,83	9,00	7,46
Total	9,00	7,31	7,67	7,43	7,27	7,52	8,83	7,48

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

KPI SVARPROCENT

Svarprocent. Periode: november 2022

Måned	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
☐ november	95,58 %	94,11 %	96,21 %	95,86 %	93,74 %	93,02 %	95,15 %
☐ 44	95,27 %	90,34 %	95,83 %	93,05 %	89,26 %	93,55 %	93,13 %
tirsdag	97,04 %	94,49 %	95,30 %	93,55 %	92,31 %	85,71 %	95,14 %
onsdag	97,38 %	87,32 %	96,09 %	97,44 %	93,75 %	100,00 %	93,04 %
torsdag	91,69 %	85,84 %	96,82 %	97,49 %	89,39 %	90,00 %	91,46 %
fredag	94,65 %	95,38 %	94,65 %	69,62 %			92,83 %
søndag					76,92 %	100,00 %	85,71 %
☐ 45	95,24 %	94,80 %	95,70 %	96,65 %	95,00 %	92,31 %	95,31 %
mandag	94,97 %	92,86 %	95,91 %	95,21 %	95,45 %	100,00 %	94,35 %
tirsdag	95,69 %	95,77 %	94,96 %	99,28 %	100,00 %	100,00 %	95,96 %
onsdag	95,91 %	95,38 %	95,50 %	95,24 %	84,62 %	100,00 %	95,43 %
torsdag	93,59 %	95,45 %	95,19 %	98,01 %	97,78 %	75,00 %	95,47 %
fredag	95,93 %	95,42 %	97,79 %	92,73 %			95,87 %
søndag					87,50 %	85,71 %	86,67 %
☐ 46	95,93 %	94,79 %	96,12 %	96,07 %	92,56 %	100,00 %	95,51 %
mandag	93,32 %	92,47 %	95,81 %	95,60 %	94,74 %	100,00 %	93,96 %
tirsdag	96,58 %	95,77 %	96,15 %	95,18 %	95,00 %	100,00 %	95,98 %
onsdag	96,36 %	95,19 %	95,05 %	95,87 %	88,89 %	100,00 %	95,40 %
torsdag	97,29 %	96,29 %	96,49 %	96,98 %	96,00 %	100,00 %	96,67 %
fredag	97,44 %	95,12 %	97,91 %	97,78 %			96,39 %
søndag					78,57 %	100,00 %	85,00 %
☐ 47	95,33 %	95,28 %	96,93 %	97,38 %	100,00 %	89,29 %	96,01 %
mandag	97,04 %	95,16 %	98,70 %	97,51 %	100,00 %	85,71 %	96,80 %
tirsdag	94,76 %	97,00 %	97,18 %	96,81 %	100,00 %	77,78 %	96,47 %
onsdag	96,48 %	96,17 %	97,38 %	96,67 %	100,00 %	100,00 %	96,73 %
torsdag	94,19 %	93,52 %	94,59 %	97,47 %	100,00 %	100,00 %	94,71 %
fredag	93,14 %	94,87 %	95,94 %	100,00 %			94,98 %
søndag					100,00 %	100,00 %	100,00 %
☐ 48	96,34 %	95,18 %	96,52 %	96,22 %	93,48 %	90,48 %	95,86 %
mandag	95,65 %	94,82 %	96,72 %	96,40 %	90,91 %	88,89 %	95,64 %
tirsdag	97,06 %	97,08 %	95,63 %	94,77 %	100,00 %	85,71 %	96,35 %
onsdag	96,60 %	93,91 %	97,14 %	97,52 %	92,31 %	100,00 %	95,67 %
Total	95,58 %	94,11 %	96,21 %	95,86 %	93,74 %	93,02 %	95,15 %

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

Svarprocent. Periode: december 2022

Måned	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
☐ december	95,33 %	95,67 %	96,07 %	95,53 %	93,84 %	96,77 %	95,65 %
☐ 48	93,29 %	95,39 %	96,46 %	95,78 %	96,15 %	100,00 %	95,26 %
torsdag	91,51 %	95,44 %	96,97 %	96,60 %	97,73 %	100,00 %	95,31 %
fredag	95,48 %	95,33 %	95,75 %	90,70 %			95,24 %
søndag					87,50 %	100,00 %	91,67 %
☐ 49	95,38 %	95,31 %	95,67 %	95,82 %	94,94 %	96,67 %	95,48 %
mandag	96,07 %	95,29 %	97,01 %	95,38 %	100,00 %	100,00 %	95,96 %
tirsdag	95,33 %	95,83 %	95,64 %	97,59 %	100,00 %	100,00 %	95,95 %
onsdag	94,56 %	96,06 %	98,31 %	97,64 %	94,44 %	83,33 %	96,42 %
torsdag	93,67 %	93,40 %	94,01 %	94,41 %	91,43 %	100,00 %	93,73 %
fredag	97,44 %	95,91 %	91,53 %	92,16 %			95,11 %
søndag					100,00 %	100,00 %	100,00 %
☐ 50	95,71 %	94,41 %	95,46 %	94,13 %	95,33 %	96,67 %	94,93 %
mandag	92,26 %	88,95 %	92,31 %	87,84 %	100,00 %	100,00 %	90,53 %
tirsdag	96,41 %	94,82 %	95,93 %	95,74 %	85,71 %	100,00 %	95,44 %
onsdag	96,80 %	95,47 %	95,69 %	94,49 %	100,00 %	100,00 %	95,81 %
torsdag	96,09 %	98,24 %	98,22 %	99,05 %	97,67 %	100,00 %	97,94 %
fredag	98,49 %	94,20 %	93,60 %	95,83 %			95,18 %
søndag					84,62 %	90,91 %	87,50 %
☐ 51	95,57 %	96,80 %	97,14 %	96,57 %	98,72 %	100,00 %	96,62 %
mandag	94,51 %	95,71 %	97,02 %	95,18 %	94,74 %	100,00 %	95,67 %
tirsdag	94,93 %	97,37 %	97,41 %	99,19 %	100,00 %	100,00 %	97,13 %
onsdag	95,05 %	97,15 %	95,45 %	96,69 %	100,00 %	100,00 %	96,34 %
torsdag	97,91 %	96,46 %	98,37 %	95,80 %	100,00 %	100,00 %	97,21 %
fredag	96,75 %	98,51 %	97,18 %	96,67 %			97,65 %
☐ 52	95,99 %	97,47 %	95,99 %	96,14 %	75,61 %	88,89 %	96,17 %
tirsdag	95,88 %	96,71 %	95,39 %	93,75 %	75,00 %	100,00 %	95,63 %
onsdag	95,00 %	96,55 %	95,56 %	96,72 %	50,00 %	66,67 %	94,74 %
torsdag	96,06 %	97,88 %	96,51 %	97,73 %	88,00 %	100,00 %	96,69 %
fredag	97,14 %	98,67 %	96,52 %	96,67 %			97,73 %
Total	95,33 %	95,67 %	96,07 %	95,53 %	93,84 %	96,77 %	95,65 %

Tabellen kan findes i DDH Power BI, fanebladet '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 %

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											

Kø tider. Periode: november 2022

nov-22	Detaljer pr. kø (pr. dag/gruppering på time)					
Gns. Køtid - besvarede		00:18				
	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Søndag
kl. 8 - 9	00:59	00:08	00:21	00:16	00:17	
kl. 9-10	00:14	00:10	00:10	00:20	00:10	
kl. 10-11	00:35	00:12	00:37	00:59	00:20	
kl. 11-12	00:08	00:09	00:10	00:21	00:08	
kl. 12-13	00:13	00:13	00:13	00:08	00:16	
kl. 13-14	00:10	00:09	00:15	00:11	00:32	
kl. 14-15	00:13	00:08	00:10	00:11	01:08	
kl. 15-16	00:08	00:17	00:09	00:08	01:06	
kl. 16-17	00:55	00:41	00:26	00:15		01:46
kl. 17-18	00:19	00:28	00:17	00:09		00:49
kl. 18-19	00:11	01:03	00:19	00:08		00:59
kl. 19-20	00:09	00:45	00:45	01:38		01:26
Gns.	00:20	00:11	00:18	00:24	00:19	01:19

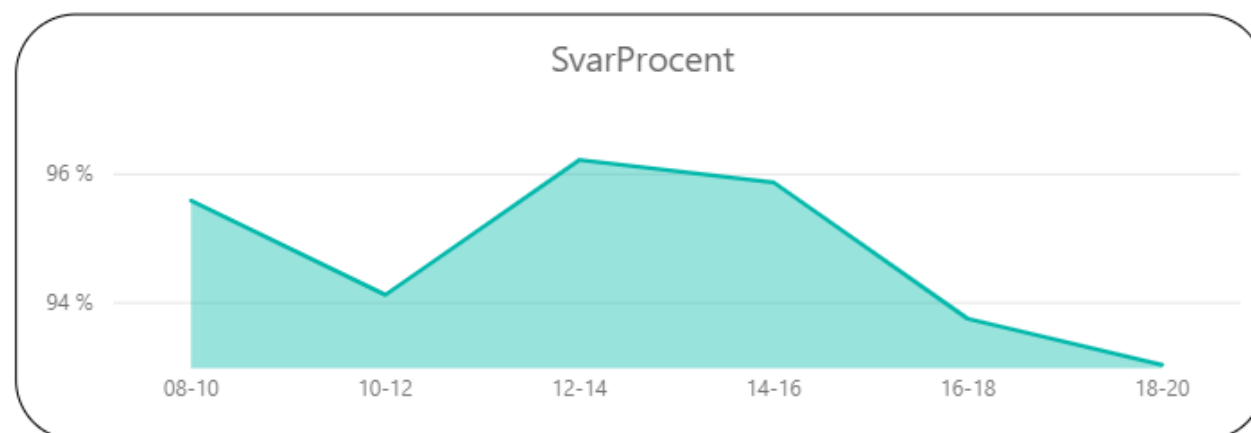
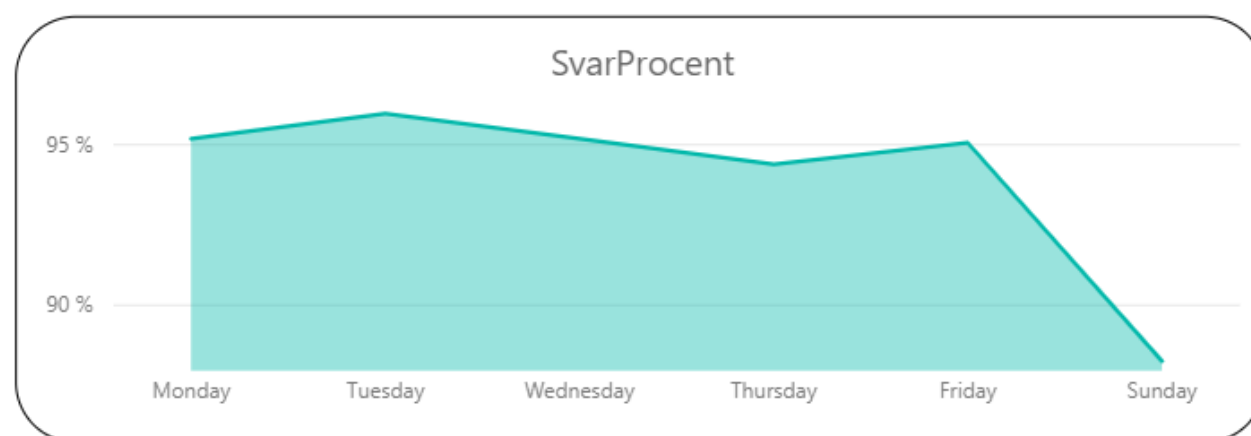
Kø tider. Periode: december 2022

dec-22	Detaljer pr. kø (pr. dag/gruppering på time)					
Gns. Køtid - besvarede		00:16				
	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Søndag
kl. 8 - 9	00:16	00:08	00:10	00:09	00:16	
kl. 9-10	00:31	00:09	00:13	00:09	00:09	
kl. 10-11	00:49	00:27	00:24	00:18	00:16	
kl. 11-12	00:10	00:08	00:08	00:08	00:15	
kl. 12-13	01:33	00:11	00:08	00:10	00:21	
kl. 13-14	00:21	00:10	00:08	00:08	00:21	
kl. 14-15	00:39	00:20	00:08	00:10	00:29	
kl. 15-16	00:10	00:19	00:08	00:08	00:31	
kl. 16-17	00:17	00:09	00:17	00:11		01:07
kl. 17-18	00:07	00:12	00:14	00:11		00:31
kl. 18-19	00:55	00:35	00:07	00:12		00:15
kl. 19-20	00:38	00:12	00:10	00:38		00:26
Gns.	00:28	00:15	00:13	00:11	00:17	00:41

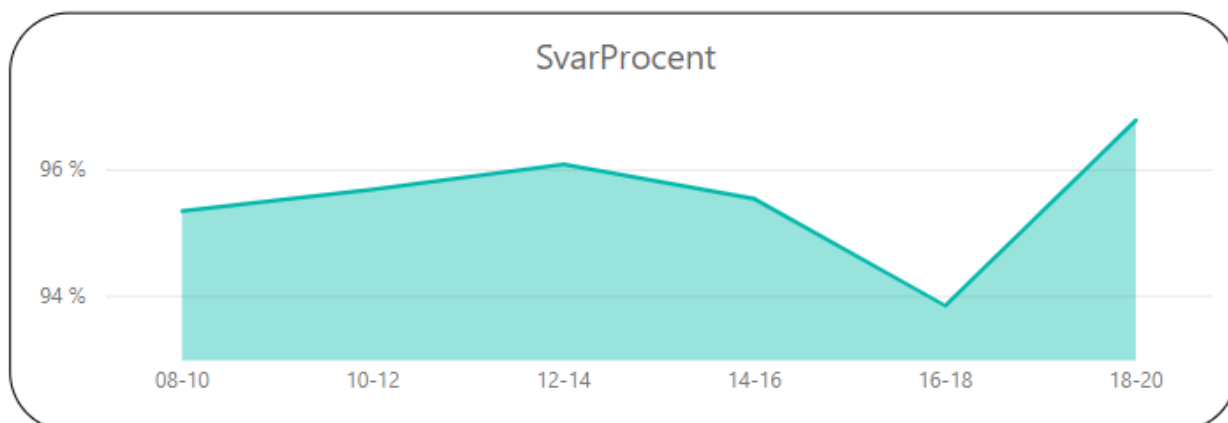
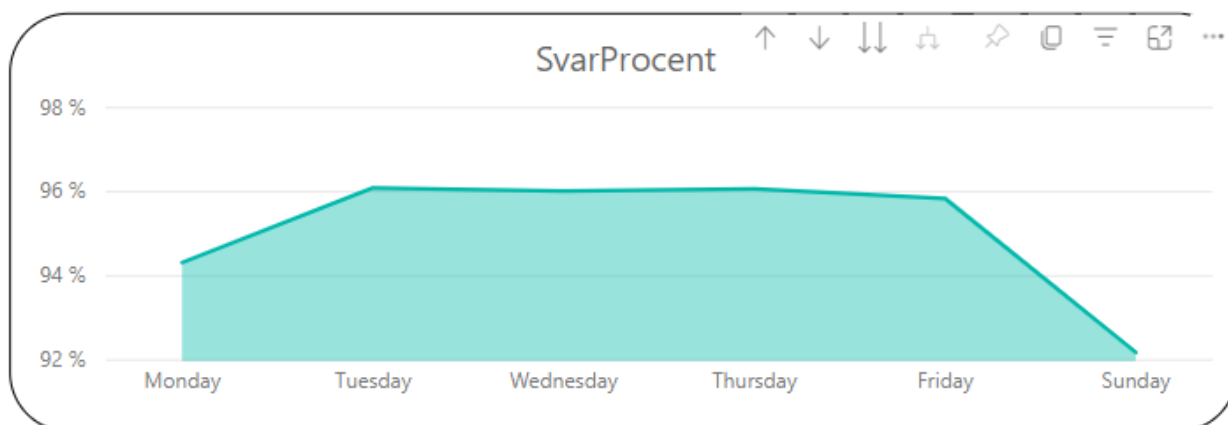
Kø tider. Periode: januar 2023

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

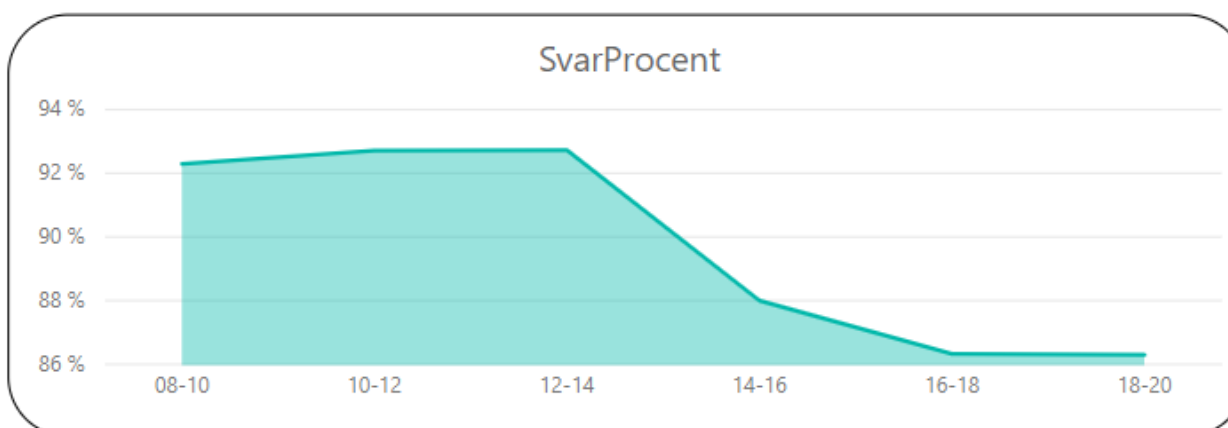
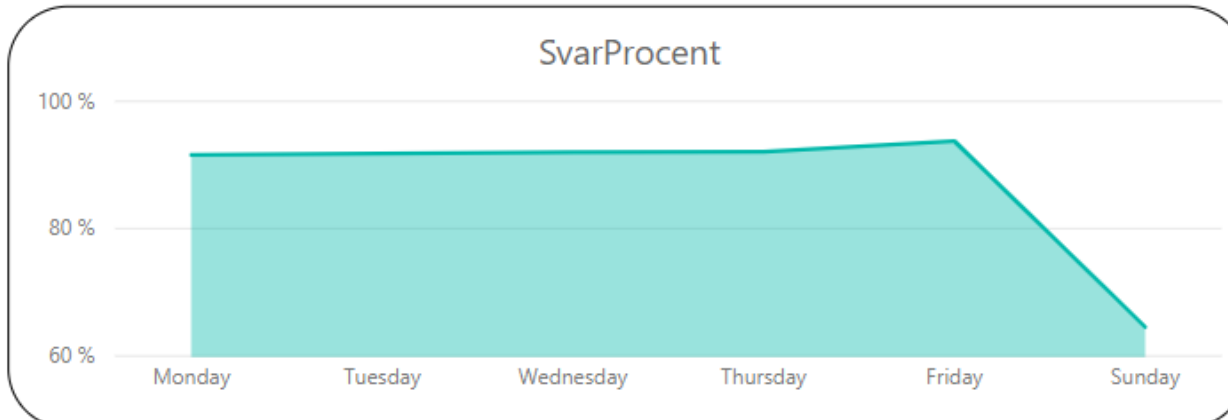
Svarprocent (graf). Periode: november 2022



Svarprocent (graf). Periode: december 2022



Svarprocent (graf). Periode: januar 2023



Svarprocent - hele året 2023

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 %
Total	92,27 %	92,68 %	92,70 %	87,97 %	86,30 %	86,26 %	91,83 %

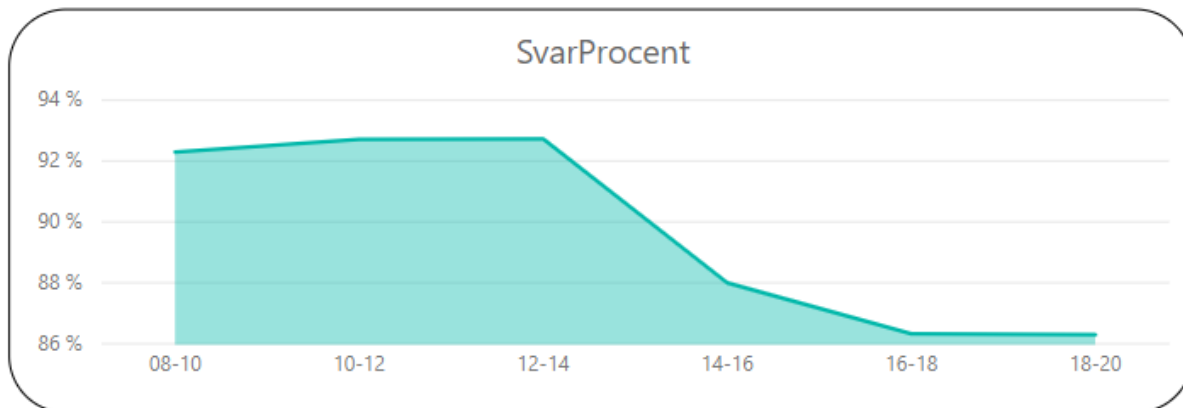
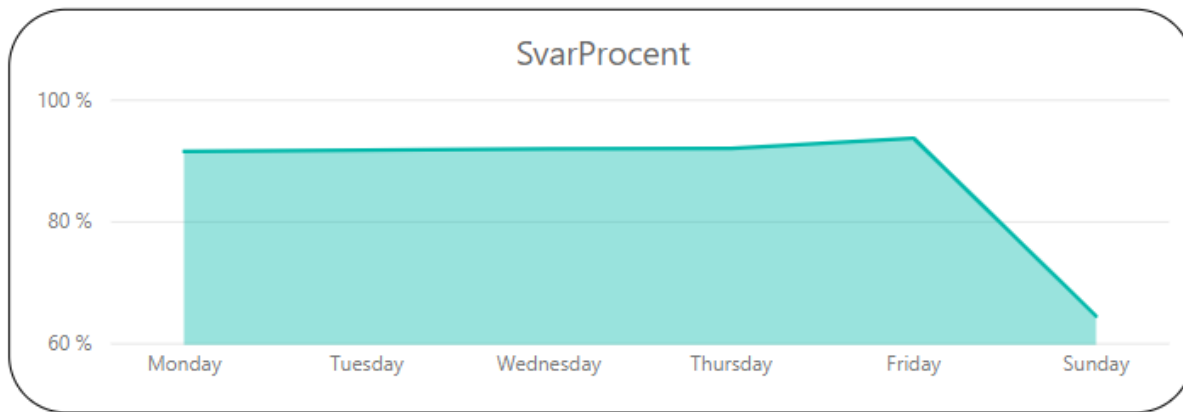
Svarprocent - hele året 2022

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 %

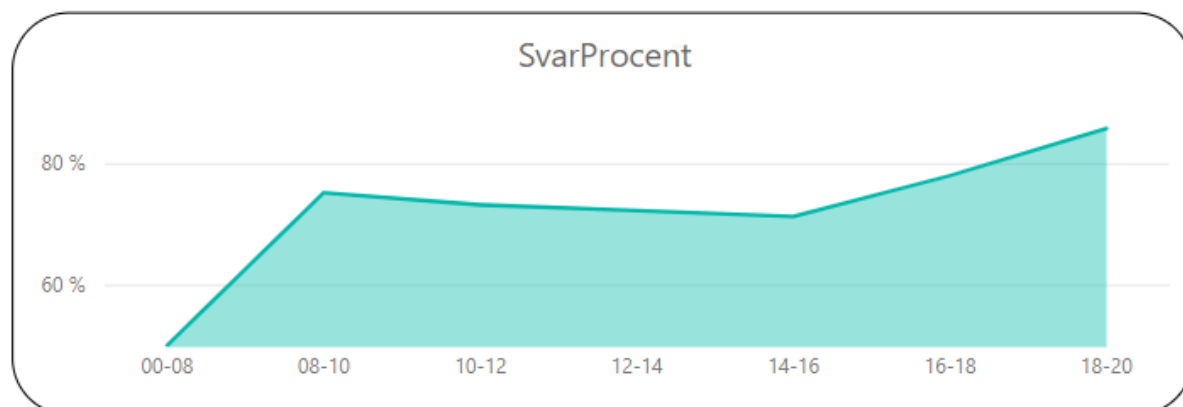
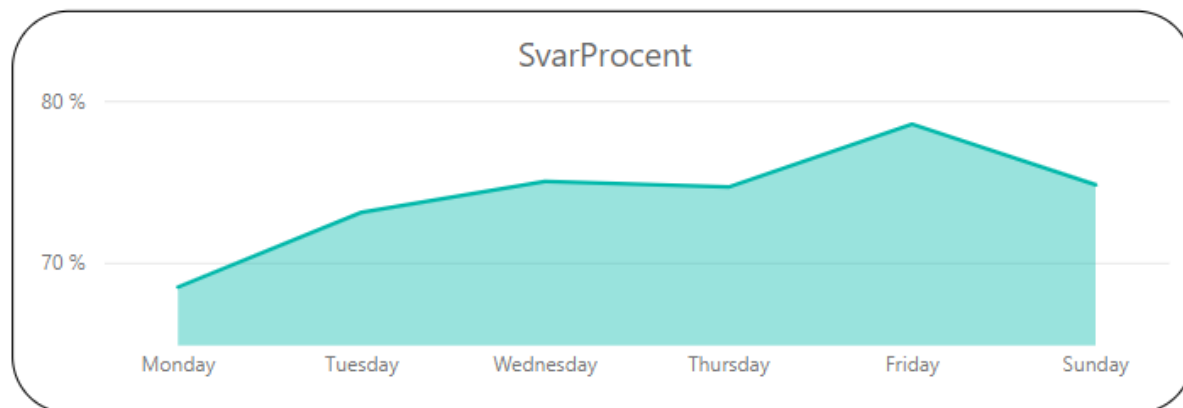
Svarprocent - hele året 2021

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 %

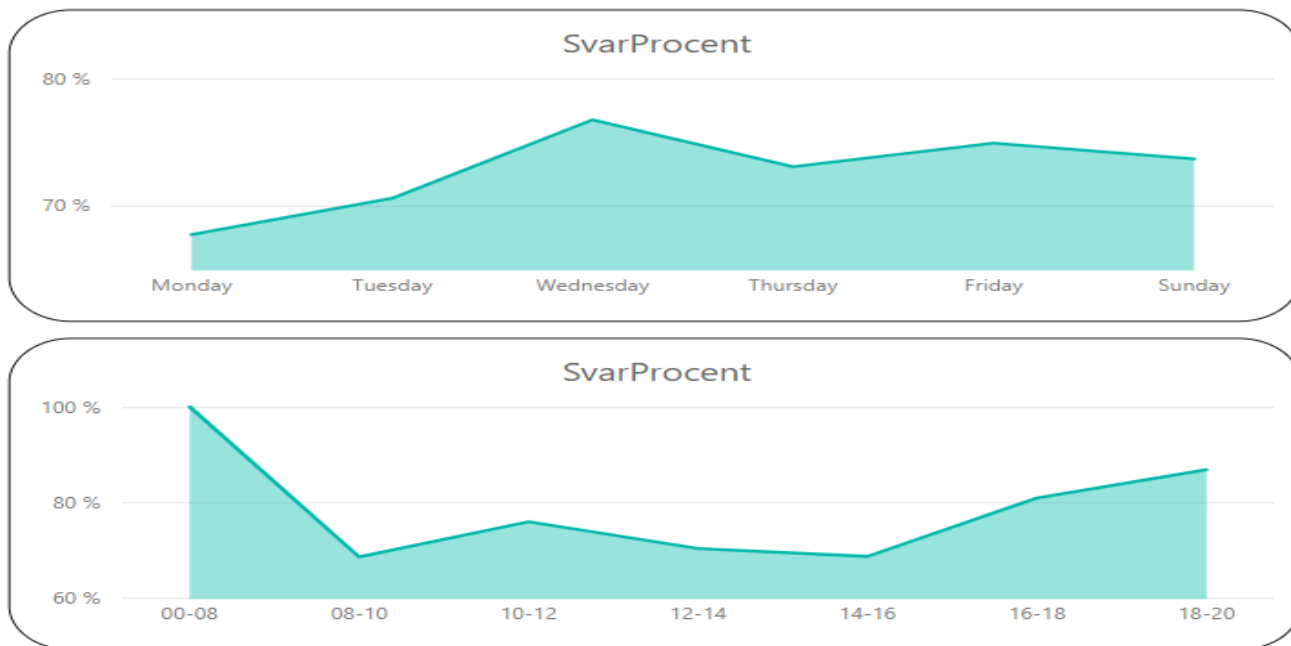
Svarprocent - hele året 2023 (til dags dato)



Svarprocent - hele året 2022 (12 måneder)



Svarprocent - hele året 2021



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

INDEKS VOLUMEN & AGENTER

Januar 2022 / 2023

Statistik PUZZEL	Volumen januar 2022	Max agenter pålogget inkl. pause* januar 2022	Volumen januar 2023	Max agenter pålogget Inkl. pause*, januar 2023
Mandag	18.178	27,2	8.595	24,2
Tirsdag	11.313	24,75	6.604	18,4
Onsdag	10.100	22	5.071	17,50
Torsdag	11.370	20,50	5.625	17,75
Fredag	7.221	18	3.845	16,50
Søndag	169	1	113	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

	januar 2022	januar 2023
Mandag	100	0,47
Tirsdag	100	0,58
Onsdag	100	0,50
Torsdag	100	0,49
Fredag	100	0,53
Søndag	100	0,67

INDEKS MAX AGENTER PÅLOGGET

	januar 2022	januar 2023
Mandag	100	0,89
Tirsdag	100	0,74
Onsdag	100	0,85

Torsdag	100	0,86
Fredag	100	0,91
Søndag	100	1

KPI STRAKSAFKLARING – DDH SAMLET

Periode: november 2022

Ugenr	Straksafklaring	UgeDag	Straksafklaring
44	59,33 %	mandag	56,08 %
45	57,35 %	tirsdag	59,00 %
46	60,75 %	onsdag	61,45 %
47	57,34 %	torsdag	58,08 %
48	59,77 %	fredag	59,47 %
Total	58,86 %	søndag	97,22 %
		Total	58,86 %

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

Periode: december 2022

Ugenr	Straksafklaring	UgeDag	Straksafklaring
48	59,09 %	mandag	54,49 %
49	54,37 %	tirsdag	59,42 %
50	58,15 %	onsdag	60,72 %
51	53,43 %	torsdag	56,03 %
52	79,89 %	fredag	61,69 %
Total	58,32 %	søndag	98,15 %
		Total	58,32 %

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 %

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 - november 2022 (OBS! kun kommuner over 100 kald)

kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Skanderborg	121	70	42,15 %
Kalundborg	866	469	45,84 %
Ringkøbing-Skjern	960	508	47,08 %
Rebild	241	127	47,30 %
Norrdjurs	950	489	48,53 %
Mariagerfjord	443	225	49,21 %
Halsnæs	536	271	49,44 %
Brønderslev	748	377	49,60 %
Vesthimmerlands	515	259	49,71 %
Hedensted	482	239	50,41 %

Bund 10 - december 2022 (OBS! kun kommuner over 100 kald)

Kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Halsnæs	358	225	37,15 %
Kalundborg	690	402	41,74 %
Brønderslev	494	276	44,13 %
Norrdjurs	698	377	45,99 %
Hedensted	351	188	46,44 %
Ringkøbing-Skjern	542	285	47,42 %
Vesthimmerlands	367	184	49,86 %
Jammerbugt	524	260	50,38 %
Mariagerfjord	346	169	51,16 %
Syddjurs	412	199	51,70 %

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 %

Top 10 – november 2022 (OBS! kun kommuner over 100 kald)

kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Aarhus	3234	973	69,91 %
Morsø	212	69	67,45 %
Silkeborg	1126	372	66,96 %
Favrskov	447	155	65,32 %
Skive	414	148	64,25 %
Holbæk	950	342	64,00 %
Viborg	438	160	63,47 %
Holstebro	216	79	63,43 %
Aalborg	1631	606	62,84 %
Randers	1299	491	62,20 %

Top 10 – december 2022 (OBS! kun kommuner over 100 kald)

Kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Skive	286	79	72,38 %
Aarhus	2315	716	69,07 %
Silkeborg	706	246	65,16 %
Høje-Taastrup	1873	689	63,21 %
Furesø	313	116	62,94 %
Aalborg	1163	441	62,08 %
Favrskov	301	116	61,46 %
Viborg	342	133	61,11 %
Frederikshavn	264	103	60,98 %
Roskilde	785	315	59,87 %

Tabel: "Duplicate of KPI straks."

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 %

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

Kommune	Antal
Halsnæs	3
Hedensted	3
Brønderslev	3
Ringkøbing-Skjern	3
Norrdjurs	3

KPI STRAKSAFKLARING. MEDARBEJDERNES PERFORMANCE – KOMMUNENS GENNEMSNIT

Oktober 2022

KommuneNavn	Besvaret	Ikke besv	Guideopslag	mail_sent	sms_sent	Omstillet	Straksafklaring	Gen Bedøm
Samsø*	88	3	101	3	0	0	100,00 %	8
Norrdjurs	239	11	315	11	26	50	79,08 %	7
Holbæk	395	16	486	2	2	111	71,90 %	8
Høje-Taastrup	428	40	572	9	50	128	70,09 %	7
Fredensborg	313	7	404	13	12	105	66,45 %	8
Favrskov	332	5	374	5	6	114	65,66 %	9
Furesø	284	11	381	1	4	98	65,49 %	8
Hjørring	653	28	836	8	78	231	64,62 %	8
Frederikshavn	426	12	565	1	6	160	62,44 %	7
Vesthimmerlands	400	24	504	9	16	153	61,75 %	9
Syddjurs	405	27	463	6	4	155	61,73 %	8
Brønderslev	293	22	390	2	16	113	61,43 %	8
Skive	420	18	528	14	14	163	61,19 %	8
Herning	5208	167	5979	49	202	2050	60,64 %	8
Ringkøbing-Skjern	447	5	520	1	0	180	59,73 %	8
Halsnæs	319	20	365	0	28	132	58,62 %	8
Silkeborg	897	95	972	10	26	376	58,08 %	7
Struer	107	3	133	0	14	45	57,94 %	8
Holstebro	513	22	611	8	16	219	57,31 %	8
Skanderborg	637	33	735	3	2	280	56,04 %	8
Aarhus	4422	440	4968	11	68	1945	56,02 %	8
Mariagerfjord	370	20	411	3	6	165	55,41 %	8
Viborg	1204	52	1335	9	8	543	54,90 %	8
Varde	398	40	421	0	2	180	54,77 %	9
Odsherred	419	25	477	0	2	190	54,65 %	9
Rebild	293	13	320	3	2	133	54,61 %	8
Hedensted	368	30	403	4	2	170	53,80 %	7
Morsø	246	9	285	2	4	115	53,25 %	8
Roskilde	699	33	910	23	6	327	53,22 %	8

Jammerbugt	2408	119	2603	3	764	1179	51,04 %	8
Egedal	432	16	466	0	0	212	50,93 %	7
Odder	98	8	107	1	0	50	48,98 %	8
Aalborg	2560	186	2941	8	16	1383	45,98 %	8
Randers	1333	35	1499	6	0	723	45,76 %	7
Kalundborg	368	17	436	7	24	206	44,02 %	8
Horsens	662	34	775	2	66	390	41,09 %	9

* kun aftenvagter

November 2022

KommuneNavn	Besvaret	Ikke besv	Guideopslag	mail_sent	sms_sent	Omstillet	StraksKald	Gen Bedøm
Samsø*	29		36	0	0	0	100,00 %	9
Lemvig	34	1	42	0	2	6	82,35 %	6
Fredensborg	142	9	194	17	46	35	75,35 %	8
Høje-Taastrup	533	30	668	7	118	134	74,86 %	8
Holbæk	733	26	881	8	28	190	74,08 %	8
Furesø	352	17	509	0	6	107	69,60 %	8
Favrskov	418	25	475	3	14	140	66,51 %	7
Norddjurs	445	25	591	14	70	152	65,84 %	8
Herning	5263	176	6071	53	580	1810	65,61 %	7
Skive	395	15	527	4	24	139	64,81 %	8
Hjørring	569	25	727	6	126	208	63,44 %	8
Struer	128	6	141	0	12	48	62,50 %	6
Aalborg	2063	173	2283	5	30	796	61,42 %	8
Jammerbugt	2361	142	2439	1	402	962	59,25 %	5
Roskilde	272	12	309	2	10	111	59,19 %	7
Hedensted	284	22	300	4	10	116	59,15 %	9
Ringkøbing-Skjern	352	4	433	1	0	146	58,52 %	8
Vesthimmerlands	340	27	398	4	18	142	58,24 %	8
Syddjurs	437	29	494	9	12	183	58,12 %	8
Brønderslev	292	40	363	0	14	123	57,88 %	8
Holstebro	751	22	909	9	42	321	57,26 %	8
Frederikshavn	404	13	541	2	14	174	56,93 %	7
Rebild	167	3	196	0	6	73	56,29 %	8
Egedal	500	22	551	0	0	228	54,40 %	8
Aarhus	4314	354	4811	12	80	1980	54,10 %	7
Silkeborg	571	88	656	8	12	264	53,77 %	8
Morsø	155	13	193	7	10	74	52,26 %	8
Odsherred	222	16	257	1	2	107	51,80 %	7
Halsnæs	269	13	338	1	0	130	51,67 %	7
Skanderborg	382	19	465	4	0	193	49,48 %	7
Viborg	990	43	1193	4	30	510	48,48 %	8
Odder	178	8	206	0	0	94	47,19 %	8
Randers	1060	24	1188	1	6	560	47,17 %	7

Horsens	989	48	1144	6	106	528	46,61 %	8
---------	-----	----	------	---	-----	-----	---------	---

* kun aftenvagter

December 2022

KommuneNavn	Besvaret	Ikke besv	Guideopslag	mail_sent	sms_sent	Omstillet	Straks Kald	Gen Bedøm
Samsø*	42	3	50	1	0	0	100,00 %	8
Syddjurs	203	6	218	5	8	51	74,88 %	7
Norddjurs	166	7	227	2	18	44	73,49 %	8
Høje-Taastrup	268	23	341	2	60	74	72,39 %	7
Holstebro	271	3	357	3	22	81	70,11 %	8
Skive	166	9	209	5	6	51	69,28 %	8
Holbæk	388	16	501	0	6	123	68,30 %	8
Furesø	320	23	426	1	16	110	65,63 %	7
Frederikshavn	533	40	709	1	34	187	64,92 %	8
Roskilde	219	21	232	0	6	77	64,84 %	6
Hjørring	336	26	457	4	78	123	63,39 %	9
Fredensborg	201	10	277	3	36	74	63,18 %	9
Herning	3557	133	4066	24	356	1361	61,74 %	7
Struer	47	2	49	0	0	18	61,70 %	9
Halsnæs	286	33	311	3	20	110	61,54 %	9
Jammerbugt	1925	128	1992	0	236	753	60,88 %	6
Favrskov	540	20	568	1	16	218	59,63 %	7
Aalborg	1177	112	1256	2	16	486	58,71 %	8
Vesthimmerlands	178	20	213	6	12	74	58,43 %	8
Brønderslev	103	11	133	0	2	44	57,28 %	8
Odsherred	350	13	410	0	0	151	56,86 %	8
Silkeborg	603	132	642	5	4	265	56,05 %	8
Rebild	153	6	169	0	4	68	55,56 %	9
Aarhus	3164	207	3432	6	70	1411	55,40 %	7
Ringkøbing-Skjern	301	3	338	0	0	135	55,15 %	7
Morsø	104	6	129	2	0	48	53,85 %	7
Skanderborg	174	8	217	0	0	83	52,30 %	9
Randers	1353	38	1502	5	12	678	49,89 %	7
Viborg	971	53	1066	4	12	494	49,12 %	8
Egedal	378	22	402	0	0	198	47,62 %	8
Horsens	545	44	619	1	82	288	47,16 %	7
Hedensted	90	21	103	2	0	48	46,67 %	9
Odder	120	9	148	0	0	73	39,17 %	8

* KUN AFTENVAGTER

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

STRAKSAFKLARING AGENTER

Periode: november 2022 (agenter med over 50 besvarede kald)

Medarbejderperformance – straksafklaring

Bruger	Besvaret	Antal guide	Omstillet	StrakafSag	StraksKald	Gen Bedøm
HTK03	136	183	0	100,00 %	100,00 %	8
FAVR10	117	81	6	95,49 %	94,87 %	5

HJO01	105	144	10	94,15 %	90,48 %	9
HTK01	105	123	17	87,94 %	83,81 %	8
HLB04	142	125	23	85,53 %	83,80 %	8
HLB02	92	108	16	87,10 %	82,61 %	9
HER24	1756	1849	336	83,67 %	80,87 %	6
AAK26	331	262	66	82,40 %	80,06 %	8
NOR06	53	89	11	89,11 %	79,25 %	9
SKI02	62	54	13	83,12 %	79,03 %	7
FRE08	92	123	22	83,94 %	76,09 %	8
HJO03	61	28	15	70,59 %	75,41 %	8
FUR03	89	99	23	81,30 %	74,16 %	8
HLB05	145	139	38	77,91 %	73,79 %	8
ODS03	71	49	19	74,32 %	73,24 %	6
NOR04	63	83	18	81,44 %	71,43 %	8
FUR21	105	95	30	75,61 %	71,43 %	8
AAK20	139	112	40	73,33 %	71,22 %	9
HLB07	96	106	28	77,60 %	70,83 %	9
HLB06	95	69	28	73,08 %	70,53 %	8
AAK14	64	52	19	72,46 %	70,31 %	9
SKB05	56	47	17	74,63 %	69,64 %	7
HOL09	110	104	35	73,28 %	68,18 %	8
JAM01	125	113	40	71,83 %	68,00 %	7
SKI12	78	99	25	77,06 %	67,95 %	9
AAK28	225	206	73	72,45 %	67,56 %	8
BRSLEV10	73	72	24	72,41 %	67,12 %	8
NOR01	118	122	39	72,34 %	66,95 %	8
RKSK13	148	109	49	70,12 %	66,89 %	7
HED07	69	45	23	68,49 %	66,67 %	8
FRH08	93	98	32	72,88 %	65,59 %	6
HAL07	100	103	35	72,22 %	65,00 %	7
NOR05	85	83	30	70,30 %	64,71 %	7
VHK08	83	53	30	65,52 %	63,86 %	8
SYD07	80	64	29	70,41 %	63,75 %	8
FUR18	77	107	28	75,44 %	63,64 %	9
HTK06	121	134	44	70,27 %	63,64 %	8
SKB17	52	30	19	67,80 %	63,46 %	7
HER22	183	142	67	66,33 %	63,39 %	8
SKI07	119	136	44	72,67 %	63,03 %	8
favr03	73	62	27	68,97 %	63,01 %	9
SYD10	99	50	37	64,76 %	62,63 %	8
AAR24	236	161	90	63,86 %	61,86 %	6
HER07	153	125	59	65,50 %	61,44 %	9
EGE04	307	263	119	66,00 %	61,24 %	7
MOR02	85	82	33	65,26 %	61,18 %	9
BRSLEV13	100	113	39	71,74 %	61,00 %	9
HOL08	210	227	83	67,83 %	60,48 %	9

HED06	73	55	29	65,88 %	60,27 %	9
FRH14	122	119	49	65,49 %	59,84 %	8
SIL23	102	69	41	61,32 %	59,80 %	7
HER23	2037	1964	819	65,31 %	59,79 %	8
JAM09	1930	447	776	59,75 %	59,79 %	3
HER14	264	200	107	59,93 %	59,47 %	8
REB06	59	56	24	64,18 %	59,32 %	9
AAK07	434	280	178	61,97 %	58,99 %	8
RAN18	288	237	119	64,48 %	58,68 %	6
SIL15	157	140	65	64,48 %	58,60 %	8
AAR09	127	65	53	60,74 %	58,27 %	9
HJO04	117	103	49	63,97 %	58,12 %	6
VIB11	93	48	39	61,76 %	58,06 %	9
AAR29	338	272	142	64,85 %	57,99 %	8
HORS14	291	346	123	67,72 %	57,73 %	8
NOR12	120	63	51	61,94 %	57,50 %	7
ski10	120	114	51	63,31 %	57,50 %	8
VHK02	223	196	95	61,69 %	57,40 %	9
HORS13	183	162	78	63,89 %	57,38 %	9
AAR39	529	409	227	63,15 %	57,09 %	8
HER06	170	182	73	65,24 %	57,06 %	9
JAM03	60	61	26	62,32 %	56,67 %	9
HTK02	122	118	53	61,59 %	56,56 %	9
HOL05	145	152	63	65,19 %	56,55 %	8
VIB15	154	136	67	63,19 %	56,49 %	9
VIB08	194	180	85	65,16 %	56,19 %	9
AAR40	202	122	89	58,02 %	55,94 %	8
AAR28	379	259	167	60,61 %	55,94 %	5
HJO15	86	98	38	65,45 %	55,81 %	8
AAK19	310	214	137	58,23 %	55,81 %	7
REB07	88	90	39	62,86 %	55,68 %	8
STR10	54	41	24	55,56 %	55,56 %	5
AAR41	295	320	132	68,19 %	55,25 %	9
HLB03	116	119	52	60,61 %	55,17 %	6
HER19	226	201	102	63,04 %	54,87 %	8
SYD03	258	228	117	59,79 %	54,65 %	9
AAR08	98	101	45	65,38 %	54,08 %	8
HER02	71	69	33	60,71 %	53,52 %	8
BRSLEV07	79	63	37	58,89 %	53,16 %	6
AAR26	123	46	58	52,46 %	52,85 %	4
AAR12	417	303	199	56,07 %	52,28 %	8
AAR43	363	253	174	56,72 %	52,07 %	7
HJO09	134	152	66	59,51 %	50,75 %	8
JAM10	166	175	82	60,39 %	50,60 %	8
AAR27	359	175	179	51,75 %	50,14 %	7
HORS07	140	59	70	48,53 %	50,00 %	8

AAK25	388	310	195	53,24 %	49,74 %	8
AAK29	172	155	88	58,10 %	48,84 %	8
AAR37	387	117	198	48,17 %	48,84 %	7
HER01	242	176	124	52,85 %	48,76 %	8
Sil12	96	108	50	58,33 %	47,92 %	8
VIB16	205	99	107	51,80 %	47,80 %	7
FAVR14	91	66	48	52,00 %	47,25 %	8
ROS17	135	51	72	50,00 %	46,67 %	6
RAN26	146	57	78	48,00 %	46,58 %	7
HOL10	174	149	94	53,00 %	45,98 %	8
AAR16	129	68	70	47,76 %	45,74 %	9
RKSK06	80	71	44	61,06 %	45,00 %	9
AAR04	245	120	135	47,67 %	44,90 %	8
HER12	161	131	90	50,55 %	44,10 %	8
FRH03	75	97	42	65,85 %	44,00 %	6
SIL20	153	64	86	45,57 %	43,79 %	6
HED08	71	59	40	45,95 %	43,66 %	9
EGE06	193	109	109	45,77 %	43,52 %	8
Vib05	129	128	73	54,09 %	43,41 %	9
RAN27	293	264	166	51,74 %	43,34 %	8
MOR01	70	81	41	58,16 %	41,43 %	7
ODD10	138	115	81	46,71 %	41,30 %	7
ODS05	122	116	72	49,65 %	40,98 %	7
SKB04	82	88	50	60,63 %	39,02 %	6
SKB14	59	60	36	49,30 %	38,98 %	7
VIB17	215	183	139	51,06 %	35,35 %	9
RAN29	299	147	196	39,13 %	34,45 %	9
HAL10	75	37	52	35,00 %	30,67 %	4
HORS01	319	243	229	31,02 %	28,21 %	9

Periode: december 2022 (agenter med over 50 besvarede kald)

Medarbejderperformance – straksafklaring

Bruger	Besvaret	Antal guide	Omstillet	StrakafSag	StraksKald	Gen Bedøm
HTK03	63	80	0	100,00 %	100,00 %	6
HJO01	58	104	5	95,73 %	91,38 %	8
FAVR10	55	26	6	89,66 %	89,09 %	6
HLB01	53	56	7	91,03 %	86,79 %	8
FAVR12	61	25	10	73,68 %	83,61 %	9
HORS13	68	31	12	83,10 %	82,35 %	7
SYD10	90	49	18	81,63 %	80,00 %	8
HER24	877	1010	179	83,24 %	79,59 %	5
AAR20	67	49	16	80,00 %	76,12 %	9
AAK07	113	44	28	75,86 %	75,22 %	7
AAR41	207	162	52	78,69 %	74,88 %	8
AAK26	149	109	38	75,80 %	74,50 %	8
HAL09	126	106	35	74,64 %	72,22 %	8

Sil12	78	77	22	76,84 %	71,79 %	9
AAK28	101	84	29	76,61 %	71,29 %	8
SKI07	59	58	17	76,71 %	71,19 %	8
HLB02	54	81	16	81,82 %	70,37 %	9
FRH08	94	103	28	78,46 %	70,21 %	8
HOL08	92	100	28	74,77 %	69,57 %	9
FRH09	95	83	29	73,64 %	69,47 %	9
NOR12	51	48	16	76,47 %	68,63 %	8
HLB06	92	69	29	72,38 %	68,48 %	8
FRH14	95	82	30	75,41 %	68,42 %	8
SYD07	70	36	23	67,61 %	67,14 %	5
AAR16	71	27	24	67,12 %	66,20 %	7
HORS14	59	80	20	78,95 %	66,10 %	7
ODS03	163	126	56	69,23 %	65,64 %	7
HER19	469	397	162	69,32 %	65,46 %	8
SIL23	102	78	36	67,86 %	64,71 %	8
HOL09	75	71	27	70,33 %	64,00 %	7
JAM09	1455	312	525	63,89 %	63,92 %	4
FRH02	55	63	20	71,01 %	63,64 %	9
VIB11	99	34	36	62,11 %	63,64 %	8
FUR03	156	143	57	69,02 %	63,46 %	7
AAR28	257	186	94	69,58 %	63,42 %	6
AAR21	101	72	37	63,37 %	63,37 %	7
HER01	98	70	37	63,73 %	62,24 %	8
HTK01	87	103	33	70,00 %	62,07 %	8
RAN07	92	66	35	66,67 %	61,96 %	8
favr01	107	49	41	61,68 %	61,68 %	6
SIL17	95	68	37	64,08 %	61,05 %	8
FRE13	69	91	27	72,16 %	60,87 %	9
HTK02	84	80	33	66,33 %	60,71 %	8
VHK02	145	113	57	64,15 %	60,69 %	8
RAN18	516	324	204	64,02 %	60,47 %	6
FRH03	115	125	46	71,43 %	60,00 %	7
SKI08	57	49	23	66,18 %	59,65 %	8
SIL15	126	89	51	61,07 %	59,52 %	5
HJO09	80	88	33	67,96 %	58,75 %	9
AAR45	108	53	46	58,56 %	57,41 %	7
FUR18	70	100	30	71,70 %	57,14 %	9
FRH06	79	104	34	70,94 %	56,96 %	9
FAVR09	51	35	22	60,00 %	56,86 %	8
favr05	78	57	34	59,52 %	56,41 %	8
AAR40	359	203	159	57,26 %	55,71 %	7
JAM07	72	78	32	63,64 %	55,56 %	8
ROS17	92	26	41	54,95 %	55,43 %	4
EGE04	195	141	87	58,37 %	55,38 %	7
HER23	1484	1392	664	60,90 %	55,26 %	8

AAR39	324	246	146	59,89 %	54,94 %	8
MOR01	104	89	48	62,79 %	53,85 %	7
AAK25	288	212	133	54,92 %	53,82 %	8
HLB03	97	100	45	58,72 %	53,61 %	6
AAK19	260	180	121	54,68 %	53,46 %	8
AAR04	209	70	98	53,55 %	53,11 %	6
VIB16	164	60	77	53,89 %	53,05 %	7
ODD10	93	75	44	51,65 %	52,69 %	8
AAR08	57	47	27	60,29 %	52,63 %	6
HER22	132	93	63	52,63 %	52,27 %	9
AAR43	305	219	146	56,93 %	52,13 %	8
HER07	138	117	67	56,49 %	51,45 %	8
HER14	189	122	92	52,33 %	51,32 %	7
Vib05	316	283	155	57,88 %	50,95 %	8
AAR24	147	108	73	54,66 %	50,34 %	6
AAR12	225	153	112	53,33 %	50,22 %	7
VIB08	56	48	28	56,92 %	50,00 %	9
RKSK06	115	84	58	56,06 %	49,57 %	8
JAM10	154	141	78	55,68 %	49,35 %	8
RAN26	152	60	80	51,81 %	47,37 %	6
REB07	64	50	34	47,69 %	46,88 %	9
AAR37	396	94	213	46,35 %	46,21 %	5
RAN27	204	176	110	54,92 %	46,08 %	9
RKSK02	63	45	34	59,04 %	46,03 %	9
JAM03	153	136	84	50,59 %	45,10 %	9
AAR26	54	9	30	44,44 %	44,44 %	8
favr03	127	108	71	52,35 %	44,09 %	9
FAVR14	59	53	33	56,00 %	44,07 %	9
HER12	170	120	97	46,70 %	42,94 %	8
AAR27	224	118	128	44,35 %	42,86 %	8
HJO04	52	44	30	50,00 %	42,31 %	
VIB15	207	173	120	48,94 %	42,03 %	8
AAK29	214	160	125	44,93 %	41,59 %	8
SIL25	65	9	38	38,71 %	41,54 %	7
SIL20	137	61	81	41,73 %	40,88 %	8
ODS05	141	135	84	49,40 %	40,43 %	8
HORS07	176	46	105	42,93 %	40,34 %	7
EGE06	146	71	92	38,67 %	36,99 %	9
VIB17	97	70	63	39,42 %	35,05 %	8
SKB14	52	61	35	48,53 %	32,69 %	9
HORS01	138	114	93	38,41 %	32,61 %	8
RAN29	351	169	238	36,70 %	32,19 %	7
HORS05	75	71	56	32,53 %	25,33 %	9

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
BRSEV13	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
BRSEV10	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