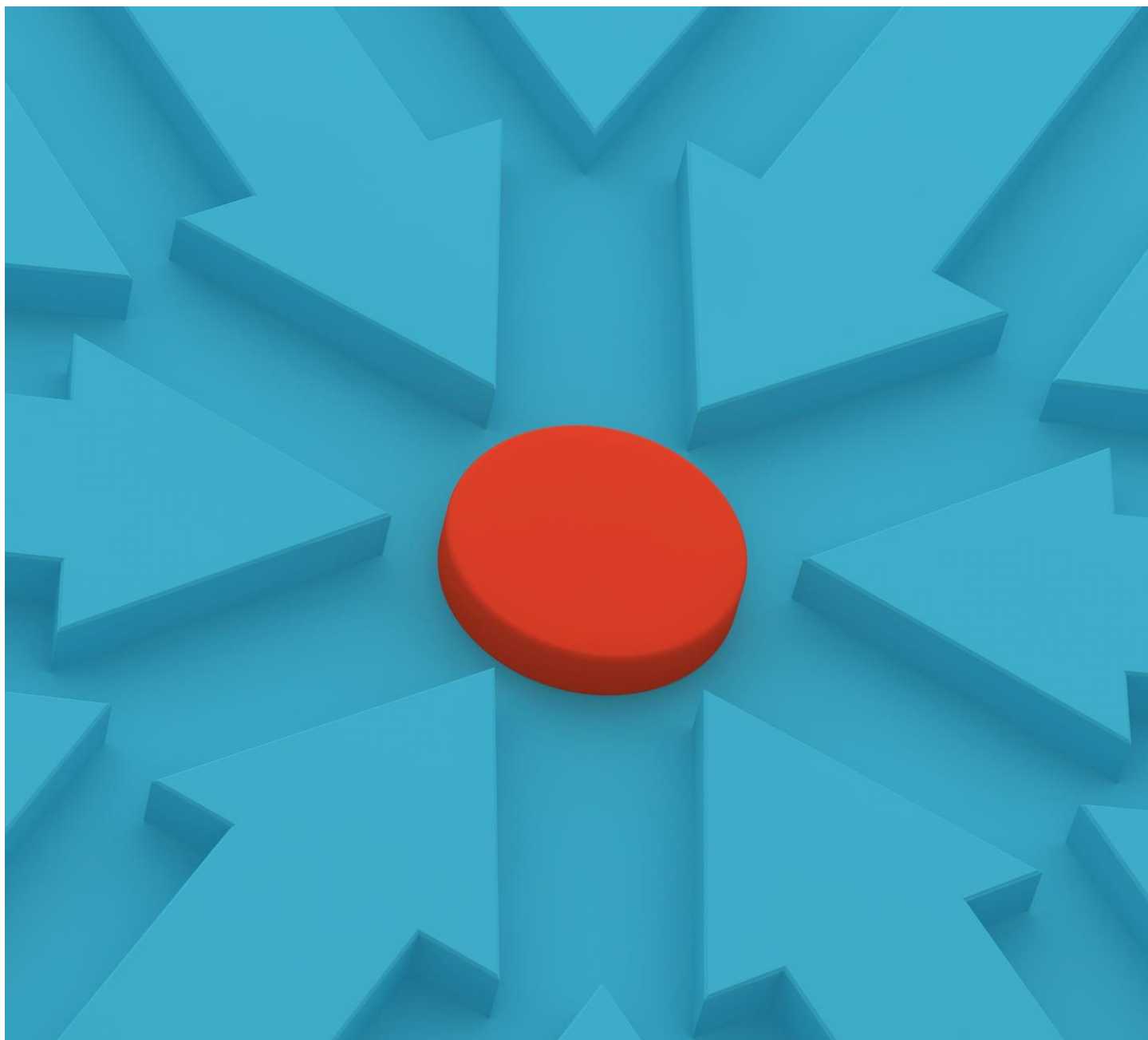




KPI KVALITETS-RAPPORT

DDH STYREGRUPPEMØDE

Styregruppemødet den 25. januar 2023

Nyeste data medtaget: 31. december 2022

Dorthe Jespersgaard, Aalborg

Sofie Martinussen, Silkeborg

Lise Skjødt, Morsø

OPSUMMERING

Tilfredshed

KPI Målsætning: >7

Måned	nov-21	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
Gns. Score	7,68	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
Resultat														

Svarprocent

KPI-svarprocent målsætning: 80 %

Måned	nov-21	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
Gns. Score (%)	84,79	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
Resultat														

Straksafklaring

KPI-Målsætning: 60 %

Måned	nov-21	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
Gns. Score (%)	54,84	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
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.

Oktober 2022 (3068 svar)

Måned	00-08	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	20-	Total
☐ oktober	9,00	7,75	7,92	7,80	7,44	7,78	7,79	9,00	7,78
☐ 39						6,80	9,00		7,17
☐ 40		7,92	7,89	7,98	7,85	8,40	7,00		7,91
☐ 41	9,00	7,92	7,82	7,61	7,45	7,43	8,60		7,76
☐ 42		7,72	8,10	7,86	7,35	8,00	9,00		7,85
☐ 43		7,50	7,92	7,69	7,24	7,04	8,06	9,00	7,64
☐ 44	9,00	7,58	7,71	8,26	6,69	8,50	5,00		7,67
Total	9,00	7,75	7,92	7,80	7,44	7,78	7,79	9,00	7,78

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

KPI SVARPROCENT

Svarprocent. Periode: oktober 2022

Måned	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
☐ oktober	92,81 %	93,29 %	95,10 %	93,98 %	90,98 %	88,17 %	93,60 %
☐ 39				100,00 %	75,00 %	100,00 %	79,17 %
søndag				100,00 %	75,00 %	100,00 %	79,17 %
☐ 40	94,72 %	95,87 %	96,84 %	94,36 %	94,21 %	85,71 %	95,54 %
mandag	95,31 %	95,59 %	96,86 %	95,26 %	96,15 %	88,89 %	95,73 %
tirsdag	94,71 %	96,85 %	96,39 %	90,35 %	95,65 %	80,00 %	95,15 %
onsdag	95,45 %	96,76 %	97,43 %	96,53 %	82,61 %	100,00 %	96,36 %
torsdag	94,08 %	95,18 %	96,80 %	96,92 %	96,94 %	66,67 %	95,56 %
fredag	93,68 %	95,01 %	96,81 %	90,91 %			94,77 %
søndag					90,00 %	100,00 %	92,31 %
☐ 41	95,62 %	94,67 %	94,93 %	96,84 %	86,99 %	92,31 %	95,03 %
mandag	96,20 %	94,49 %	94,74 %	96,43 %	89,47 %	86,67 %	95,06 %
tirsdag	96,39 %	93,91 %	93,89 %	98,63 %	90,91 %	100,00 %	94,92 %
onsdag	93,81 %	93,49 %	95,89 %	97,45 %	83,33 %	100,00 %	94,51 %
torsdag	97,29 %	95,12 %	95,76 %	95,98 %	86,25 %	100,00 %	95,37 %
fredag	94,06 %	96,83 %	94,36 %	95,77 %			95,47 %
søndag					85,71 %	85,71 %	85,71 %
☐ 42	95,32 %	94,96 %	95,78 %	93,59 %	94,03 %	94,74 %	95,03 %
mandag	93,12 %	94,68 %	96,69 %	92,35 %	93,33 %	85,71 %	94,44 %
tirsdag	96,68 %	95,86 %	93,73 %	92,95 %	94,44 %	100,00 %	95,12 %
onsdag	95,13 %	94,46 %	97,38 %	94,66 %	85,71 %	100,00 %	95,23 %
torsdag	96,17 %	94,65 %	95,99 %	96,61 %	94,92 %	100,00 %	95,59 %
fredag	97,01 %	95,31 %	94,04 %	87,93 %			94,87 %
søndag					100,00 %	100,00 %	100,00 %
☐ 43	88,78 %	91,91 %	93,42 %	91,47 %	89,82 %	83,33 %	91,39 %
mandag	91,69 %	92,80 %	94,67 %	95,02 %	95,83 %	75,00 %	93,22 %
tirsdag	98,17 %	94,74 %	95,50 %	97,06 %	84,62 %	100,00 %	95,76 %
onsdag	97,05 %	95,21 %	95,00 %	93,82 %	100,00 %	86,36 %	95,27 %
torsdag	73,19 %	89,31 %	89,19 %	85,71 %	88,00 %	90,00 %	84,98 %
fredag	91,17 %	88,26 %	93,53 %	88,00 %			90,14 %
søndag					86,96 %	60,00 %	78,79 %
☐ 44	86,27 %	81,80 %	93,75 %	93,92 %	93,33 %	100,00 %	87,23 %
mandag	86,27 %	81,80 %	93,75 %	93,92 %	93,33 %	100,00 %	87,23 %
Total	92,81 %	93,29 %	95,10 %	93,98 %	90,98 %	88,17 %	93,60 %

Tabellen kan findes i DDH Power BI, fanebladet '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'

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

Kø tider. Periode: oktober 2022

okt-22	Detaljer pr. kø (pr. dag/gruppering på time)					
Gns. Køtid - besvarede		00:26				
	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Søndag
kl. 8 - 9	00:45	00:07	00:16	00:45	00:12	
kl. 9-10	00:45	00:13	00:13	01:01	00:42	
kl. 10-11	01:01	00:17	00:21	00:48	00:47	
kl. 11-12	00:17	00:09	00:08	00:10	00:11	
kl. 12-13	00:12	00:25	00:09	00:13	00:11	
kl. 13-14	00:16	00:14	00:09	00:30	00:15	
kl. 14-15	00:22	00:09	00:11	00:16	00:49	
kl. 15-16	00:15	00:28	00:11	00:36	00:25	
kl. 16-17	00:30	00:38	00:25	01:09		06:13
kl. 17-18	00:37	00:20	00:13	00:14		04:10
kl. 18-19	00:13	00:17	00:53	01:16		00:45
kl. 19-20	00:35	00:27	00:37	01:35		00:20
Gns.	00:32	00:15	00:13	00:34	00:29	03:50

Kø tider. Periode: november 2022

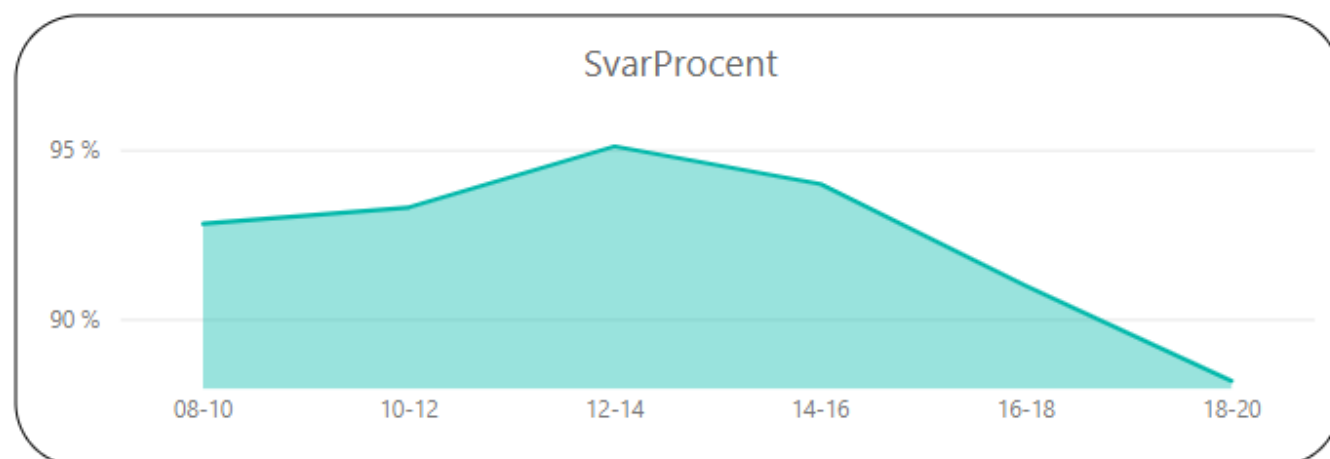
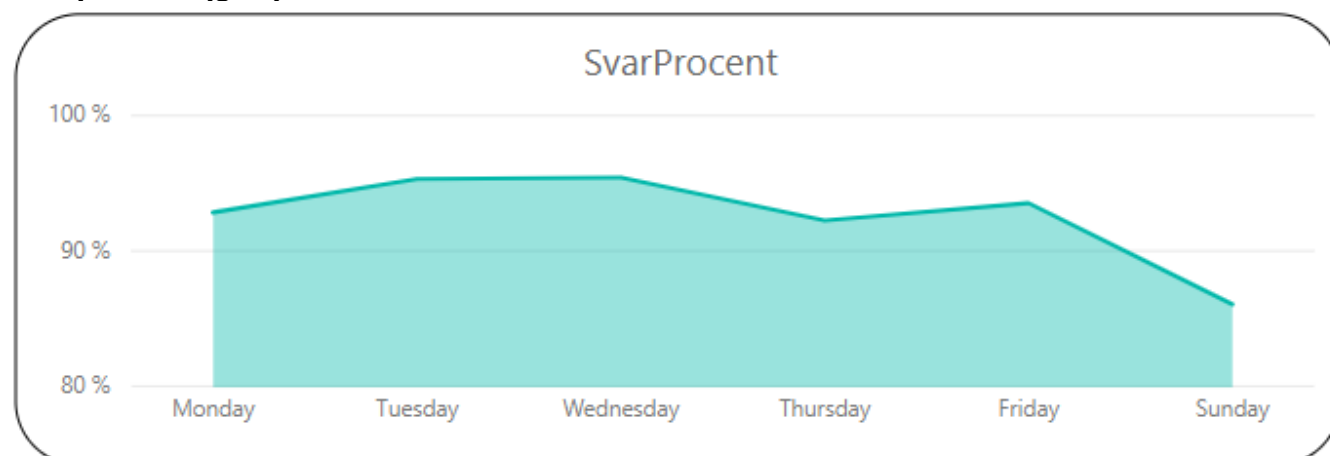
nov-22	Detaljer pr. kø (pr. dag/gruppering på time)					
Gns. Køtid - besvarede		00:18				
	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Søndag
kl. 8 - 9	00:59	00:08	00:21	00:16	00:17	
kl. 9-10	00:14	00:10	00:10	00:20	00:10	
kl. 10-11	00:35	00:12	00:37	00:59	00:20	
kl. 11-12	00:08	00:09	00:10	00:21	00:08	
kl. 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

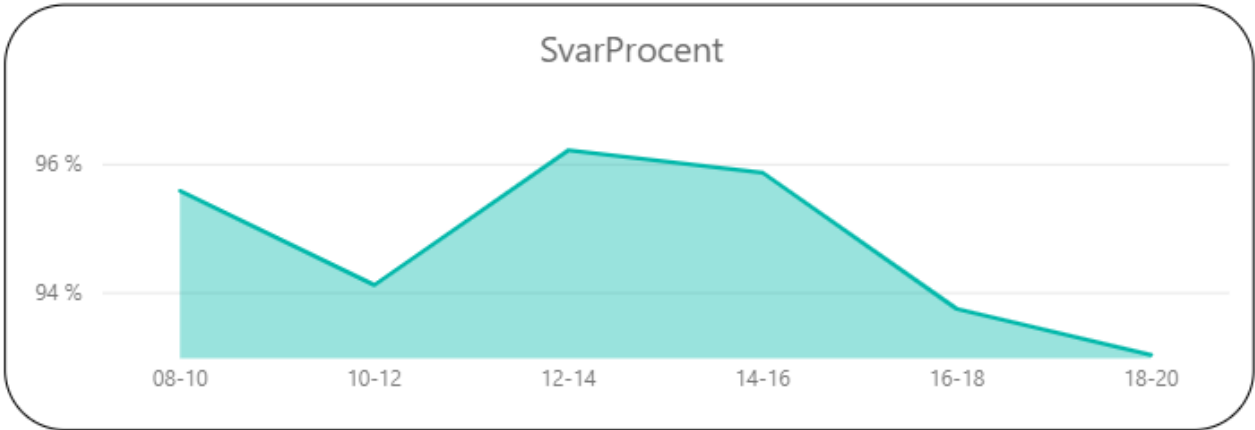
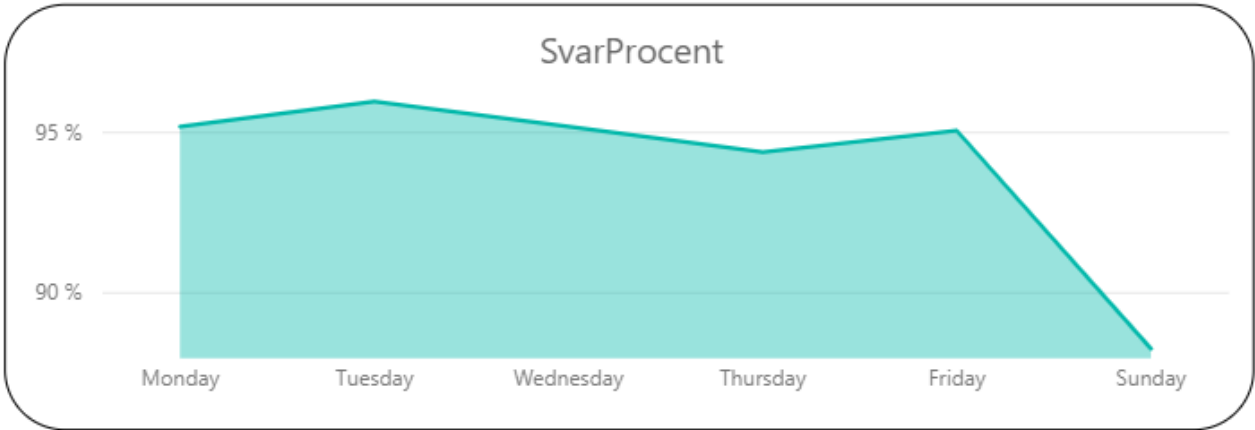
dec-22	Detaljer pr. kø (pr. dag/gruppering på time)					
Gns. Køtid - besvarede		00:16				
	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Søndag
kl. 8 - 9	00:16	00:08	00:10	00:09	00:16	
kl. 9-10	00:31	00:09	00:13	00:09	00:09	

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

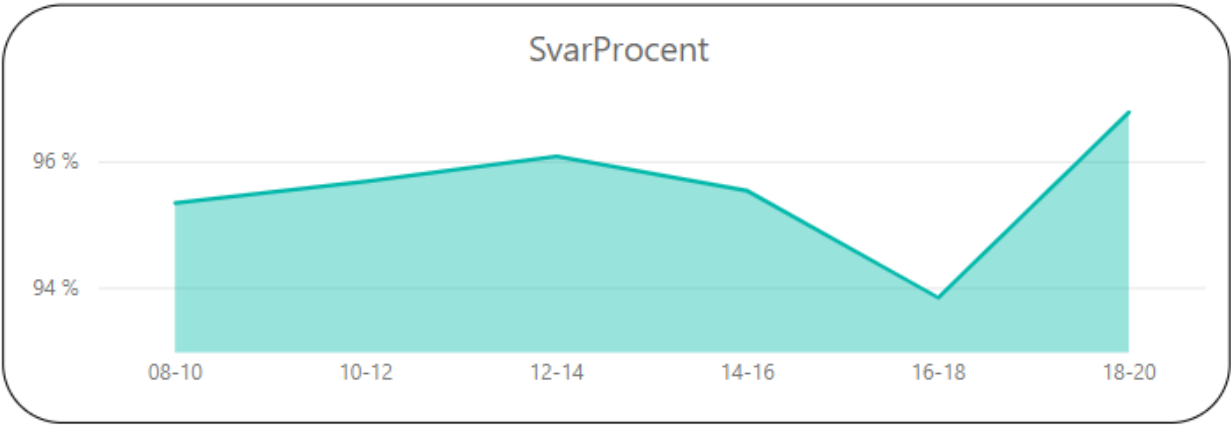
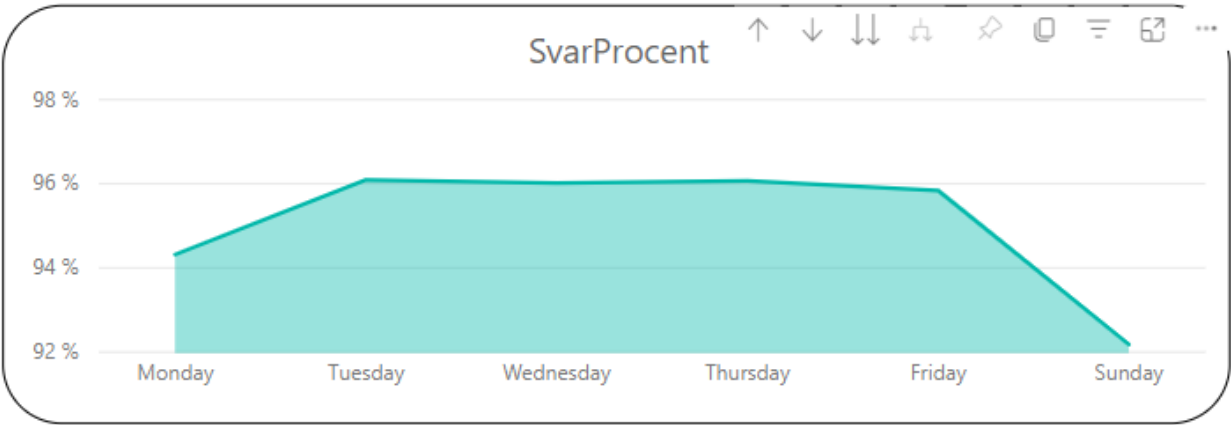
Svarprocent (graf). Periode: oktober 2022



Svarprocent (graf). Periode: november 2022



Svarprocent (graf). Periode: december 2022



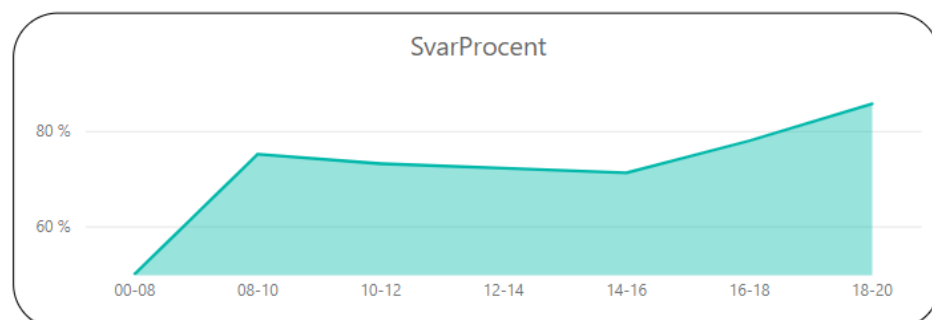
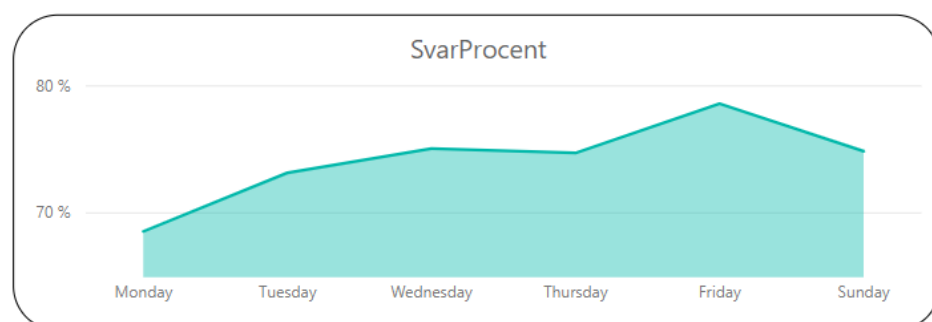
Svarprocent - hele året 2022

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 %

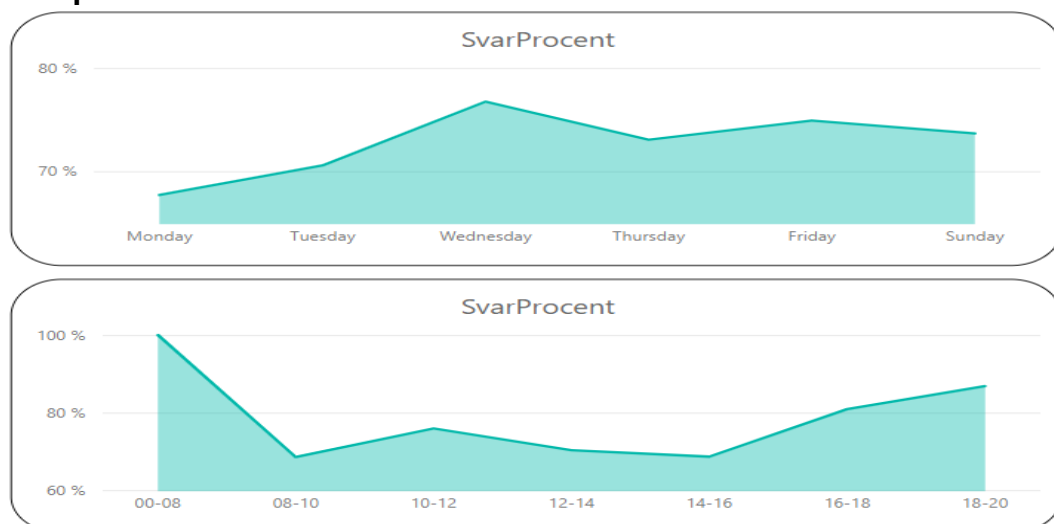
Svarprocent - hele året 2021

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 2022 (12 måneder)



Svarprocent - hele året 2021



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

INDEKS VOLUMEN & AGENTER

December 2021 / 2022

Statistik PUZZEL	Volumen december 2021	Max agenter pålogget inkl. pause* december 2021	Volumen december 2022	Max agenter pålogget Inkl. pause*, december 2022
Mandag	8.128	25,75	4.060	21
Tirsdag	6.428	20,25	4.170	18,5
Onsdag	7.710	20,20	3.788	17,75
Torsdag	8.255	16,20	5.496	17,80
Fredag	4.171	13,50	3.571	16,20
Søndag	91	1	63	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

	december 2021	december 2022
Mandag	100	0,50
Tirsdag	100	0,65
Onsdag	100	0,49
Torsdag	100	0,66
Fredag	100	0,85
Søndag	100	0,69

INDEKS MAX AGENTER PÅLOGGET

	december 2021	december 2022
Mandag	100	0,81
Tirsdag	100	0,91
Onsdag	100	0,87
Torsdag	100	1,09
Fredag	100	1,20
Søndag	100	1

KPI STRAKSAFKLARING – DDH SAMLET

Periode: oktober 2022

Ugenr	Straksafklaring	UgeDag	Straksafklaring
39	100,00 %	mandag	55,45 %
40	54,82 %	tirsdag	53,07 %
41	55,15 %	onsdag	57,79 %
42	55,80 %	torsdag	54,73 %
43	56,94 %	fredag	58,90 %
44	58,31 %	søndag	98,29 %
Total	55,91 %	Total	55,91 %

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 %	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 %	Total	58,32 %

Sammenligning med 2021

2021	Jan	Feb.	marts	april	Maj	Juni	juli	august	Sep.
Straks	38,25	38,61	42,21	49,13	52,58	53,25	55,03	52,79	54,06

2021	Okt.	Nov.	Dec.
Straks	55,45	54,84	57,70

KPI STRAKSAFKLARING – KOMMUNER (BORGERNE)

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

kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Egedal	116	83	28,45 %
Skanderborg	110	68	38,18 %
Kalundborg	822	497	39,54 %
Halsnæs	558	332	40,50 %
Horsens	774	433	44,06 %
Ringkøbing-Skjern	885	487	44,97 %
Fredensborg	975	534	45,23 %
Hedensted	530	290	45,28 %
Syddjurs	541	288	46,77 %
Vesthimmerlands	487	259	46,82 %

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 %
Norddjurs	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 %
Norddjurs	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 %

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

kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Aarhus	3240	1036	68,02 %
Silkeborg	1224	431	64,79 %
Skive	369	133	63,96 %
Aalborg	1822	699	61,64 %
Holbæk	1003	391	61,02 %
Favrskov	520	209	59,81 %
Viborg	480	198	58,75 %
Frederikshavn	481	205	57,38 %
Morsø	246	105	57,32 %
Holstebro	178	77	56,74 %

Tabel: "Duplicate of KPI straks.."

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 %

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

Kommune	Antal
Halsnæs	3
Hedensted	3
Kalundborg	3
Ringkøbing-Skjern	3
Vesthimmerlands	3

KPI STRAKSAFKLARING. MEDARBEJDERNES PERFORMANCE – KOMMUNENS GENNEMSNIIT

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
Norddjurs	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

STRAKSAFKLARING AGENTER

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

Medarbejderperformance – straksafklaring

Bruger	Besvaret	Antal guide	Omstillet	StrakafklarSag	StraksafklarKald	Gen. Bedøm
RAN07	62	36	6	91,55 %	90,32 %	8
FRE13	61	49	7	90,67 %	88,52 %	8
HLB04	67	58	9	88,00 %	86,57 %	7
HTK01	136	209	20	90,74 %	85,29 %	8
NOR04	64	58	12	87,88 %	81,25 %	9
FAVR10	56	43	11	81,97 %	80,36 %	9
AAK26	82	70	17	81,52 %	79,27 %	9
AAR20	70	102	15	88,55 %	78,57 %	8
FRH08	75	83	17	82,83 %	77,33 %	6
NOR06	54	59	13	81,43 %	75,93 %	8
SKB08	69	59	17	78,75 %	75,36 %	8
AAR19	53	51	15	77,61 %	71,70 %	9
HLB06	74	68	21	75,00 %	71,62 %	9
HJO12	66	58	19	75,32 %	71,21 %	9
FRE08	59	89	17	83,81 %	71,19 %	9
HLB05	76	91	22	79,25 %	71,05 %	8
HJO01	193	237	56	79,34 %	70,98 %	9
HER24	1209	1118	358	73,64 %	70,39 %	6
RKSK04	57	48	17	76,06 %	70,18 %	6
SKI02	93	111	28	77,24 %	69,89 %	7
ski10	143	142	44	73,49 %	69,23 %	8
FUR18	53	84	17	80,23 %	67,92 %	9
AAR43	84	78	27	73,53 %	67,86 %	9
FRE24	59	34	19	71,21 %	67,80 %	7
SIL17	102	95	33	73,60 %	67,65 %	8
JAM01	82	102	27	76,11 %	67,07 %	9
FUR03	100	114	33	75,37 %	67,00 %	9
VIB11	117	36	39	67,77 %	66,67 %	8
SIL20	269	107	90	67,39 %	66,54 %	5
AAR08	309	295	104	72,77 %	66,34 %	9
BRSLV13	80	97	27	77,12 %	66,25 %	9
HER19	551	528	186	71,78 %	66,24 %	8
VHK07	120	96	41	71,13 %	65,83 %	9
ROS14	73	43	25	69,51 %	65,75 %	8
HOL05	132	115	46	67,14 %	65,15 %	8
EGE04	229	180	81	67,34 %	64,63 %	7
SYD07	212	130	75	67,39 %	64,62 %	7
FRH03	158	161	56	72,68 %	64,56 %	7
SYD10	81	50	29	66,67 %	64,20 %	8
HJO04	74	73	27	68,97 %	63,51 %	8
HLB08	57	61	21	69,12 %	63,16 %	9

VHK02	141	128	52	66,67 %	63,12 %	9
AAR29	170	131	63	68,81 %	62,94 %	9
MFK02	78	57	29	67,05 %	62,82 %	7
AAR40	435	269	163	63,70 %	62,53 %	8
HAL11	96	43	36	64,71 %	62,50 %	8
HER06	220	176	83	64,83 %	62,27 %	8
SKB15	82	47	31	67,37 %	62,20 %	7
HJO09	73	65	28	65,43 %	61,64 %	8
AAR28	327	259	126	68,18 %	61,47 %	5
MOR02	80	78	31	67,37 %	61,25 %	8
REB02	138	95	54	64,00 %	60,87 %	9
SIL15	97	79	38	64,49 %	60,82 %	8
AAR16	117	66	46	63,78 %	60,68 %	7
AAK19	187	102	74	61,05 %	60,43 %	7
HAL09	116	120	46	69,54 %	60,34 %	9
HTK08	73	54	29	66,28 %	60,27 %	6
AAR09	171	107	68	65,66 %	60,23 %	8
HJO15	120	148	48	69,81 %	60,00 %	8
HED06	92	62	37	63,73 %	59,78 %	7
BRSLV01	84	50	34	64,21 %	59,52 %	8
RKSK13	86	55	35	60,67 %	59,30 %	8
HER22	132	119	54	65,38 %	59,09 %	9
SKB13	83	64	34	60,47 %	59,04 %	8
HOL09	61	61	25	65,28 %	59,02 %	8
FAVR07	58	47	24	60,66 %	58,62 %	9
HED04	82	48	34	61,36 %	58,54 %	8
VHK05	123	160	51	71,67 %	58,54 %	8
RKSK09	53	49	22	62,71 %	58,49 %	9
JAM07	170	167	71	64,32 %	58,24 %	7
HER23	2186	2122	915	63,88 %	58,14 %	8
VAR02	200	144	84	62,16 %	58,00 %	9
RKSK02	64	60	27	68,24 %	57,81 %	9
FRH13	78	80	33	66,33 %	57,69 %	7
AAK25	245	180	104	60,90 %	57,55 %	7
FRE20	80	82	34	65,66 %	57,50 %	9
VIB08	321	279	138	63,10 %	57,01 %	8
AAR39	439	338	189	61,74 %	56,95 %	8
SIL23	136	95	59	58,74 %	56,62 %	7
BRSLV10	53	66	23	68,92 %	56,60 %	8
RKSK06	99	89	43	62,93 %	56,57 %	9
AAR21	103	66	45	58,33 %	56,31 %	8
ODS03	292	247	129	60,79 %	55,82 %	9
VAR03	54	28	24	54,72 %	55,56 %	9
HER01	110	84	49	59,17 %	55,45 %	8
HER02	212	193	95	64,15 %	55,19 %	9
SKB17	98	55	44	58,49 %	55,10 %	7

HAL07	62	44	28	58,21 %	54,84 %	9
JAM03	135	163	61	66,11 %	54,81 %	9
FRH14	53	43	24	57,14 %	54,72 %	7
VIB16	322	155	146	57,68 %	54,66 %	8
MFK08	143	109	65	57,52 %	54,55 %	9
SYD03	112	109	51	65,07 %	54,46 %	9
SKB05	118	71	54	56,10 %	54,24 %	8
HORS13	109	79	50	58,33 %	54,13 %	8
HJO10	98	117	45	64,84 %	54,08 %	8
HER07	212	184	98	59,34 %	53,77 %	8
AAR04	382	162	177	54,85 %	53,66 %	8
HORS07	69	39	32	57,33 %	53,62 %	9
HOL08	88	93	41	62,39 %	53,41 %	8
RAN26	187	91	88	55,33 %	52,94 %	7
AAR41	95	95	45	66,42 %	52,63 %	8
AAK07	80	45	38	53,66 %	52,50 %	7
KAL19	151	162	72	62,30 %	52,32 %	8
ROS23	480	580	230	65,31 %	52,08 %	8
HTK02	104	100	50	59,68 %	51,92 %	7
RAN27	250	212	121	59,40 %	51,60 %	7
AAR12	356	291	173	57,18 %	51,40 %	8
RAN18	351	297	171	59,48 %	51,28 %	7
VIB15	215	170	105	57,14 %	51,16 %	9
HTK06	51	52	25	58,33 %	50,98 %	6
ROS17	52	15	26	48,00 %	50,00 %	5
VAR01	68	40	34	49,25 %	50,00 %	9
AAR45	70	66	35	58,82 %	50,00 %	8
VAR04	76	31	38	51,90 %	50,00 %	7
HED03	133	64	67	54,73 %	49,62 %	8
JAM09	1844	970	929	51,26 %	49,62 %	7
MOR06	111	58	56	54,10 %	49,55 %	8
AAR24	315	232	159	53,51 %	49,52 %	6
Sil12	182	183	92	56,60 %	49,45 %	9
REB04	83	48	42	52,27 %	49,40 %	6
Ros13	77	79	39	60,20 %	49,35 %	9
SKI08	65	50	33	52,86 %	49,23 %	7
MOR01	55	55	28	58,82 %	49,09 %	7
HOL04	121	114	62	59,74 %	48,76 %	9
favr05	119	98	61	52,71 %	48,74 %	9
ODS05	119	112	61	55,47 %	48,74 %	9
JAM10	152	150	78	55,68 %	48,68 %	9
FRE07	54	40	28	52,54 %	48,15 %	7
HER12	258	178	137	50,54 %	46,90 %	7
VIB17	198	127	106	50,47 %	46,46 %	8
ODD10	86	64	47	50,00 %	45,35 %	7
AAR27	362	166	201	46,68 %	44,48 %	8

AAR37	420	112	236	44,08 %	43,81 %	6
AAK31	1254	1137	712	52,66 %	43,22 %	8
MFK03	75	68	43	50,00 %	42,67 %	9
SIL25	111	30	64	41,28 %	42,34 %	8
AAR26	67	19	39	40,00 %	41,79 %	8
AAK33	624	505	392	44,79 %	37,18 %	7
HER14	118	101	75	44,03 %	36,44 %	8
EGE06	203	118	131	39,91 %	35,47 %	7
SKB04	65	65	42	60,00 %	35,38 %	9
HORS01	309	229	209	35,89 %	32,36 %	9
KAL09	167	174	115	39,79 %	31,14 %	9
RAN29	483	271	337	33,92 %	30,23 %	8
HORS05	89	81	65	50,00 %	26,97 %	9

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
BRSLV10	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