

Vejledning til DDH-stats

Fane 1 - 1 pager

På 1pageren kan man se en række nøgletal for statistikken i DDH. 1pageren viser tal som er knyttet til **borgerne**. Du kan således se statistikker vedr. borgerhenvendelserne, enten fra hele DDH, din egen kommune eller en af de andre kommuner. Vælger du fx din egen kommune (fx Jammerbugt), så viser 1pageren statistik for, hvordan DDH har håndteret borgerhenvendelserne fra Jammerbugt-borgere i den udvalgte tidsperiode. 1pageren samler både tal fra Selvbetjening.nu (handlingerne: brug af guider, omstilling) og Puzzel (statistik fra telefonsystemet).

Her følger en forklaring til de enkelte felter og kasser

Kassen Dato

På datovælgeren kan du vælge hvilken periode, du ønsker at se statistik for. Du kan klikke på én måned eller du kan trække datovælgeren ud over en længere periode. Hvis du klikker på selve datofelterne, kan du selv vælge fra- og til-dato i en kalendervisning. Alle data på 1pageren tilpasses efter hvilken periode du vælger.

Kassen Kommunenavn

På kommunevælgeren kan du vælge hvilken kommune, du ønsker at se statistik for. Du kan vælge én kommune ad gangen. Alle data på 1pageren tilpasses efter hvilken kommune du vælger.

OBS. Hvis du ikke vælger en kommune, så ser du tal for hele DDH. Du må IKKE sætte kryds i feltet "Alle" øverst i kommunelisten.

Procentdel af DDH

Når du vælger en kommune, så kan du se hvor stor andel indbyggere den pågældende kommune udgør af det samlede antal indbyggere i alle DDH-kommuner.

Andel af DDH-opkald

Når du vælger en kommune, så kan du se hvor stor en andel af DDH-opkaldene den valgte kommune sender ind i DDH.

Grunde til den ikke er 100% for alle DDH-kommuner er, at de opkald der besvares for ikke DDH-kommuner også tæller med.

Kassen Antal opslag på løsninger

Her kan du se en sammentælling af antallet af opslag i Selvbetjening.nu fordelt på

løsninger/guides. Du kan altså bruge dette til at se hvilke fagområder borgerne spørger mest til.

Ved at klikke på de to overskrifter kan du ændre sortering i listen, så de kan være enten alfabetisk eller efter antal.

Kassen Selvbetjening.nu

Her kan du se data fra Selvbetjening.nu. Disse tal giver et overblik over, hvordan og hvor meget DDH hjælper borgerne, og hvor ofte borgerne må omstilles til deres kommune. Bemærk at antallet af Guideopslag ofte er hørere end antallet af 'opkald besvaret' (se Kassen Puzzel) hvilket indikerer, at borgerne spørger om mere end én ting, når de ringer til DDH.

Denne kasse er altså tal på de handlinger DDH-medarbejderne foretager.

Antal Guides Opslag

Her kan du se hvor mange Guides, der er blevet slået op i inden for den valgte periode. Har du fx valgt 'Jammerbugt' kommune, så viser tallet hvor mange guides DDH-medarbejderne har brugt i vejledningen af Jammerbugt-borgere, for den valgte periode.

Ingen Guide

Her kan du se hvor mange gange DDH-medarbejderne ikke har åbnet en Guide. Målet er her at komme så tæt på 0 som muligt, da der altid skal åbnes en guide. Har du fx valgt 'Jammerbugt' kommune, så viser tallet hvor mange gange DDH-medarbejdere har vejledt en Jammerbugt-borger uden at bruge en guide.

Antal omstillinger

Her kan du se hvor mange gange der er foretaget en omstilling af borgeren i Selvbetjening.nu. Har du fx valgt 'Jammerbugt' kommune, så viser tallet hvor mange gange DDH-medarbejderne har stillet Jammerbugt-borgere om. Da det i eksemplet drejer sig om Jammerbugt-borgere, vil de fleste omstillinger være tilbage til Jammerbugt kommune. For at få mere indsigt i disse omstillinger se fanebladet: 'Omstilling'.

StraksafklaringSag

Dette procenttal angiver hvor mange Guideopslag og Årsagsregistreringer der er foretaget ifh. til hvor mange omstillinger, der er lavet. Tallet viser hvor ofte DDH-medarbejderne har brugt en guide eller ikke brugt en guide, i forhold til hvor mange gange DDH-medarbejderne har stillet borgeren om. Tallet tager højde for de situationer, hvor en medarbejder – i samme opkald – fx har anvendt flere guides og slutteligt alligevel må stille om. I dette tilfælde vil anvendte guides tælle med i straksafklaringen, selvom medarbejder stiller om. Jo højere tallet er, jo flere henvendelser er klaret i DDH. Tallet beregnes således:

$$\frac{\text{Antal Omstillinger}}{\text{Antal Guide Opslag} + \text{Ingen guide}} - 1$$

Kassen Puzzel

Her kan du se data fra Puzzel. Du kan se, hvor mange opkald borgerne foretager, og du kan se om der bliver ringe direkte eller gennem kommunens IVR.

Antal opkald

Dette er et tal på, hvor mange kald, der er kommet ind til DDH. Det er det totale antal kald, så tallet dækker også over kald foretaget uden for DDH's åbningstid og kald, hvor borgeren har lagt på inden kaldet er taget af en medarbejder.

Antal besvaret

Dette er antallet af kald, som er blevet besvaret af en medarbejder i DDH.

Direkte

Dette er antallet af kald, som er kommet via DDH's telefonnummer 7020 0000 – borgeren har altså ringet direkte til DDH.

IVR

Dette er antallet af kald, som er gået igennem kommunen – borgeren har altså ringet til kommunen og er så blevet viderestillet via en IVR eller manuelt.

StraksafklaringKald

Forholdet mellem besvarede kald og antallet af viderestillede opkald. Jo højere tal jo flere opkald er ikke viderestillet fra DDH. Tallet viser hvor ofte DDH-medarbejderne har vejledt borgeren uden at stille om, i forhold til, hvor mange gange DDH-medarbejderne har stillet borgeren om. Hvis en medarbejder fx bruger 3 forskellige guides i vejledningen, men ender med at skulle stille om, så tæller opkaldet som IKKE straksafklaret. Jo højere tallet er, jo flere henvendelser er klaret i DDH. Tallet beregnes således:

$$\frac{\text{Antal Omstillinger}}{\text{Antal besvaret}} - 1$$

Svarprocent

Forholdet mellem antal opkald (Antal kald) og antal besvarede opkald (Antal besvarede)

Beregning:

$$\frac{\text{Antal Besvaret}}{\text{Antal Opkald}}$$

Fane 2 og 4 - ØkoGraf2020/ØkoGraf2019

Her ses pris pr. opkald samt pris pr. straks som en graf. Alt over 150 er skåret væk, da grafen eller ville blive meget lille. Ved at holde musen over en søjle fremgår det aktuelle tal.

Der er en fane for 2019 og en fane for 2020.

Kassen Økonomi

Pris pr Måned

Dette er kommunens pris for at være med i DDH pr måned.

Gns. pris pr. kald.

Kommunens pris divideret med antallet af opkald (Antal opkald)

Gns. pris pr. straks

Tallet er et udtryk for prisen pr. besvaret opkald, hvor borgeren kommer igennem til en medarbejder i DDH, får hjælp og ikke skal viderestilles.

Gns. pris pr. besvaret

Kommunens pris divideret med antallet af besvarede kald

Fane 3 og 5 - Økotabet2020/Økontabel2019

På denne fane fremgår sammen tal som i kassen *Økonomi*, men her er der mulighed for sammenligning med andre kommuner.

Der er en fane for 2019 og en fane for 2020.

Grafen Procentdel besvaret af DDH

Grafen viser den enkelte kommunes procentvise andel af alle DDH kald.

Når musen holdes over grafen kan du også se forhold mellem den kommune som ligger henholdsvis lige over og lige under.

Fane 6 – Overblik

På denne fane ser du kommunerne på et Danmarkskort. Data kommer fra Puzzel, og er dermed de samme tal som fremgår på 1pager i boksen "Puzzel".

I kassen DDH-medlemmer kan du vælge **ingen**, **0** eller **1**.

Ingen er alle kommuner som der er modtaget opkald fra, altså både DDH Kommuner og ikke DDH Kommuner.

0 er alle ikke DDH Kommuner

1 er alle DDH Kommuner

Hvis du klikker på en cirkel på kortet, vises data fra denne Kommune. Klikker du udenfor en cirkel fjernes fremhævnningen af denne Kommune igen.

Fane 7 – Agenter

Denne fane viser statistik på agentniveau. Det betyder at hvis du fx vælger kommunen 'Jammerbugt', så viser tallene info om **medarbejderne** fra Jammerbugt. Alle agenter er skjult bag agent_id og et Brugernavn, alle Kommuner kan via Puzzel finde frem til egne DDH medarbejders id.

Kassen KommuneNavn

På kommunevælgeren kan du vælge hvilken kommune, du ønsker at se statistik for. Du kan vælge én kommune ad gangen. Du vælger altså her den kommune som du ønsker at se informationer om **medarbejderne** fra den pågældende kommune.

OBS. Hvis du ikke vælger en kommune, så ser du tal for hele DDH. Du må IKKE sætte kryds i feltet "Alle" øverst i kommunelisten.

Data kassen

Agent_id, Brugernavn = Personlig kode for enkelt agent

Besvaret, Ikke besvaret = Antal besvaret eller ikke besvaret for den enkelte agent

Guideopslag, Andet = Antal guideopslag er de gange en agent har åbnet en guide. Her er ofte flere end der er opkald, da der ofte bruges mere end en guide pr. opslag. Andet dækker over de gange en agent ikke har brugt en guide.

Mail_sendt, sms_sendt = I mange guides er der mulighed for at sende en mail med vejledning til borger, dette tal fortæller hvor mange gange det er gjort. I nogle kommuner er der også mulighed for at sende en sms til borger.

Omstillet = Antal gange en given agent har foretaget en omstilling.

Straksafklaring (sag) =

$$\frac{\text{Omstillet}}{\text{Guideopslag}} - 1$$

AgenSvar Procent =

$$\frac{\text{Ikk besvaret}}{\text{Besvaret}} - 1$$

Guide Procent =

$$\frac{\text{Andet}}{\text{Guideopslag}} - 1$$

Sms – Mail Procent =

$$\frac{\text{mail sendt} + \text{sms sendt}}{\text{Antal besvaretguideopslag}}$$

Fane 8 – Aula

Denne statistik er lavet for at kunne følge vejledningsprojektet omkring Aula. Denne statistik vil på et tidspunkt forsvinde igen.

Fane 9 – Omstilling

Her ses de omstillinger som er sendt retur fra DDH til de enkelte kommuner. Der er her mulighed for at følge de opkald som kommer retur. Det fremgår her hvilket nummer der er stille retur til, samt hvilke guides der er tale om. Du kan altså vælge en bestemt kommune fx 'Jammerbugt' kommune. Når du har valgt Jammerbugt for en bestemt periode, så vil du i boksen til højre for

kommunevalg, se en opstilling af de telefonnumre, som der er stillet om til, samt hvor mange gange der er omstillet til dette nummer.

I den store boks helt til højre ser du navnet på de enkelte guides og antal gange denne guide har været brugt ved omstilling.

Du har nu flere muligheder:

- Vælger du en tidsperiode og fx Jammerbugt kommune (og gør ikke andet), så viser boksen helt til højre alle de guides som har været anvendt, når der blev stillet om, for Jammerbugt-borgere. I højre kolonne ses antal gange guiden har været anvendt ved omstilling.
- Vælger du en tidsperiode og fx Jammerbugt kommuner, så har du yderligere mulighed for at klikke på de enkelte numre i den midterste boks. Når du klikker på et bestemt nummer, så vil den store boks til højre nu blot indeholde en liste over de guides, som var brugt ved omstilling, til dette specifikke nummer.

Fane 9 – Guides

På denne fane framgår samme guideoverblik som på 1pager, men her er der mulighed for se ned på den enkelte guideområde. Eks: Hvis du klikker på flytning under ServiceOmråde, kan du se hvordan opkaldene er fordelt på de forskellige underkategorier.

ServiceOmråde	Antal Opslag	Guide	Antal	sms_sent	mail_sent	Gennemsnit a time_in_secs			...
* Generel INFO	3785	Flytning (med evt. lægeskift)	1831	0	28	124,95			
Flytning	2884	Folkeregister FAQ	449	0	0	39,02			
Rotter	2611	Børneflytning - Accepter eller afvis flytning som anden forælder (partshøring)	179	0	2	118,66			
Kørekort	2165	Børneflytning - Du flytter børnene hjem til dig	166	0	17	300,72			
Pas	1732	Flytning - Til udlandet (Udrejse)	94	0	3	221,34			
Lægeskift	1601	Slet flytning	87	0	3	140,76			
Tidsbestilling	900	Børneflytning - Du flytter med børnene	39	0	0	43,77			
Renovation/affald	653	Flytning ved PostNord	39	0	1	331,90			
Børnepasning/Digital Pladsanvisning	542	Total	2884	0	54	126,62			
Sundhedskort (sygesikringsbevis)	506								
Sygedagpenge - Mit Sygefravær	488								
NemID	459								
Kontanthjælp / Uddannelseshjælp /	AND								