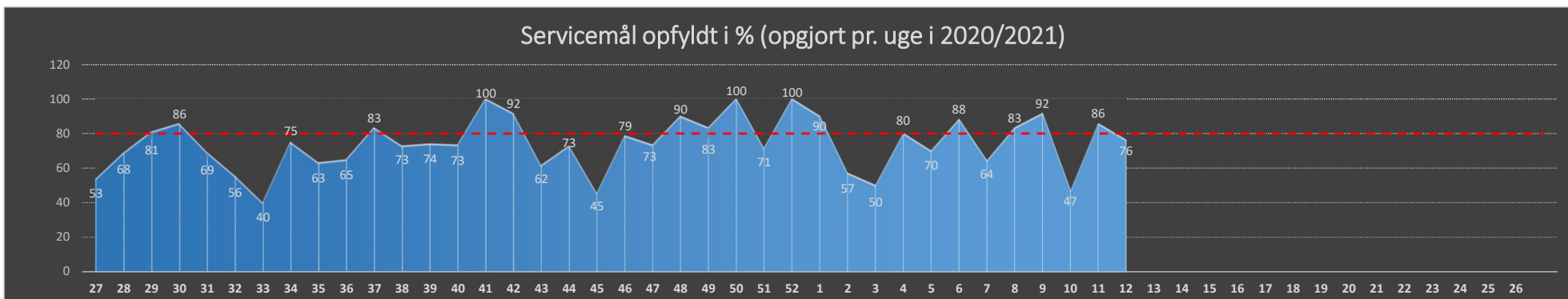
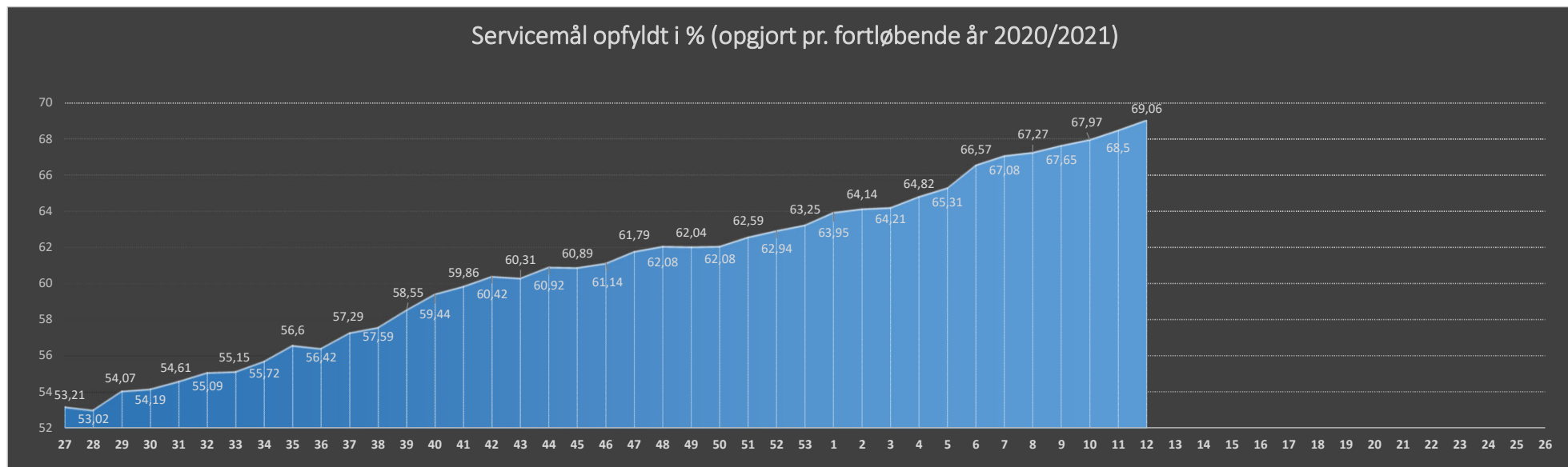


# OVERHOLDELSE AF SERVICEMÅL

Statistik på baggrund af udtræk fra BOM

Bilag 3

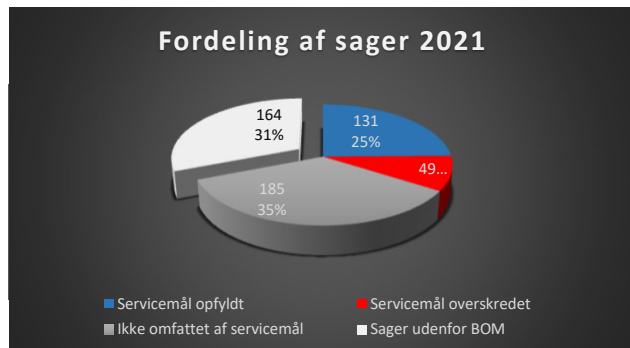
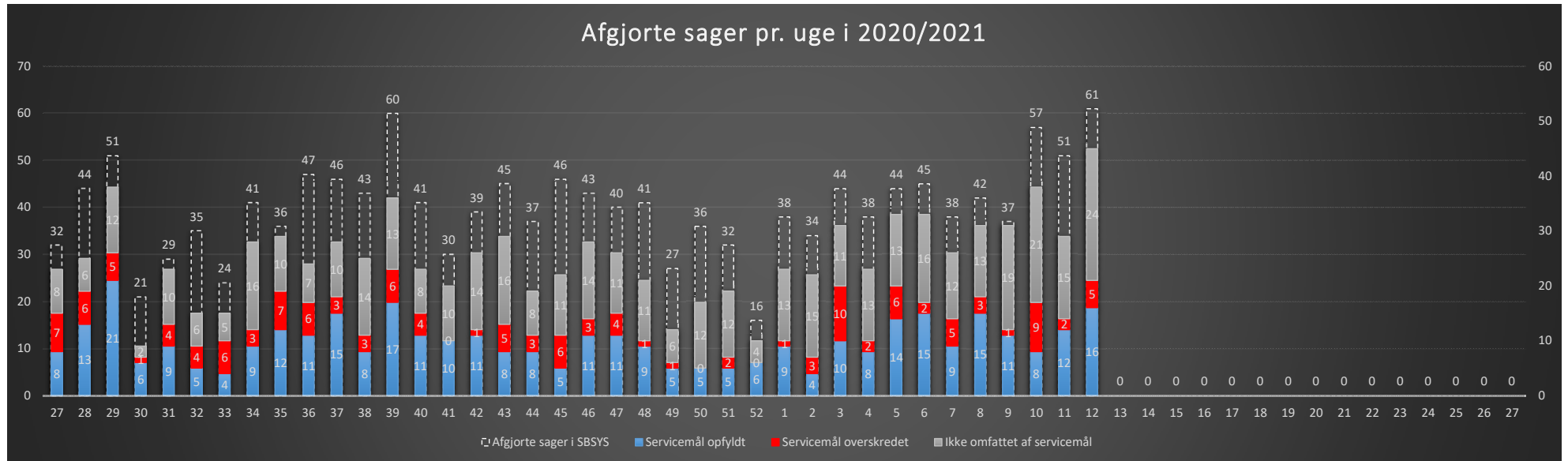


Øverste graf viser gennemsnittet af sager 1 år tilbage, hvor servicemålet er opfyldt. Sidste år på samme tidspunkt var gennemsnittet kun 57,97% og det var faldende. På trods af hjemsendelser og stigende antal sager, er det siden sidste sommer lykkedes at få kurven til at stige kontinuerligt.

Nederste graf viser hvor mange sager der har overholdt servicemålet - uge for uge. Der er et tydeligt udsving i uge 2-3, hvor sagerne har ligget urørte i 2 uger pga. juleferie.

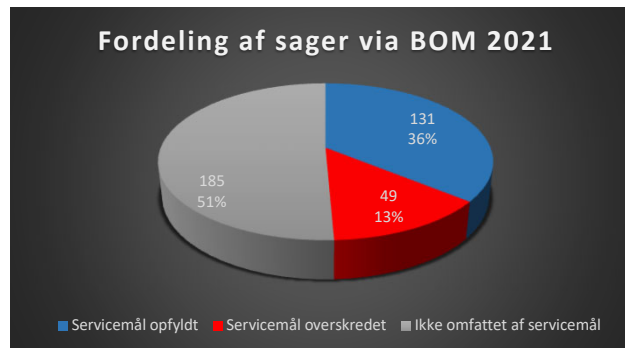
# FORDELING AF SAGER

Statistik på baggrund af udtræk fra BOM og SBSYS

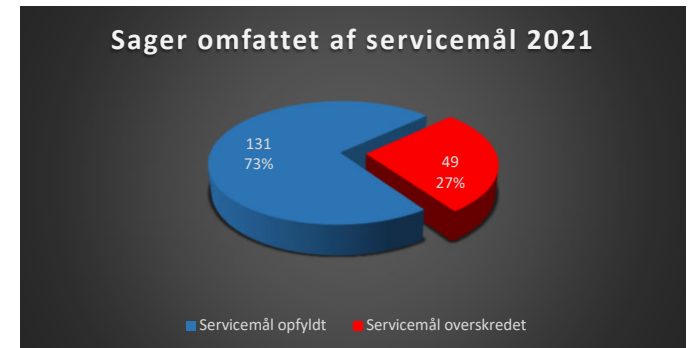


Den hvide del af grafen angiver andelen af sager, som ikke kommer ind gennem Byg og Miljø. Det vil sige, at det er sager, som vi selv opretter f.eks. i forbindelse med en forhåndsdialog eller sager, som kommer ind på mail.

Det er kun den røde og blå andel, som der måles på ift. servicemål.



Som det fremgår af grafen er cirka halvdelen af de sager, som kommer ind gennem Byg og Miljø, sager som ikke er omfattet af servicemålet. Det kan f.eks. være forespørgsler, skilte, nedrivning osv.



Hvis der udelukkende kigges på de sager, hvor der er servicemål, fremgår det, at knap 3/4 overholder servicemålet.

Dette er dog kun en mindre del af det samlede antal sager, som skal behandles, som det fremgår af den første graf.