

IDROTONLINE SUPPORT



STATISTIK

1 Augusti – 18 November

| Group | Ärenden åtgärdade | Punktlig lösning | Lösning vid första svaret | Genomsnittlig första svarstid | Genomsnittlig svarstid | Genomsnittlig lösningstid |
|-------------|-------------------|------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------------|---------------------------|
| Supportavd. | 3720 | 80% (2998) | 63% (2380) | 6 hours 4 minutes | 5 hours 22 minutes | 21 hours 9 minutes |

| Group | Fantastiskt | Godkänd | Ej godkänt |
|--------------------|-------------|---------|------------|
| Supportavdelningen | 42% | 29% | 27% |

| | Klass 1 | Klass 2 | Klass 3 - Support | Klass 3A - Drift | Klass 3B - Utveckling |
|------------------------|---------|---------|-------------------|------------------|-----------------------|
| Procentuell fördelning | 63% | 33% | 2% | 1% | 1% |



TILLGÄNGLIGHET

| | Månd | Tisd | Onsd | Tors | Fred | Lörd | Sönd | Övrigt |
|-----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------|--------|--------------------------|
| E-Post | 24h | 24h | 24h | 24h | 24h | 24h | 24h | |
| Telefon | | | | | | | | |
| IF | 12:00 - 16:00 | 12:00 - 16:00 | 12:00 - 16:00 | 12:00 - 16:00 | Stängt | Stängt | Stängt | Från och med 1 december |
| SF/DF | 09:00 - 16:00 | 09:00 - 16:00 | 09:00 - 16:00 | 09:00 - 16:00 | 09:00 - 16:00 | Stängt | Stängt | Från och med 24 November |
| Chatt | 12:00 - 16:00 | 12:00 - 16:00 | 12:00 - 16:00 | 12:00 - 16:00 | 12:00 - 16:00 | Stängt | Stängt | Från och med 24 November |
| Support portal | 24h | 24h | 24h | 24h | 24h | 24h | 24h | |

