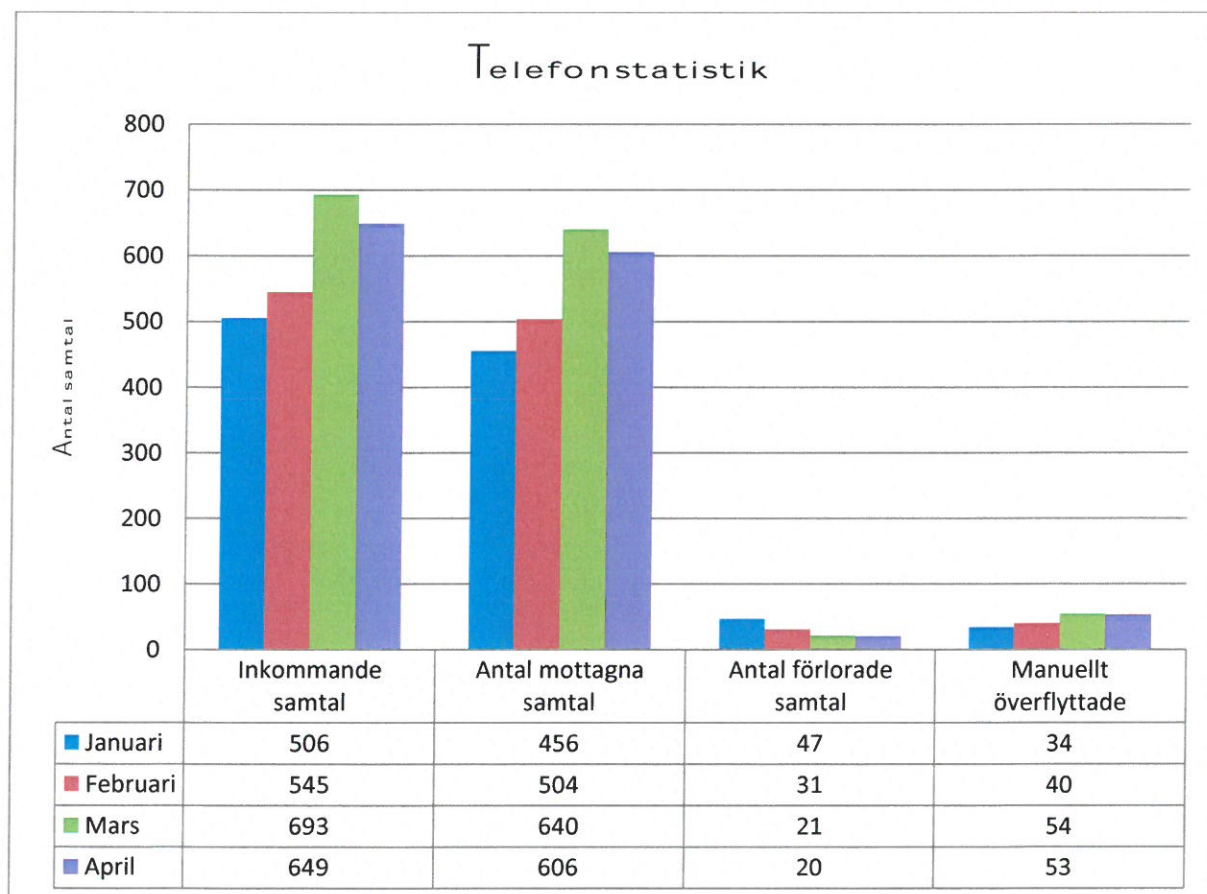


Statistik – Teknik- och exploateringskontoret (TEx)

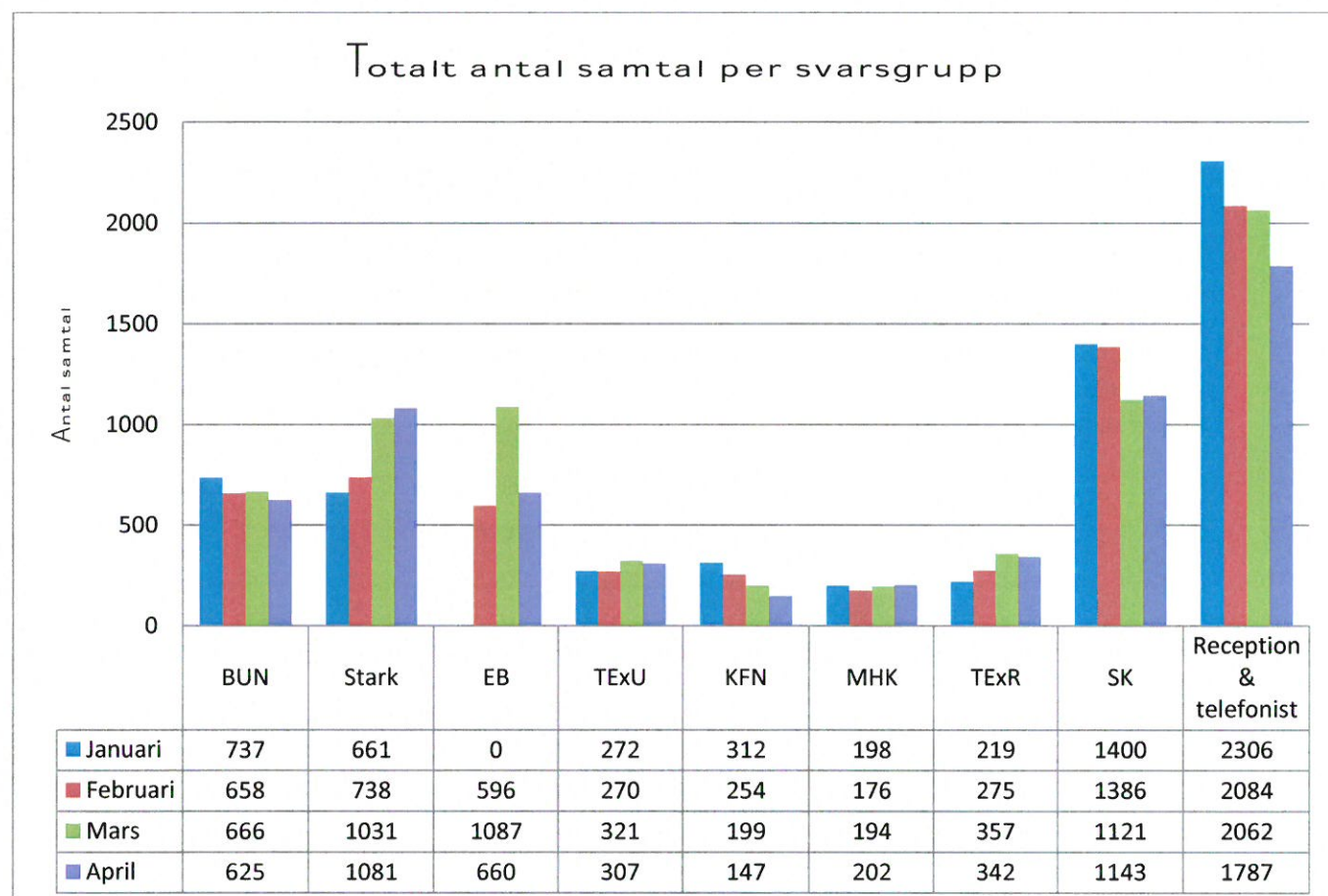
Ekerö Direkt tar ca **82 %** av alla inkommande ärenden till TEx (via telefon och mail).

Statistiken "Telefonstatistik" visar hur många inkommande samtal vi har haft för TEx och hur många av dessa som vi har besvarat, förlorat och kopplat vidare i organisationen.

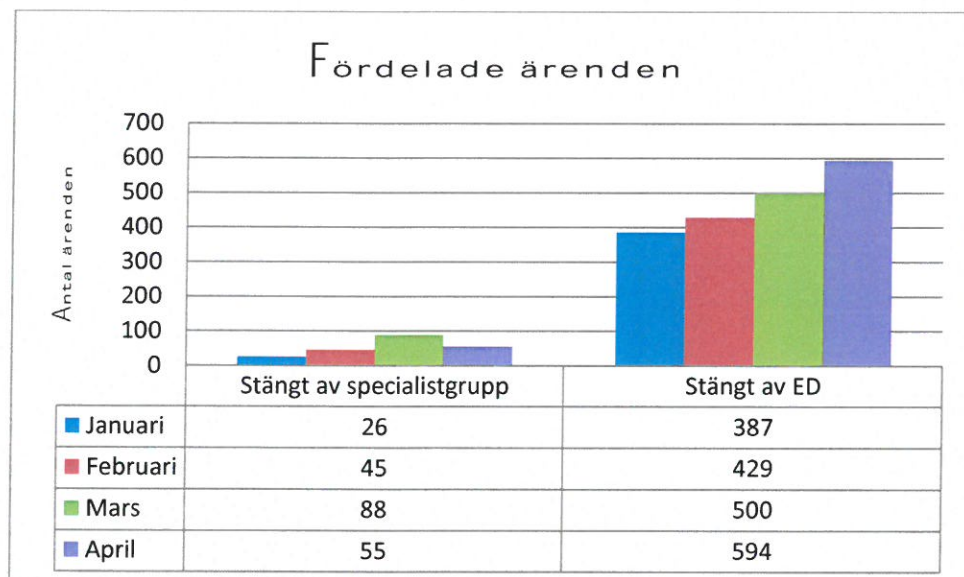
Med ett förlorat samtal menas att den inringande har lagt på. Det är vanligt att inringande väljer att lägga på om det är kö och att de istället ringer in vid en annan tidpunkt. Statistiken visar att vi har mer än halverat antalet tappade samtal från januari till april. Några orsaker till detta är att vi kan mer idag och på så sätt inte har så långa köer, vi är fler som kan svara på frågorna, vi behöver inte leta efter svaren och vi kan systemen bättre. Manuellt överflyttade samtal är samtal som kopplas utanför kontaktcentret. Detta kan vara samtal som ska till Roslagsvatten, en annan enhet inom kommunen mm. Vanligtvis inte till TEx.



Statistiken "Totalt antal samtal per svarsgrupp" visar fördelningen av inkomna samtal till Ekerö Direkts olika svarsgrupper (val i växeln)..



Statistiken "Fördelade ärenden" visar antalet ärenden som Ekerö Direkt har hanterat/besvarat respektive hur många ärenden som har hanterats/besvarats av enheten. Att antalet ärenden ökar beror inte på att inflödet ökar utan att vi blir bättre och bättre på att registrera alla ärenden i vårt ärendehanteringssystem. OBS! alla ärenden som hanterats av Ekerö Direkt är inte registrerade (dessa bör vara lika många som antal mottagna samtal – fördelade ärenden), dock samtliga som är fördelade till enheten.



Statistiken "Fördelningen av ärenden inom respektive område inom TEx" visar hur många ärenden som vi har registrerat på respektive område inom enheten (Utemiljö - i januari lades en del ärenden via Outlook, därav den stora skillnaden i antal ärenden).

