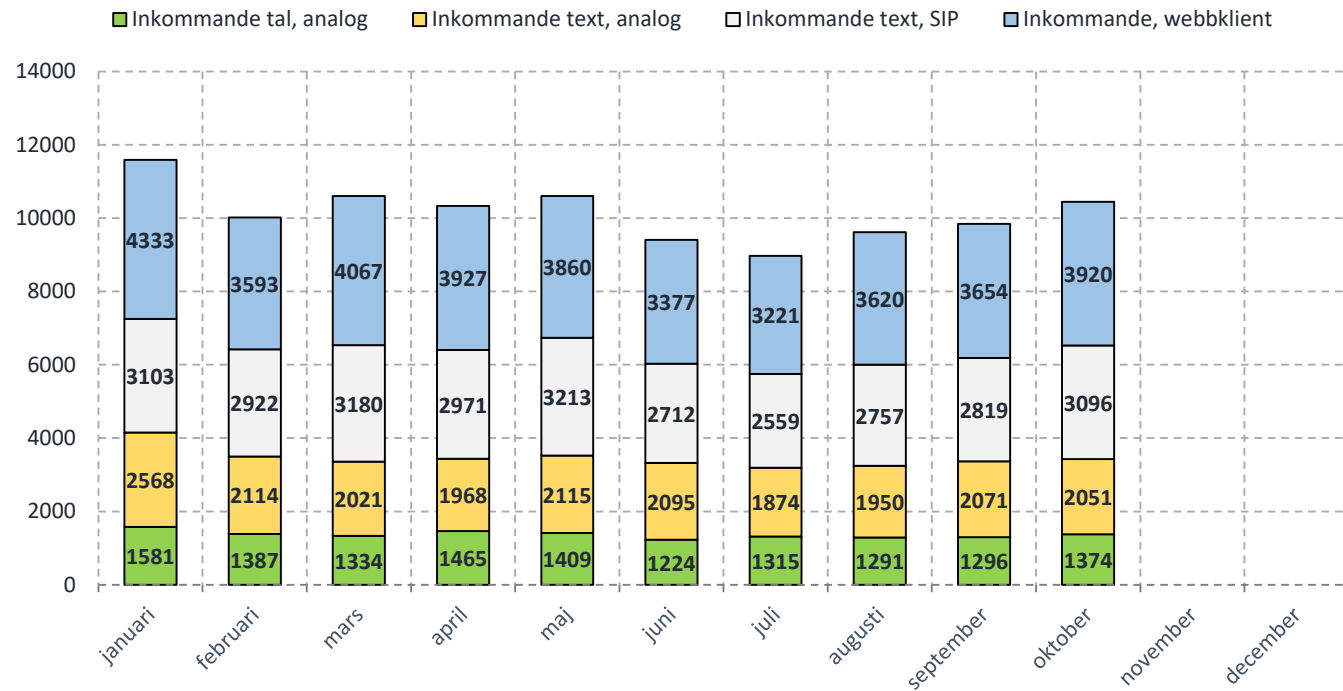


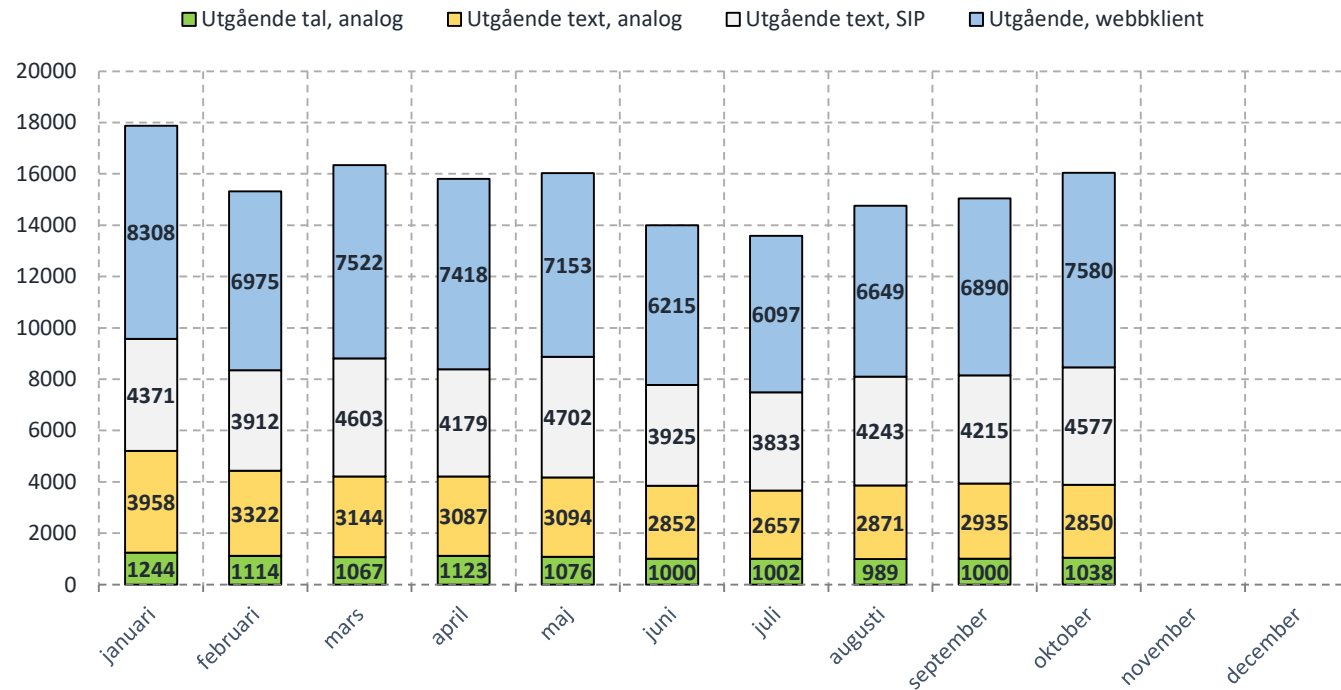
Inkommande samtal 2019

Antal inkommande samtal per Accessform



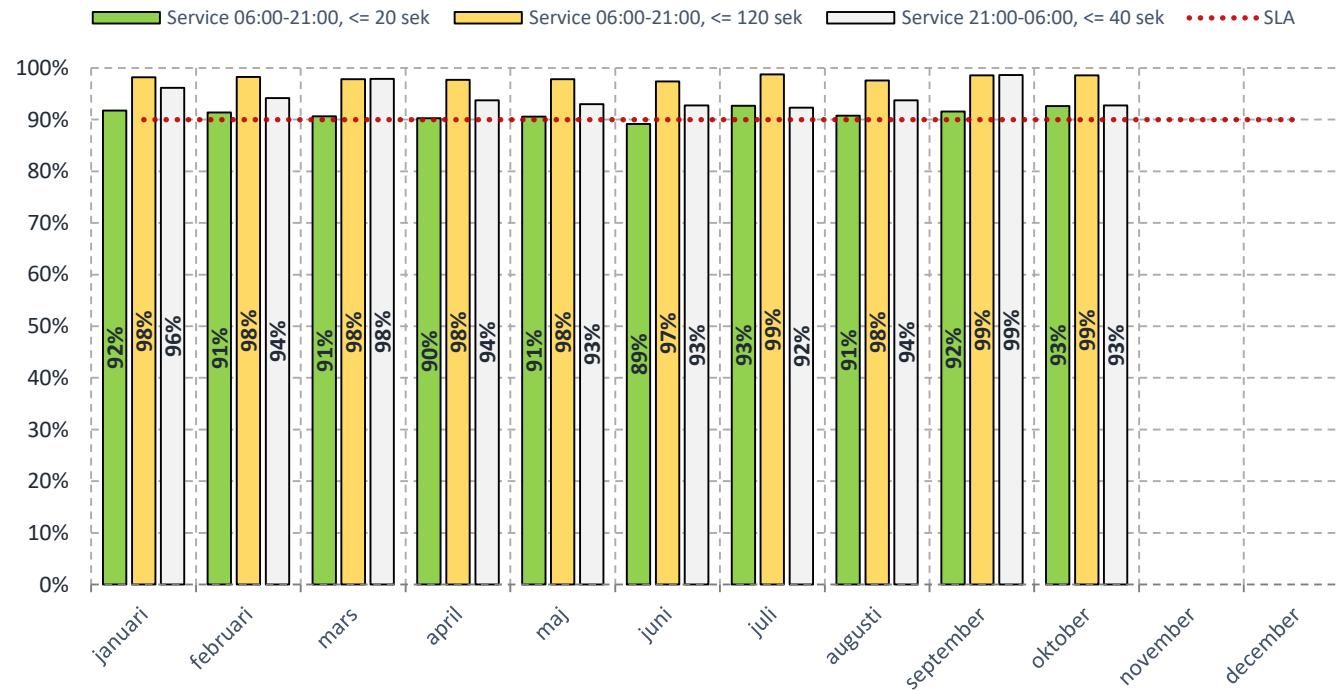
Utgående uppdrag 2019

Antal utgående uppdrag per Accessform



Servicenivå 2019

Svarstider



Avvikelser 2019

Avvikelsefrekvens redovisat i procent av antalet uppdrag	januari	februari	mars	april	maj	juni	juli	augusti	september	oktober
Inkommande tal, analog	2,7%	2,0%	0,7%	1,6%	1,3%	2,1%	1,8%	1,1%	2,8%	2,3%
Inkommande text, analog	1,1%	0,7%	1,0%	1,0%	0,9%	1,2%	1,7%	0,8%	1,8%	1,5%
Inkommande text, SIP	1,3%	2,2%	1,5%	1,2%	1,6%	1,7%	1,5%	1,5%	2,3%	2,0%
Inkommande, webbklient	0,8%	0,5%	0,4%	0,6%	1,0%	1,1%	0,8%	0,4%	1,3%	0,9%
Total	1,1%	1,1%	0,8%	0,9%	1,2%	1,4%	1,2%	0,9%	1,8%	1,5%



Åtgärder 2019

- Förändring av kraven på öppna portar för tjänstens webb
 - Syfte - förenkla användandet för användarna
- Förenklad samtalsförmedling för Dövblinda
 - Samarbete med NKADB
- Förtydligande av rutiner
 - Rutiner framtagna tillsammans med PTS och Användarrådet kring samtalsförmedling vid talsvar samt köbesked.

