

# **Servicekvalitet**

## **Mariehamns Telefon Ab**

### **Kvartal 1, 2012**

#### **Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 6,7 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 60 sekunder: 100 %

### **Kvartal 4, 2011**

#### **Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 6,5 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 60 sekunder: 100 %

### **Kvartal 3, 2011**

#### **Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 6,2 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 60 sekunder: 100 %

### **Kvartal 2, 2011**

#### **Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 8,3 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 60 sekunder: 100 %

### **Kvartal 1, 2011**

#### **Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 6,4 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 60 sekunder: 100 %

### **Kvartal 4, 2010**

#### **Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 6,6 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 60 sekunder: 100 %

### **Kvartal 3, 2010**

#### **Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 6,0 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 60 sekunder: 100 %

### **Kvartal 2, 2010**

#### **Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 7,1 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 60 sekunder: 100 %

## **Kvartal 1, 2010**

### **Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 6,6 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 60 sekunder: 100 %

## **Kvartal 4, 2009**

### **1. Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 5,8 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 20 sekunder: 100 %

### **2. Klagomål på telefonräkningar som lett till korrigeringar**

Antal klagomål på telefonräkningarna

- Det fasta telefont nätet: 6
- Bredbandsnätet: 4

### **3. Leveranstid för anslutningar**

Det fasta telefont nätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

Bredbandsnätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

### **4. Antal befogade fel- och störningsanmälningar**

- Det fasta telefont nätet: 12
- Bredbandsnätet: 23

### **5. Reparationstider**

Det fasta telefont nätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 8
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

Bredbandsnätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 8
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

## **Kvartal 3, 2009**

### **1. Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 6,3 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 20 sekunder: 100 %

## **2. Klagomål på telefonräkningar som lett till korrigeringar**

Antal klagomål på telefonräkningarna

- Det fasta telefont nätet: 7
- Bredbandsnätet: 6

## **3. Leveranstid för anslutningar**

Det fasta telefont nätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

Bredbandsnätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

## **4. Antal befogade fel- och störningsanmälningar**

- Det fasta telefont nätet: 13
- Bredbandsnätet: 29

## **5. Reparationstider**

Det fasta telefont nätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 8
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

Bredbandsnätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 8
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

## **Kvartal 2, 2009**

### **1. Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 5,4 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 20 sekunder: 100 %

### **2. Klagomål på telefonräkningar som lett till korrigeringar**

Antal klagomål på telefonräkningarna

- Det fasta telefont nätet: 8
- Bredbandsnätet: 5

### **3. Leveranstid för anslutningar**

Det fasta telefont nätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

Bredbandsnätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

#### **4. Antal befogade fel- och störningsanmälningar**

- Det fasta telefont nätet: 14
- Bredbandsnätet: 27

#### **5. Reparationstider**

Det fasta telefont nätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 8
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

Bredbandsnätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 8
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

### **Kvartal 1, 2009**

#### **1. Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 3,5 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 20 sekunder: 100 %

#### **2. Klagomål på telefonräkningar som lett till korrigeringar**

Antal klagomål på telefonräkningarna

- Det fasta telefont nätet: 6
- Bredbandsnätet: 4

#### **3. Leveranstid för anslutningar**

Det fasta telefont nätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

Bredbandsnätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

#### **4. Antal befogade fel- och störningsanmälningar**

- Det fasta telefont nätet: 11
- Bredbandsnätet: 24

#### **5. Reparationstider**

Det fasta telefont nätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 8
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

## Bredbandsnätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 7
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

## Kvartal 4, 2008

### 1. Svarstider vid kundtjänst

- Genomsnittlig svarstid: 3,3 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 20 sekunder: 100 %

### 2. Klagomål på telefonräkningar som lett till korrigeringar

Antal klagomål på telefonräkningarna

- Det fasta telefont nätet: 5
- Bredbandsnätet: 2

### 3. Leveranstid för anslutningar

Det fasta telefont nätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 3
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

Bredbandsnätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 3
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 99 %

### 4. Antal befogade fel- och störningsanmälningar

- Det fasta telefont nätet: 9
- Bredbandsnätet: 19

### 5. Reparationstider

Det fasta telefont nätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 6
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

Bredbandsnätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 6
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

## Kvartal 3, 2008

### 1. Svarstider vid kundtjänst

- Genomsnittlig svarstid: 3,9 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 20 sekunder: 100 %

## **2. Klagomål på telefonräkningar som lett till korrigeringar**

Antal klagomål på telefonräkningarna

- Det fasta telefont nätet: 4
- Bredbandsnätet: 2

## **3. Leveranstid för anslutningar**

Det fasta telefont nätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

Bredbandsnätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 3
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 99 %

## **4. Antal befogade fel- och störningsanmälningar**

- Det fasta telefont nätet: 7
- Bredbandsnätet: 24

## **5. Reparationstider**

Det fasta telefont nätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 7
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

Bredbandsnätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 6
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

## **Kvartal 2, 2008**

### **1. Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 3,8 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 20 sekunder: 100 %

### **2. Klagomål på telefonräkningar som lett till korrigeringar**

Antal klagomål på telefonräkningarna

- Det fasta telefont nätet: 3
- Bredbandsnätet: 4

### **3. Leveranstid för anslutningar**

Det fasta telefont nätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

Bredbandsnätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 99 %

#### **4. Antal befogade fel- och störningsanmälningar**

- Det fasta telefont nätet: 6
- Bredbandsnätet: 27

#### **5. Reparationstider**

Det fasta telefont nätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 4
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

Bredbandsnätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 5
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

### **Kvartal 1, 2008**

#### **1. Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 3,8 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 20 sekunder: 100 %

#### **2. Klagomål på telefonräkningar som lett till korrigeringar**

Antal klagomål på telefonräkningarna

- Det fasta telefont nätet: 1
- Bredbandsnätet: 3

#### **3. Leveranstid för anslutningar**

Det fasta telefont nätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 3
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

Bredbandsnätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 3
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 99 %

#### **4. Antal befogade fel- och störningsanmälningar**

- Det fasta telefont nätet: 3
- Bredbandsnätet: 28

#### **5. Reparationstider**

Det fasta telefont nätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 2
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

## Bredbandsnätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 4
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

## Kvartal 4, 2007

### 1. Svarstider vid kundtjänst

- Genomsnittlig svarstid: 4,1 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 20 sekunder: 100 %

### 2. Klagomål på telefonräkningar som lett till korrigeringar

Antal klagomål på telefonräkningarna

- Det fasta telefont nätet: 1
- Bredbandsnätet: 4

### 3. Leveranstid för anslutningar

Det fasta telefont nätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

Bredbandsnätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 99 %

### 4. Antal befogade fel- och störningsanmälningar

- Det fasta telefont nätet: 5
- Bredbandsnätet: 25

### 5. Reparationstider

Det fasta telefont nätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 3
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

Bredbandsnätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 4
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

## Kvartal 3, 2007

### 1. Svarstider vid kundtjänst

- Genomsnittlig svarstid: 3,4 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 20 sekunder: 99,4 %

## **2. Klagomål på telefonräkningar som lett till korrigeringar**

Antal klagomål på telefonräkningarna

- Det fasta telefont nätet: 2
- Bredbandsnätet: 4

## **3. Leveranstid för anslutningar**

Det fasta telefont nätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 1
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

Bredbandsnätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 3
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 99 %

## **4. Antal befogade fel- och störningsanmälningar**

- Det fasta telefont nätet: 8
- Bredbandsnätet: 27

## **5. Reparationstider**

Det fasta telefont nätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 4
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

Bredbandsnätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 6
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 48
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 98 %

## **Kvartal 2, 2007**

### **1. Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 3,6 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 20 sekunder: 100 %

### **2. Klagomål på telefonräkningar som lett till korrigeringar**

Antal klagomål på telefonräkningarna

- Det fasta telefont nätet: 3
- Bredbandsnätet: 3

### **3. Leveranstid för anslutningar**

Det fasta telefont nätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 1
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

Bredbandsnätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

#### **4. Antal befogade fel- och störningsanmälningar**

- Det fasta telefont nätet: 10
- Bredbandsnätet: 25

#### **5. Reparationstider**

Det fasta telefont nätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 8
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

Bredbandsnätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 6
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

### **Kvartal 1, 2007**

#### **1. Svarstider vid kundtjänst**

- Genomsnittlig svarstid: 3,7 s
- Procentuell andel av samtalen som besvaras inom 20 sekunder: 99,8 %

#### **2. Klagomål på telefonräkningar som lett till korrigeringar**

Antal klagomål på telefonräkningar

- Det fasta telefont nätet: 2
- Bredbandsnätet: 1

#### **3. Leveranstid för anslutningar**

Det fasta telefont nätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

Bredbandsnätet

- inom hur många dagar (helger inräknade) har 95% av beställningarna levererats: 1
- inom hur många dagar (helger inräknade) har 99% av beställningarna levererats: 2
- procentuell andel av beställningarna som levererats inom utsatt tid: 100 %

#### **4. Antal befogade fel- och störningsanmälningar**

- Det fasta telefont nätet: 5
- Bredbandsnätet: 22

#### **5. Reparationstider**

Det fasta telefont nätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 4
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %

### Bredbandsnätet

- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 80% av felen reparerats: 3
- Tiden (räknat i timmar) inom vilken 95% av felen reparerats: 24
- Den procentuella andelen fel som reparerats inom den tid som Mariehamns Telefon Ab själv definierat som eftersträvansvärd: 99 %