



## Månedlig statusrapport fra Brugerservice - april 2021

Folkekirkens IT

Dato: 4/5 - 2021

**Beskrivelse:**

Månedlig rapport med aktivitetsoversigt (antal henvendelser til supporten), måling af brugertilfredshed og kommende måneds indsatsområder. Statistikken vil dække over seneste måned sammenlignet med de tre foregående måneder. Rapporten fremlægges på 2. ugentlige ledelsesmøde i hver måned.

## Parametre:

- Antal supportsager til p-support og pc-support
- Fordeling på kategorier – Top 10
- Tendens for antal af selvoprettede sager
- Statisk for anvendelse af supportfora
- Brugertilfredshed
- Indsatsområder for den kommende måned

Dokumentansvarlig:	Godkendt af og tidspunkt	Sags nr.	Akt nr.
Pc-supportleder	ITK-ledelse Den 12. april 2021	2021 - 1893	164301

**Formålet**

Formålet med rapporten er, at sikre månedlig afrapportering i forhold til aktivitetsniveau og tendenser i brugerservice.

**Sammenfatning**

PC-support og p-support: Aktiviteten i telefonsupporten hos både pc-support og p-support har været lavere i april måned i forhold til de seneste par måneder. Det er dog ikke unormalt, hvis man sammenligner med samme periode sidste år.





## Indsatsområder kommende måned

PC-support: Der vil i maj måned blive fokuseret på "sikker drift" og forbedring/udbygning af supportforum. Herudover er der, for både PC- og P-support, opstart på projekt "Integreret og konsistent brugerservice" som har til formål at levere effektiv support, hvor forretningsprocesser og systemunderstøttelse passer til brugernes behov.

P-support: Der arbejdes fortsat med en modernisering af hjemmesiden personregistrering.dk. Derudover medvirker P-supporten i øjeblikket i nogle arbejdsgrupper hos Digitaliseringsstyrelsen i forhold til udarbejdelse af bruger-guides samt "Mit Overblik" på borger.dk

## Supportsager (på tlf. og selvoprettet i IHLP)

Måned	Antal kald	Selvoprettede sager	Kommentar
Januar	3545	145	17 MR-valg
Februar	3571	92	Intet særligt
Marts	4418	162	Øget antal FLØS henvendelser
April	3709	139	Intet særligt

Tabel 1: Udvikling i antal kald til Brugerservice i de seneste fire måneder. Forklaring på evt. udsving er anført i kolonnen "Kommentar".

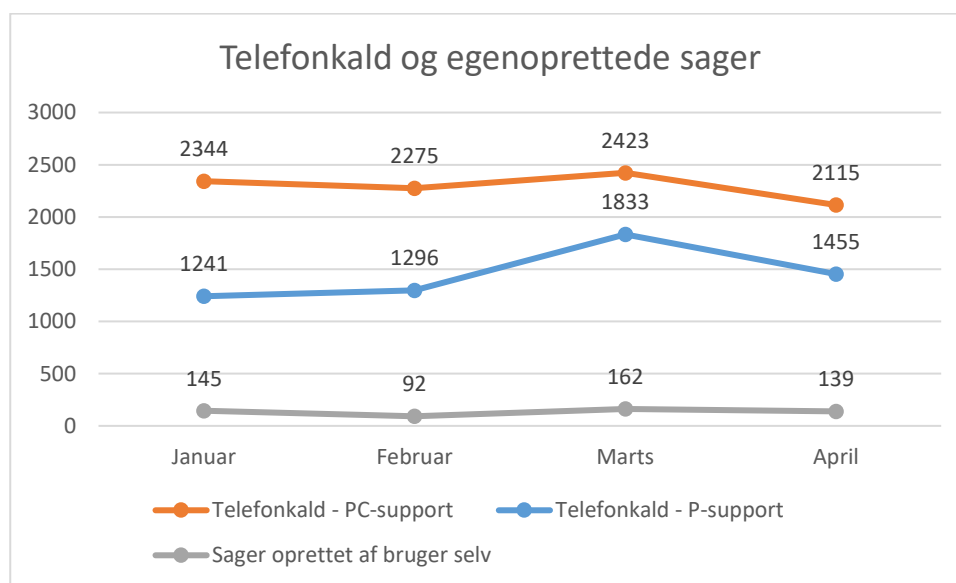


Diagram 1: Udvikling i antal telefonkald selvoprettede sager i IHLP i de seneste fire måneder.



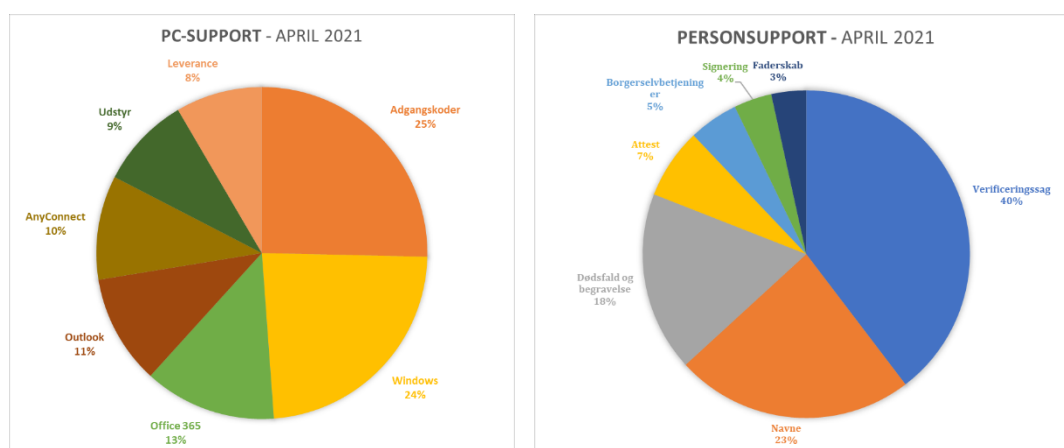


Diagram 2: Kategoriseret fordeling af sager til pc-support og p-support i april måned.

## Anvendelse af supportfora

### Artikelvisning

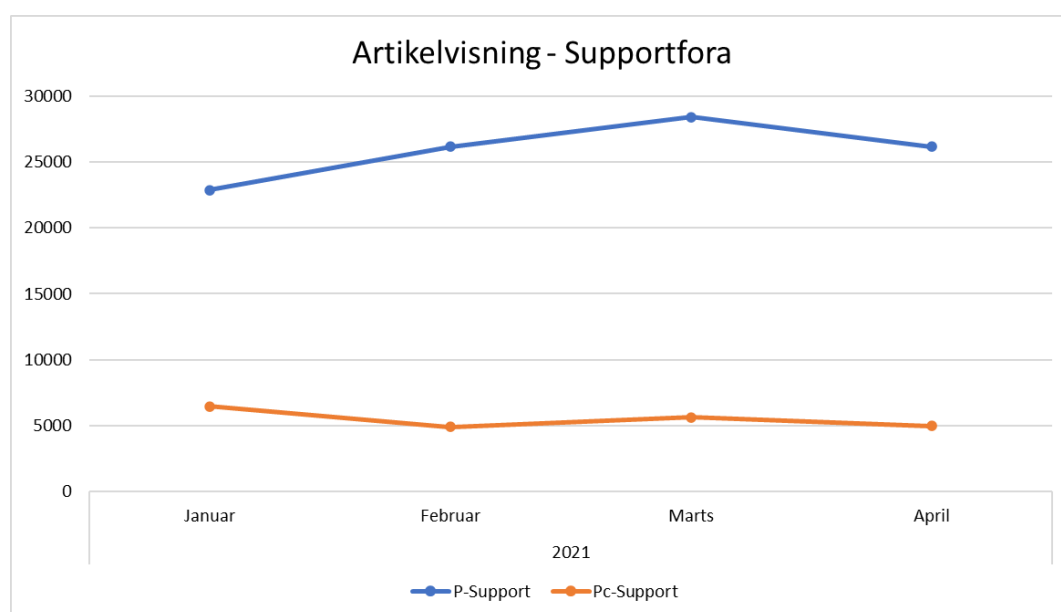


Diagram 3: udviklingen i antal viste artikler på supportfora i BrugerService.

Top 3 i søgninger	Pc-support (519)	P-support (5293)
1	Send sikkert (17)	Sprogbilag (98)
2	Sognepostkasse (13)	Navneloven (58)
3	Autentikator (8)	Gebyr (29)

Tabel 2: Mest søgte nøgleord på supportfora i BrugerService

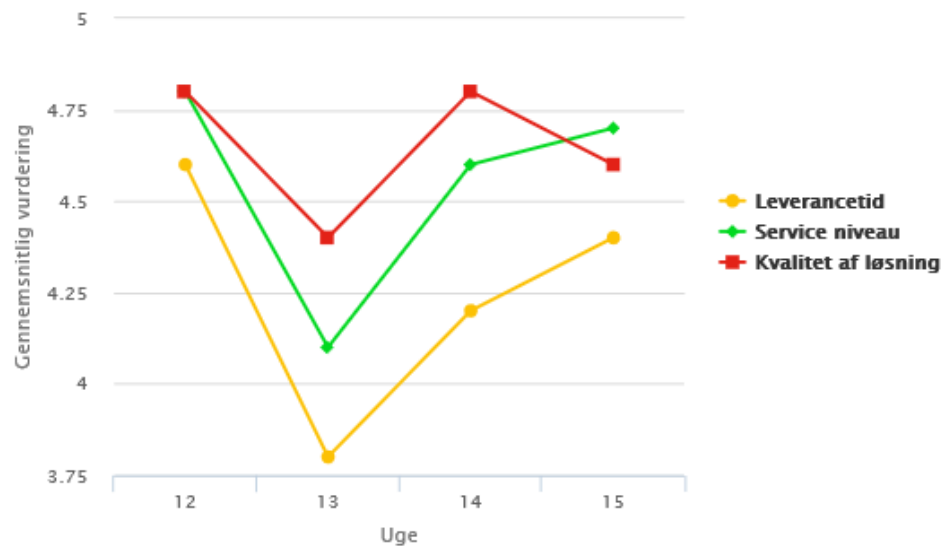




## Brugertilfredshed\*

### Tilfredshedsudvikling

Udviklingen i evaluering af de tre delområder på tværs af Service Requests og Incidents



\*På baggrund af 63 vurderinger i april måned

