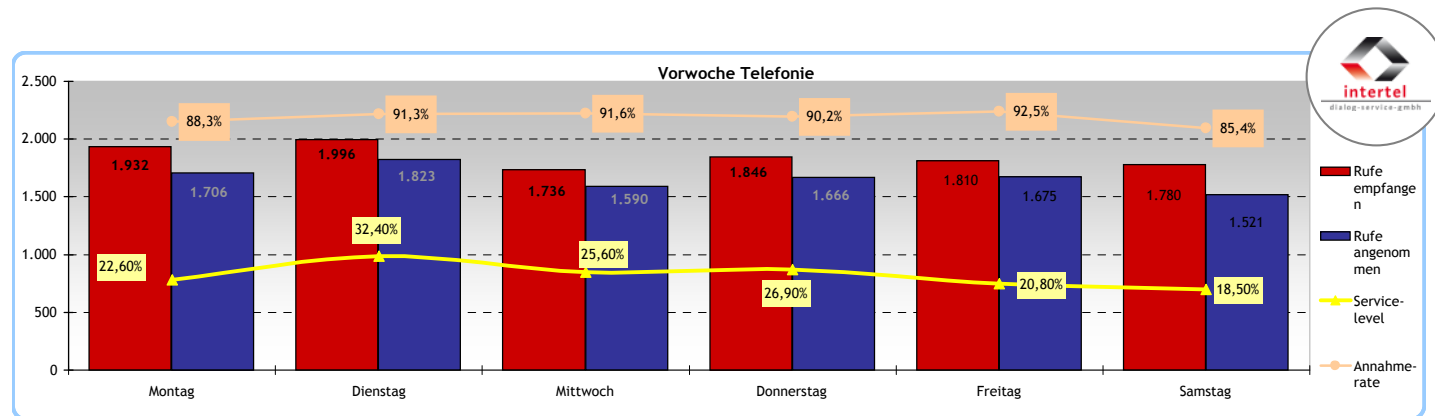
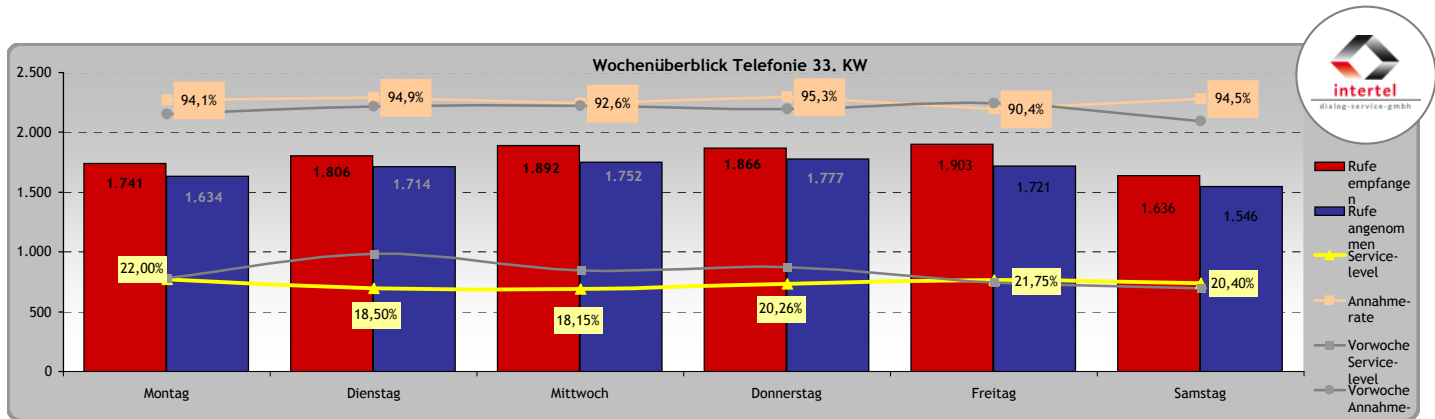


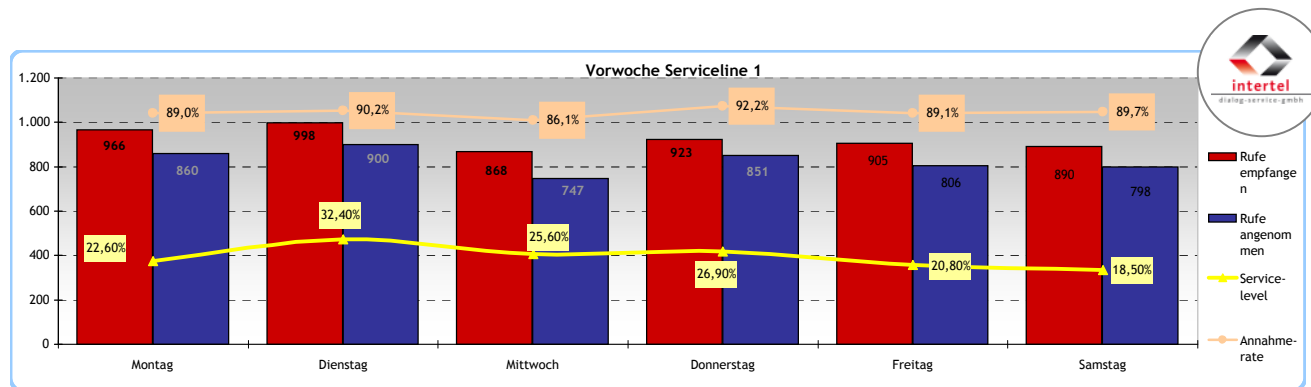
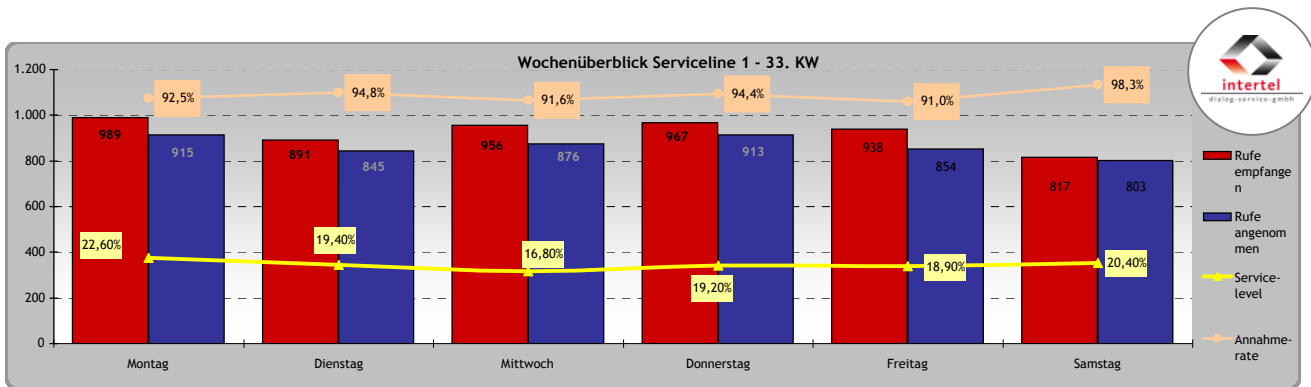
KKC gesamt KW 33

Wochentag	Datum	Rufe empfangen	Vorwoche Rufe empfangen	Rufe angenommen	Vorwoche Rufe angenommen	Service-level	Vorwoche Service-level	Annahmerate	Vorwoche Annahmerate	Rufe weitergeleitet/abgebrochen	Vorwoche Rufe weitergeleitet/abgebrochen	Eingang Mailbox	Vorwoche Eingang Mailbox
Montag	10.08.09	1.741	1.932	1.634	1.706	22,00%	22,60%	94,1%	88,3%	107	226	110	130
Dienstag	11.08.09	1.806	1.996	1.714	1.823	18,50%	32,40%	94,9%	91,3%	92	173	74	96
Mittwoch	12.08.09	1.892	1.736	1.752	1.590	18,15%	25,60%	92,6%	91,6%	140	146	104	44
Donnerstag	13.08.09	1.866	1.846	1.777	1.666	20,26%	26,90%	95,3%	90,2%	89	180	32	70
Freitag	14.08.09	1.903	1.810	1.721	1.675	21,75%	20,80%	90,4%	92,5%	182	135	96	86
Samstag	15.08.09	1.636	1.780	1.546	1.521	20,40%	18,50%	94,5%	85,4%	90	259	88	48
Gesamt		10.844	11.100	10.144	9.981	20,18%	24,47%	93,63%	89,91%	700	1.119	504	474



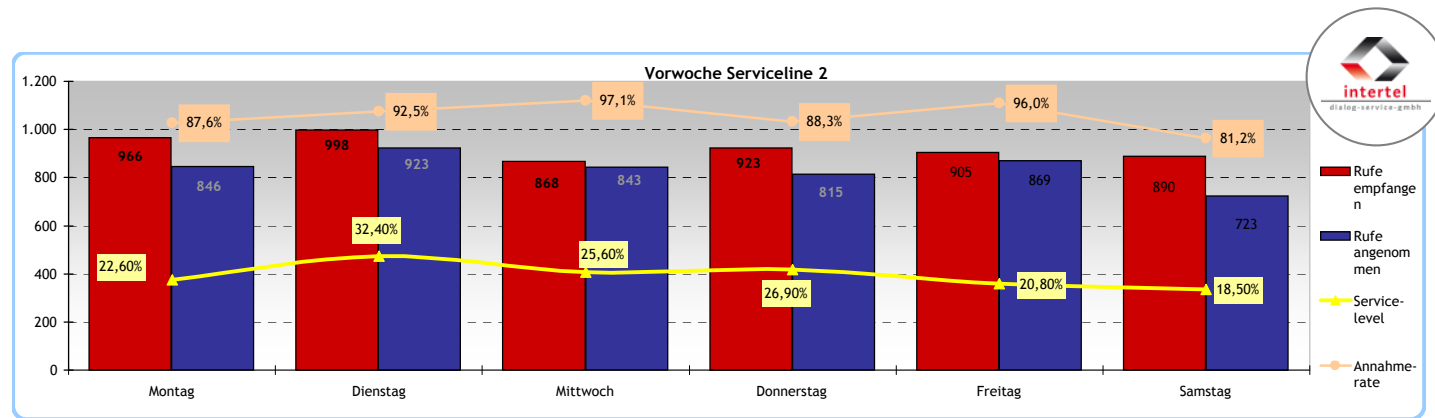
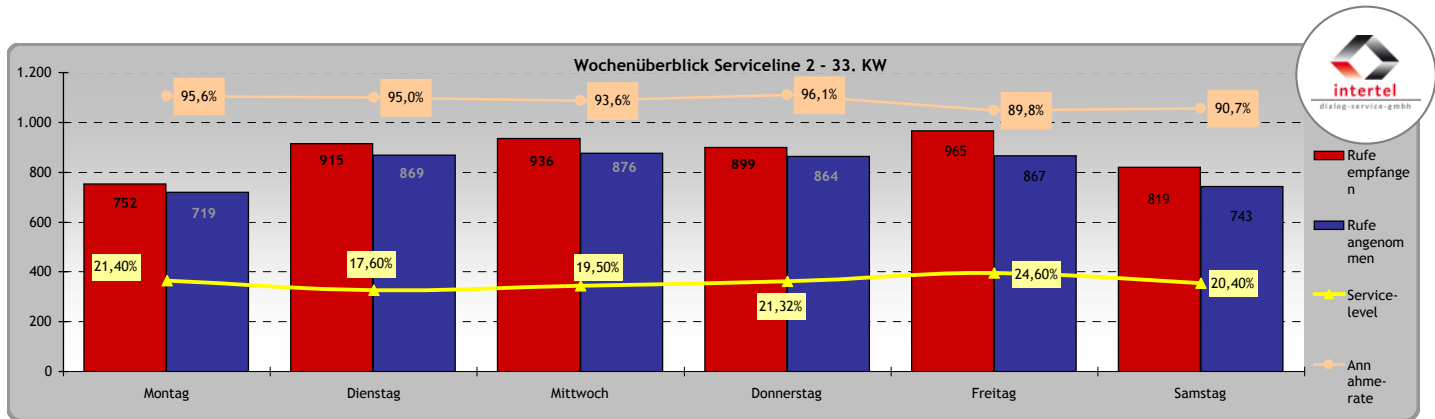
KKC Serviceline 1 - KW 33

Wochentag	Datum	Rufe empfangen	Vorwoche Rufe empfangen	Rufe angenommen	Vorwoche Rufe angenommen	Service-level	Vorwoche Service-level	Annahmerate	Vorwoche Annahmerate	Rufe weitergeleitet/abgebrochen	Vorwoche Rufe weitergeleitet/abgebrochen	Eingang Mailbox	Vorwoche Eingang Mailbox
Montag	10.08.09	989	966	915	860	22,60%	22,60%	92,5%	89,0%	74	106	55	65
Dienstag	11.08.09	891	998	845	900	19,40%	32,40%	94,8%	90,2%	46	98	37	48
Mittwoch	12.08.09	956	868	876	747	16,80%	25,60%	91,6%	86,1%	80	121	52	22
Donnerstag	13.08.09	967	923	913	851	19,20%	26,90%	94,4%	92,2%	54	72	16	35
Freitag	14.08.09	938	905	854	806	18,90%	20,80%	91,0%	89,1%	84	99	48	43
Samstag	15.08.09	817	890	803	798	20,40%	18,50%	98,3%	89,7%	14	92	44	24
Gesamt		5.558	5.550	5.206	4.962	19,55%	24,47%	93,78%	89,36%	352	588	252	237



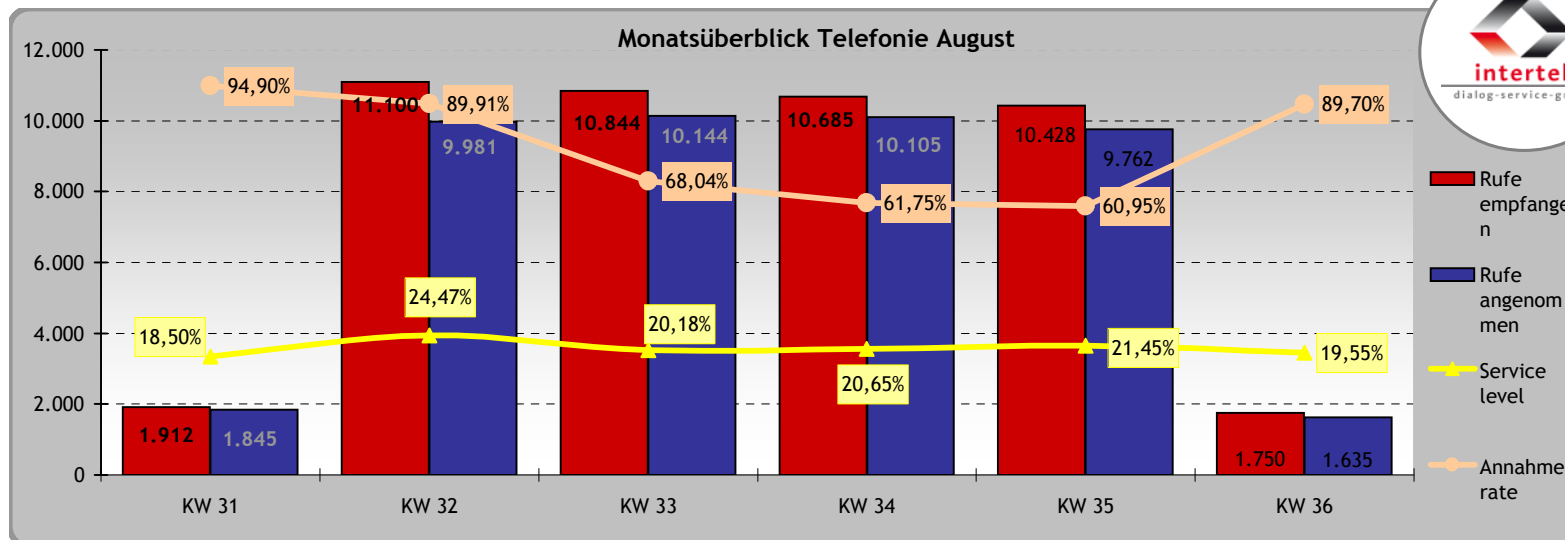
KKC Serviceline 2 - KW 33

Wochentag	Datum	Rufe empfangen	Vorwoche Rufe empfangen	Rufe angenommen	Vorwoche Rufe angenommen	Service-level	Vorwoche Service-level	Annahmerate	Vorwoche Annahmerate	Rufe weitergeleitet/abgebrochen	Vorwoche Rufe weitergeleitet/abgebrochen	Eingang Mailbox	Vorwoche Eingang Mailbox
Montag	10.08.09	752	966	719	846	21,40%	22,60%	95,6%	87,6%	33	120	55	65
Dienstag	11.08.09	915	998	869	923	17,60%	32,40%	95,0%	92,5%	46	75	37	48
Mittwoch	12.08.09	936	868	876	843	19,50%	25,60%	93,6%	97,1%	60	25	52	22
Donnerstag	13.08.09	899	923	864	815	21,32%	26,90%	96,1%	88,3%	35	108	16	35
Freitag	14.08.09	965	905	867	869	24,60%	20,80%	89,8%	96,0%	98	36	48	43
Samstag	15.08.09	819	890	743	723	20,40%	18,50%	90,7%	81,2%	76	167	44	24
Gesamt		5.286	5.550	4.938	5.019	20,80%	24,47%	42,30%	90,46%	348	531	252	237



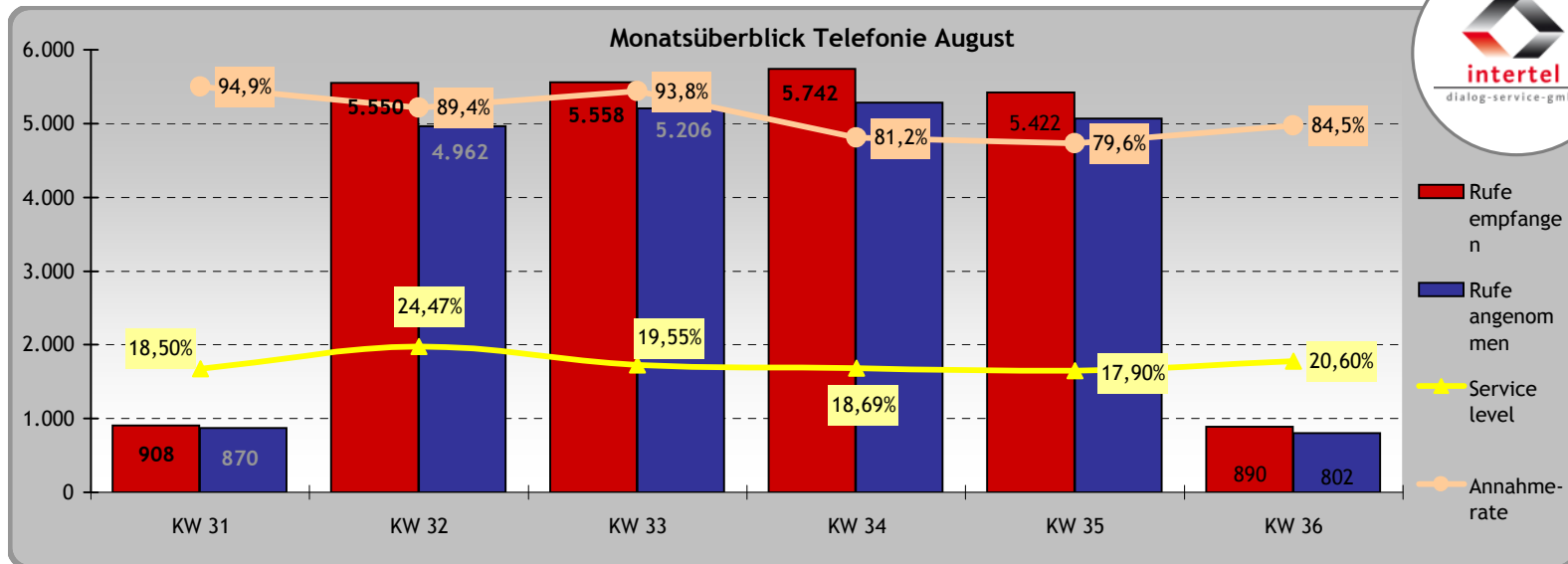
KKC gesamt kumuliert August 09

Kalender Woche	von - bis	Rufe					
		Rufe empfangen	Rufe angenommen	Service level	Annahmerate	weitergeleitet/abgebrochen	Eingang Mailbox
KW 31	01.08.09	1.912	1.845	18,50%	94,90%	194	38
KW 32	03.08.09-08.08.09	11.100	9.981	24,47%	89,91%	1.119	474
KW 33	10.08.09-15.08.09	10.844	10.144	20,18%	68,04%	700	504
KW 34	17.08.09-22.08.09	10.685	10.105	20,65%	61,75%	698	722
KW 35	24.08.09-29.08.09	10.428	9.762	21,45%	60,95%	638	655
KW 36	31.08.09	1.750	1.635	19,55%	89,70%	293	92
Gesamt August		46.718	43.470	20,9%	78,7%	3.643	2.485



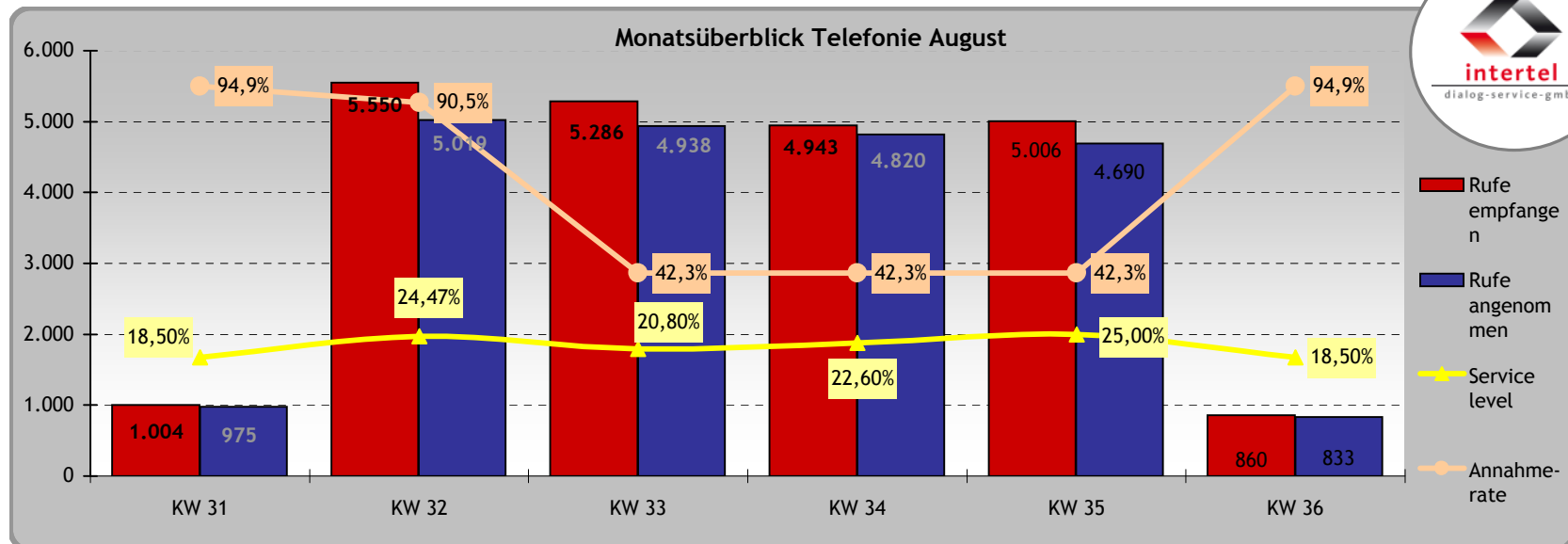
KKC Serviceline 1 - kumuliert August 09

Kalender Woche	von - bis	Rufe					
		Rufe empfangen	Rufe angenommen	Service level	Annahmerate	weitergeleitet/abgebrochen	Eingang Mailbox
KW 31	01.08.09	908	870	18,50%	94,9%	92	15
KW 32	03.08.09-08.08.09	5.550	4.962	24,47%	89,4%	588	237
KW 33	10.08.09-15.08.09	5.558	5.206	19,55%	93,8%	352	252
KW 34	17.08.09-22.08.09	5.742	5.285	18,69%	81,2%	350	470
KW 35	24.08.09-29.08.09	5.422	5.072	17,90%	79,6%	290	403
KW 36	31.08.09	890	802	20,60%	84,5%	198	69
Gesamt August		24.069	22.195	20,0%	87,2%	1.871	1.446



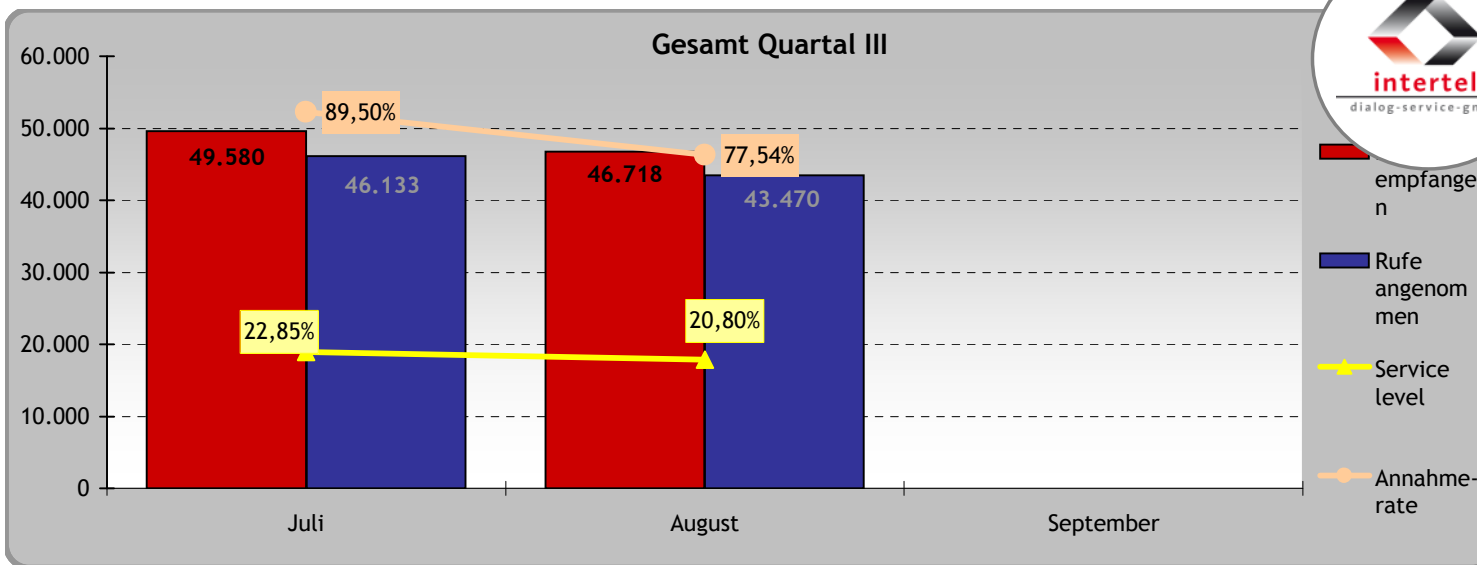
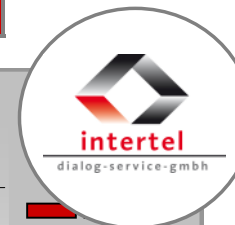
KKC Serviceline 2 - kumuliert August 09

Kalender Woche	von - bis	Rufe					
		Rufe empfangen	Rufe angenommen	Service level	Annahmerate	weitergeleitet/abgebrochen	Eingang Mailbox
KW 31	01.08.09	1.004	975	18,50%	94,9%	102	23
KW 32	03.08.09-08.08.09	5.550	5.019	24,47%	90,5%	531	237
KW 33	10.08.09-15.08.09	5.286	4.938	20,80%	42,3%	348	252
KW 34	17.08.09-22.08.09	4.943	4.820	22,60%	42,3%	348	252
KW 35	24.08.09-29.08.09	5.006	4.690	25,00%	42,3%	348	252
KW 36	31.08.09	860	833	18,50%	94,9%	95	23
Gesamt August		22.649	21.275	21,6%	67,9%	1.772	1.039



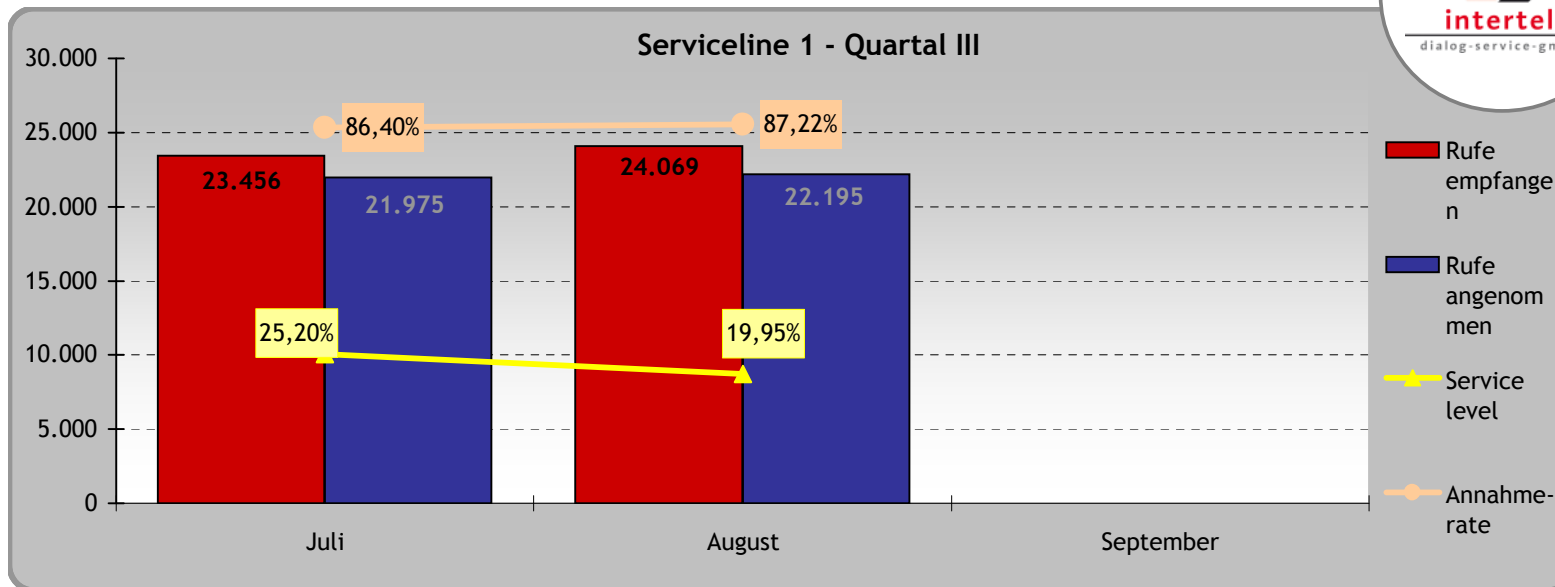
KKC gesamt Quartal 09

Kalender Woche	Rufe					
	Rufe empfangen	Rufe angenommen	Service level	Annahmerate	weitergeleitet/abgebrochen	Eingang Mailbox
Juli	49.580	46.133	22,85%	89,50%	3.122	2.356
August	46.718	43.470	20,80%	77,54%	3.643	2.485
September						
Gesamt	96.298	89.603	21,8%	83,5%	6.765	4.841



KKC Serviceline 1 - Quartal 09

Kalender Woche	Rufe empfangen	Rufe angenommen	Service level	Annahmerate	Rufe	
					weitergeleitet/abgebrochen	Eingang Mailbox
Juli	23.456	21.975	25,20%	86,40%	1.502	1.369
August	24.069	22.195	19,95%	87,22%	1.871	1.446
September						
Gesamt	47.525	44.170	22,6%	86,8%	3.373	2.815



KKC Serviceline 2 - Quartal 09

Kalender Woche	Rufe					
	Rufe empfangen	Rufe angenommen	Service level	Annahmerate	weitergeleitet/abgebrochen	Eingang Mailbox
Juli	26.124	24.158	20,49%	92,60%	1.620	987
August	22.649	21.275	21,65%	67,86%	1.772	1.039
September						
Gesamt	48.773	45.433	21,1%	80,2%	3.392	2.026

