



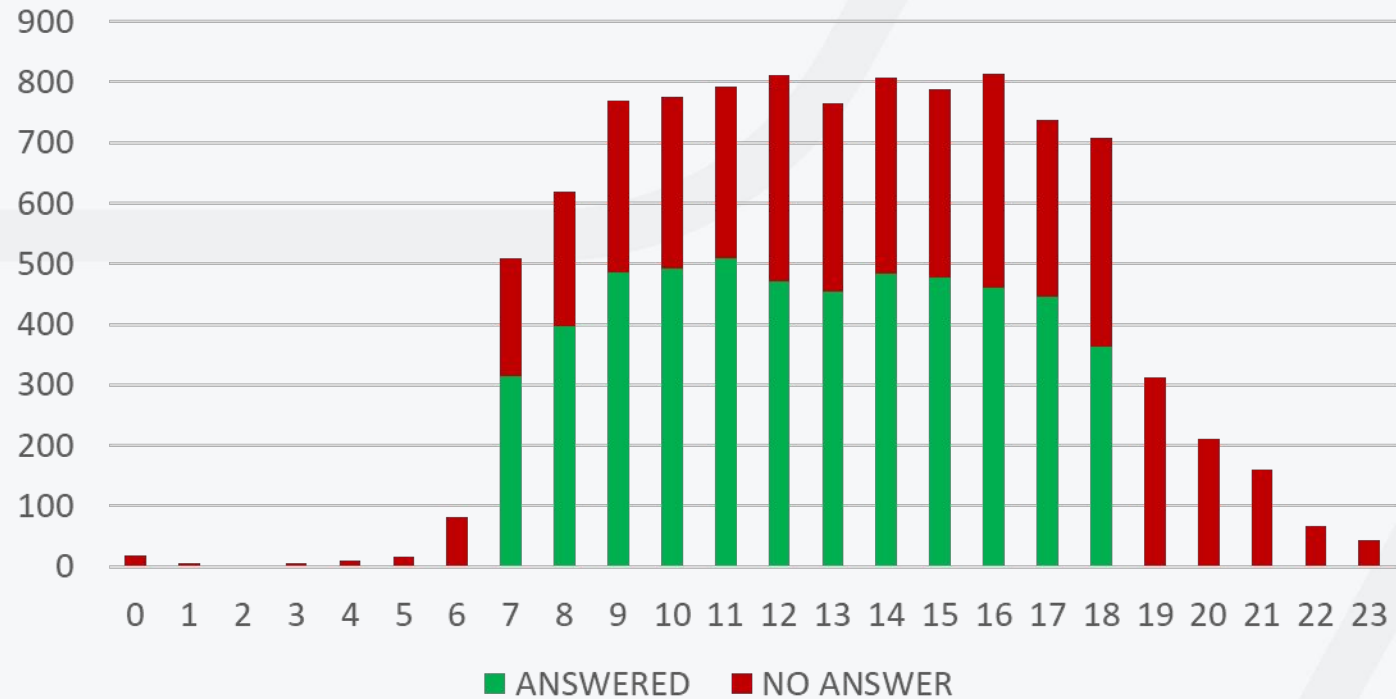
AS "PASAŽIERU VILCIENS"
Klientu apkalpošanas (i-punkta) darbība un
pakalpojumu apjoms

Kopējā zvanu statistika, pa līnijām (100 dienas)

Servisa rinda	Ienākošie zvani	Atbildētie	Nomesti	Izvienoti	Atbildētie%	Ienākošie Vidēji dienā
ipunkts_klienti	8304	5448	1906	1991	66%	83
pv_kavejumi	1123	728	86	309	65%	11
bilesu_rezervacija	318	196	107	15	62%	3
ldz_dispeceri	242	116	126	0	48%	2
Sum	9987	6488	2225	2315	65%	100

Zvani pa stundām (100 dienas)

i-Punkts atbildētie un neatbildētie zvani (100 dienas)



Zvani pa stundām (100 dienas)

67232135	CALLS	ANSWERED	NO ANSWER	ANSW%	CALLS AVG PER DAY
0	18	0	18	0%	0.2
1	5	0	5	0%	0.1
2	1	0	1	0%	0.0
3	6	0	6	0%	0.1
4	10	0	10	0%	0.1
5	17	0	17	0%	0.2
6	82	0	82	0%	0.8
7	510	314	196	62%	5.1
8	620	396	224	64%	6.2
9	769	486	283	63%	7.7
10	775	492	283	63%	7.8
11	792	509	283	64%	7.9
12	811	471	340	58%	8.1
13	765	455	310	59%	7.7
14	807	484	323	60%	8.1
15	788	478	310	61%	7.9
16	813	461	352	57%	8.1
17	737	446	291	61%	7.4
18	707	363	344	51%	7.1
19	313	0	313	0%	3.1
20	210	0	210	0%	2.1
21	161	0	161	0%	1.6
22	68	0	68	0%	0.7
23	43	0	43	0%	0.4
07:00-19:00	8894	5355	3539	60%	88.94
19:00-07:00	934	0	934	0%	9.34

Zvanu tēmas (100 dienas)

Tema	Zvanu skaits 100 dienas	Vidēji Dienā
Neregistrēta tēma	4665	47
Vilcienu kustības saraksts	2240	22
E-bilete	1412	14
Citi PV pakalpojumi, turisma informācija	829	8
Iekseja informācija	645	6
Parvadājumu noteikumi	517	5
LDz jautājumi	194	2
Bilesu cenas	177	2
Vietu rezervācija dizelvilciena	162	2
Cits	100	1
Iekseja informācija (PV)	54	1
Sudzība	30	0
Soda nauda	2	0
Pateicība	1	0

Zvani pa nedēļas dienām (100 dienas)

VISI ZVANI	Ienākošie	Atbildētie	Nomestie	Izvietotie	ANSW%	Ienākošie Per Day
Pirmdiena	1646	1012	386	460	61%	115
Otdiena	1443	953	302	317	66%	101
Trešdiena	1557	1064	306	361	68%	109
Ceturtdiena	1630	1082	351	351	66%	114
Piektdiena	1581	908	430	439	57%	111
Sestdiena	1076	745	229	188	69%	75
Svētdiena	1057	727	221	199	69%	74

E-PASTI pa tēmām (100 dienas)

Top	EPASTI PA TĒMĀM	Skaitis 100 dienas	Per Day
1	Iekšēja informācija (PV)	1453	15
2	E-biļetes jautājumi	1320	13
3	Citi PV pakalpojumi	486	5
4	PRM pieteikums	337	3
5	E-biļete 100%	298	3
6	E-biļete 75%	239	2
7	E-biļete 0%	231	2
8	Vilcienu kustības saraksts	160	2
9	Parvadājumu noteikumi	152	2
10	Sudzība - Registrets BETA - sudzība	149	1
11	Atbilde klientam uz registreto iesniegumu	128	1
12	Atrasta/nozaudēta bagāža	105	1
13	Cits / turisma informācija	99	1
14	E-biļete / Nav koda	88	1
15	E-biļete 100% - Novēloti saņemta e-biļete	70	1
16	LDz jautājumi	60	1
17	Sudzība	36	0
18	E-biļete 100% - Nav piešķirts e-biļetes kods	29	0
19	Pateicība - Registrets BETA - pateicība	25	0
20	Bilesu cenas	17	0

Sākotnējā ievadinformācija

Zvanu skaits pa tēmām vienā diennaktī kopā >

Vilcienu kustības saraksta izmaiņas	33
E biļešu atgriešana, iegāde, noteikumi	16
Pārvadājumu noteikumi	8
Citi pakalpojuma noteikumi, tūrisma informācija	8
Iekšējā informācija	4
Biļešu cenas	2
Vietu rezervācija dīzeļvilcienā	2
SUM CALLS	73

Saņemto zvanu skaits vienā dienā	62
Viena zvana vidējais ilgums min.	3 min.
Zvanu kopējais laiks - I- punkta darba laikā h	2 - 3 h.
Neatbildēto zvanu skaits I- punkta darba laikā	54
Biļešu rezervācijas skaits	2
PRM pieteikumi mēnesī	40
Reģistrētie iesnieg. mēnesī	60
Saņemtie pieteikumi e -biļešu atgriešanai mēnesī	25



Biļešu rezervācija zvani pa stundām (100 dienas)

67855989	CALLS	ANSWERED	NO ANSWER	ANSW%	CALLS AVG PER DAY
0	0	0	0		0.0
1	0	0	0		0.0
2	0	0	0		0.0
3	0	0	0		0.0
4	0	0	0		0.0
5	0	0	0		0.0
6	1	0	1	0%	0.0
7	11	9	2	82%	0.1
8	28	22	6	79%	0.3
9	28	18	10	64%	0.3
10	31	23	8	74%	0.3
11	30	12	18	40%	0.3
12	28	17	11	61%	0.3
13	32	24	8	75%	0.3
14	34	17	17	50%	0.3
15	19	11	8	58%	0.2
16	23	15	8	65%	0.2
17	26	18	8	69%	0.3
18	18	10	8	56%	0.2
19	2	0	2	0%	0.0
20	4	0	4	0%	0.0
21	3	0	3	0%	0.0
22	0	0	0		0.0
23	0	0	0		0.0
07:00-19:00	308	196	112	64%	3.08
19:00-07:00	10	0	10	0%	0.1

PALDIES PAR UZMANĪBU!

