**Kysynnän ja työajanseurannan (kapasiteetin) datan analyysi**

Käykää kysynnän ja työajanseurannan data sekä niistä tehty yhteenveto läpi pohtien alla olevia asioita. Taulukkoon voi laittaa omia kysymyksiä rivejä lisäämällä.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Kyllä**  | **Ei** | **Ei tietoa** | **Lisätietoja, huomioita** |
| Puuttuuko datasta jotakin? |  |  |  |  |
| Onko kysyntä ja kapasiteetti tasapainossa? |  |  |  |  |
| Millaista vaihtelua kysynnässä ja kapasiteetissa on? |  |  |  |  |
| Onko suunnitellun ja toteutuneen kapasiteetin välillä eroa? |  |  |  |  |
| Kuinka paljon suunnitellusta kapasiteetista on todellisuudessa keskiarvoisesti käytössä?  |  |  |  |  |
| Onko datassa jotain mikä yllättää? |  |  |  |  |
| Paljastuuko datasta ongelmia, joita ei ole aiemmin havaittu? |  |  |  |  |
| Pystyykö ”repun” kokoa arvioimaan datasta? |  |  |  |  |
| Onko puhelinsaatavuus hyvä datan perusteella? |  |  |  |  |
| Pystytäänkö sähköisiin yhteydenottoihin vastaamaan sovitussa aikataulussa? Häiriökysyntä, jos vastausviive on pitkä?  |  |  |  |  |
| Oletteko pohtineet ylityön merkitystä datan analyysissa? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Työajanseurannan tarkempi analyysi**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Vastaus, kommentit, huomiot** |
| Mihin työaikaa käytetään/kuluu?  |  |
| Onko havaittavissa hukkaa? Millaista? |  |
| Mitä puuttuu, mitä pitäisi olla enemmän? |  |
| Yllätyksiä? Aiemmin tunnistamattomia ongelmia? |  |
| Miten poissaolot näyttäytyivät? |  |

**Muiden mittausten ja löydösten analyysi**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Vastaus, kommentit, huomiot** |
| Puhelimeen vastaamisen viiveet ja vastaus% |  |
| Puhelujen määrät |  |
| Virka-ajan ulkopuolisen päivystyksen käyttö |  |
| ESH-lähetteiden määrä |  |
| Sähköisten yhteydenottojen vaikutus |  |
|  |  |