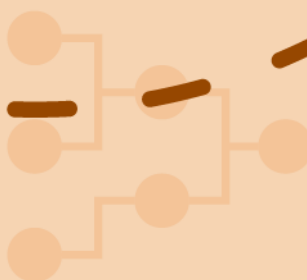




Dienstverleningsrapportage
NOVEMBER 2016



Overzicht november 2016



21.650

Aantal telefoontjes



78,5%

Opgenomen binnen 30 seconden



2.272

Aantal vragen per e-mail



88,1%

Percentage e-mails beantwoord binnen vijf werkdagen



20.923

Aantal mutaties



98%

Percentage mutaties voor salarisbetaling verwerkt



Volgt in rapportage december 2016

Gebruikerstevredenheid



IKAP

Verlof algemeen
Personeelsgesprek

Top drie populairste onderwerpen



100%

Beschikbaarheid van de systemen

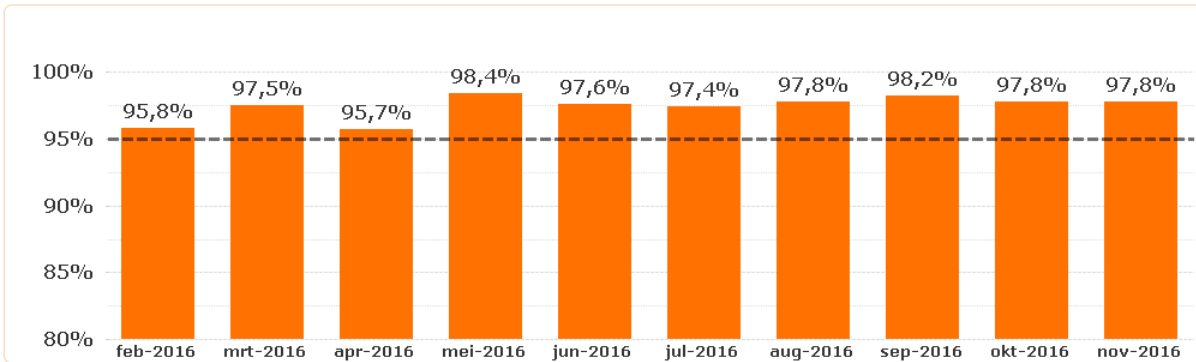
Managementsamenvatting			
KPI	Pagnr.	Definitie	Score
Gebruikers- tevredenheid	n.v.t.	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt.	7,1
Tijdige afhandeling mutaties	4	P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.	98%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.	96%
Vraag- afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.	96%
Responstijden contactcenter	6	80% van de gesprekken wordt opgenomen in minder dan 30 seconden (na keuzemenu).	78%
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen.	91%

Samenvatting

November is van oudsher een drukke maand voor ons vanwege de zogenaamde IKAP-piek. Medio november is namelijk de sluitingstijd voor wijzigingen in het individueel arbeidsvoorwaardenpakket en dat zorgt traditioneel voor een piekbelasting op het contactcenter (extra calls en mails). Door de gedegen voorbereiding heeft de dienstverlening daar dit jaar niet onder te lijden gehad.

De inzet van extra medewerkers, een efficiënte werkplanning en het gebruik van e-learning modules hebben er voor gezorgd, dat het serviceniveau gelijk bleef ten opzichte van de vorige maand en op sommige punten zelfs verbeterde. Met het oog op de toename in het aanbod is dat een goed resultaat.

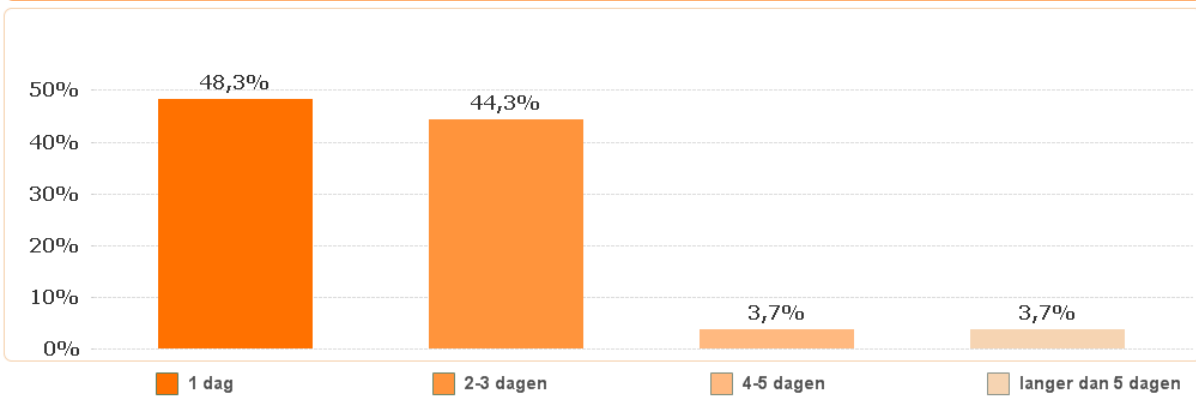
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



Definitie KPI: P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.

Ondanks een forse stijging van het aantal niet kritische mutatie-opdrachten ten opzichte van de vorige maand, hebben we met 14.339 mutaties in november hetzelfde serviceniveau gehaald als in oktober met 11.851 mutaties. Ook in vergelijking met het vorige jaar lag het aanbod aan niet kritische mutaties een stuk hoger. November 2015 hebben we 11.490 mutaties verwerkt.

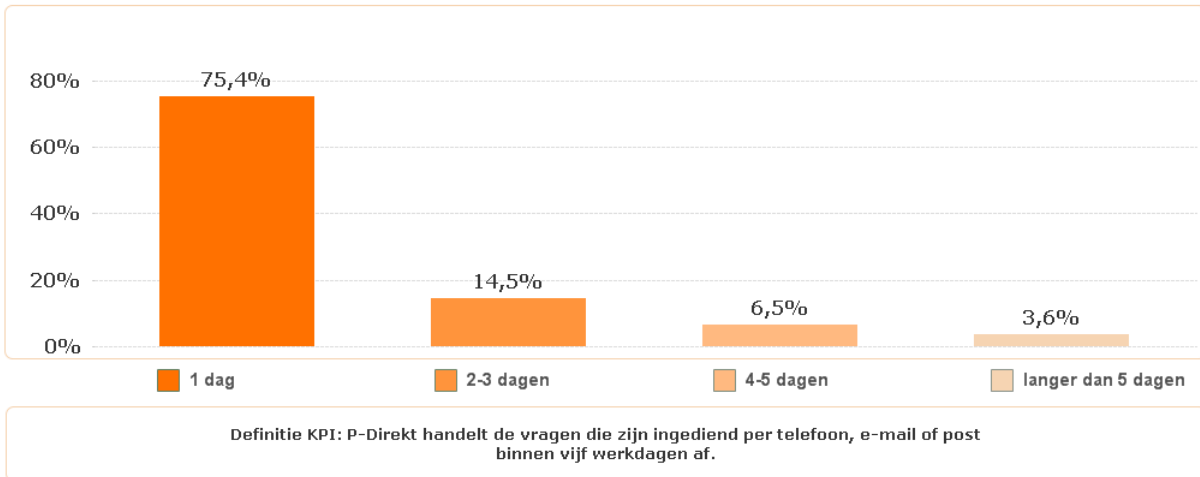
Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



Definitie KPI: P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.

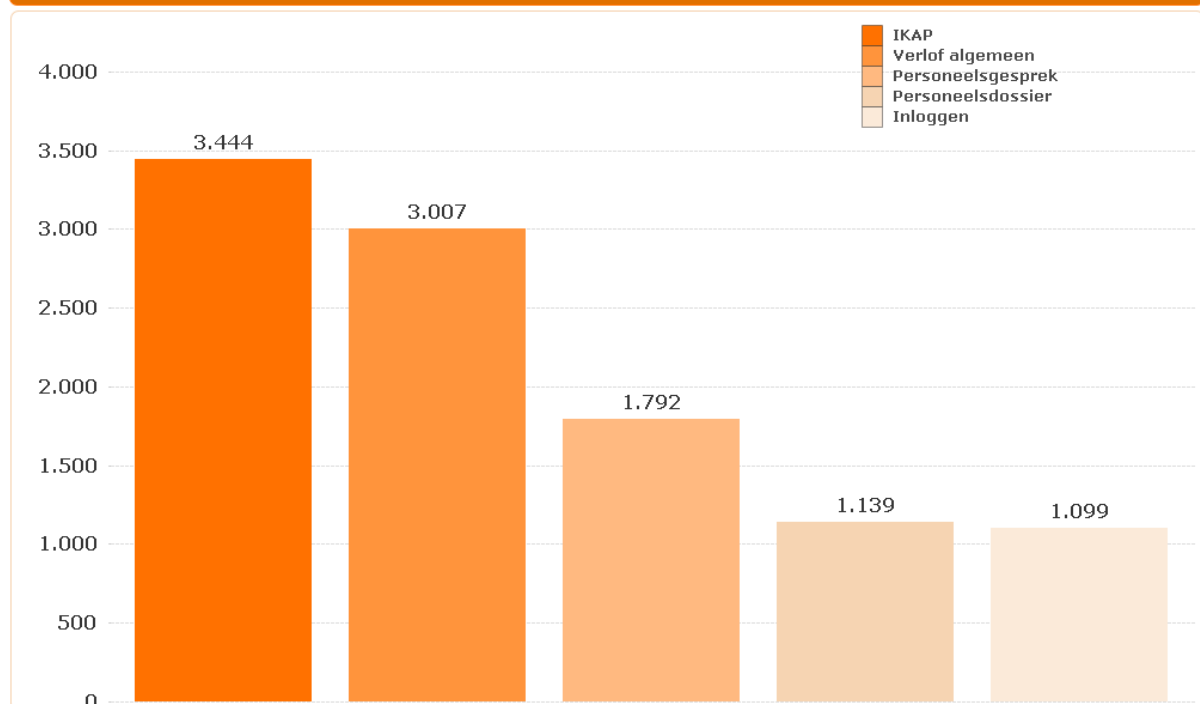
Het percentage kritische mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing en ontslag) dat binnen drie werkdagen wordt afgehandeld, is met 92,6% een procent hoger dan afgelopen oktober.

Vraagafhandeling contactcenter



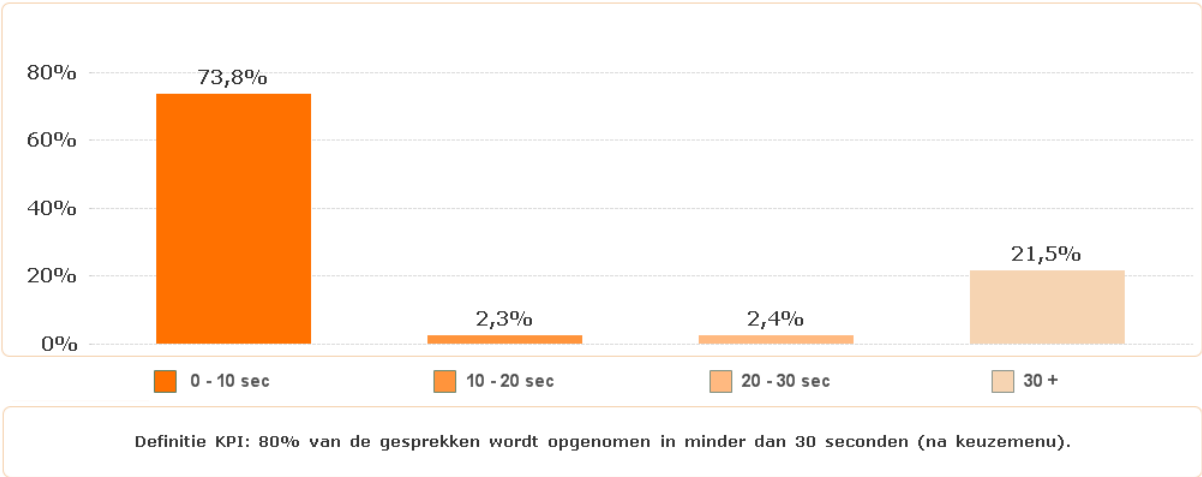
De sluiting van de IKAP-termijn heeft gezorgd voor een toename van het aantal vragen per telefoon, e-mail of post. Toch heeft de dienstverlening daar niet onder geleden. Het percentage vragen dat binnen één dag wordt beantwoord, is zelfs gestegen met meer dan twee procent.

Top 5 meest gestelde vragen



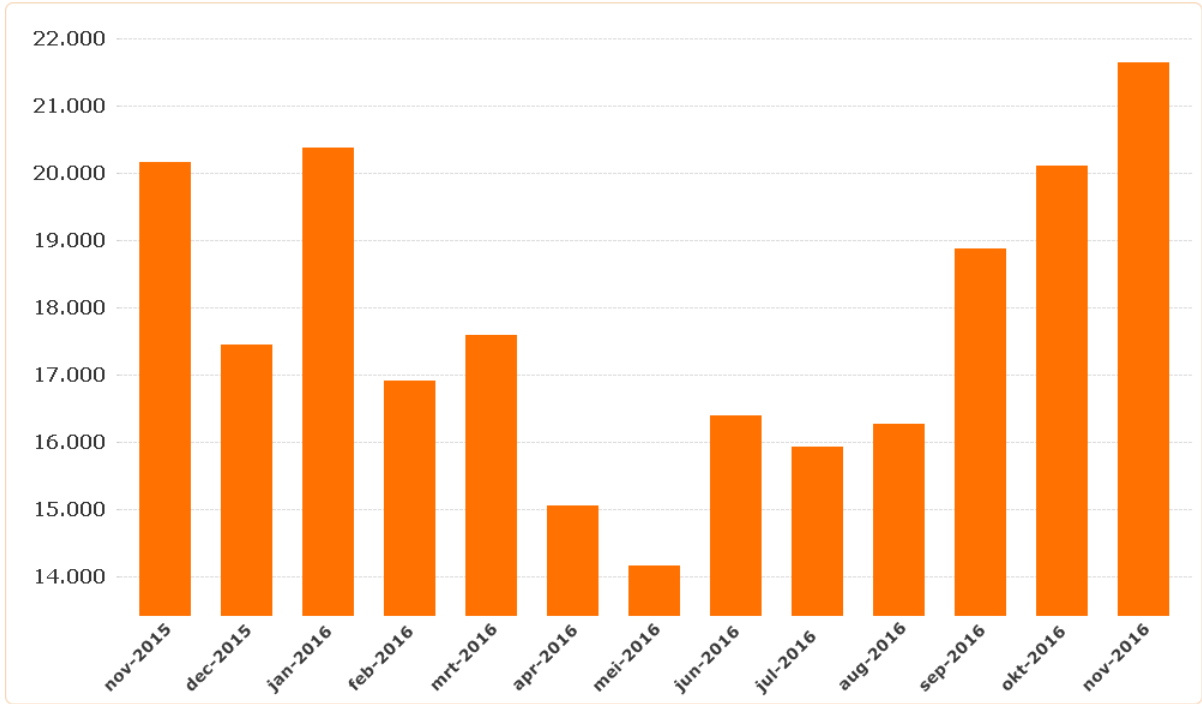
De onderwerpen 'IKAP' en 'Verlof algemeen' voeren de top vijf van meest gestelde vragen aan. Op gepaste afstand volgen de vragen met betrekking tot de beoordelingscyclus wat ook geen verrassing mag heten in deze periode van het jaar

Responstijden contactcenter



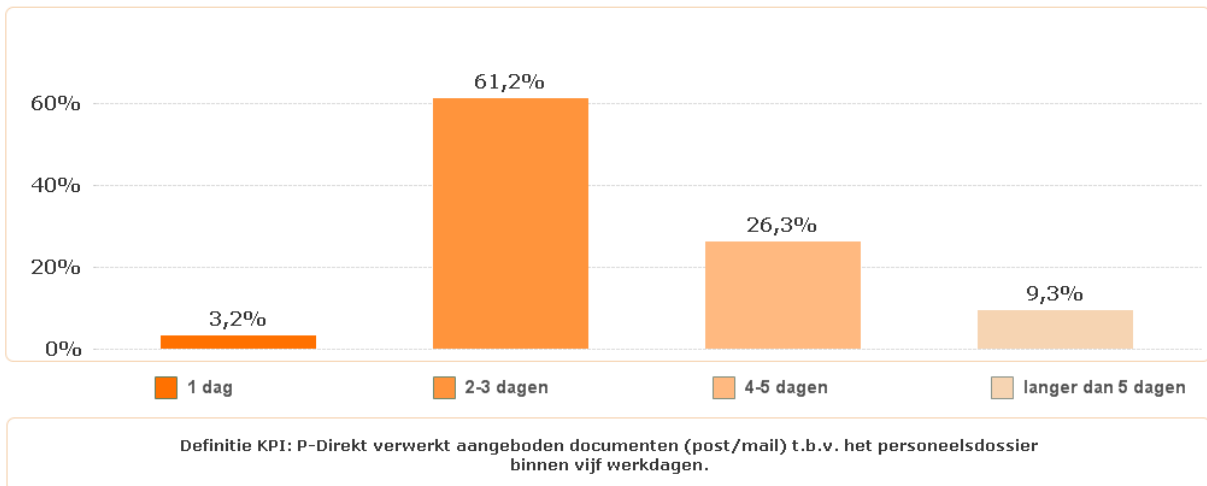
Er heeft veel voorbereiding plaatsgevonden om de IKAP-piek goed op te vangen dit jaar. Aan de resultaten is te zien dat dit goede keuzes waren. Het servicelevel telefonie ligt een stuk hoger dan in dezelfde periode vorig jaar. Het percentage telefoontjes dat binnen tien seconden wordt beantwoord, is licht gestegen ten opzichte van de vorige maand.

Aantal gesprekken per maand



In november zijn er grofweg anderhalf duizend meer gesprekken binnengekomen dan in oktober. De maand december zal naar alle waarschijnlijkheid weer een daling laten zien in het aanbod.

Tijdige afhandeling documenten



De beoordelingscyclus heeft ervoor gezorgd, dat het aantal documenten wat werd aangeboden ten behoeve van het personeelsdossier in november is gestegen tot 2.879 documenten. In september waren dat er 2.203 en in oktober 2.566. De afhandeling van de aangeboden stukken is desondanks verbeterd. Ter illustratie, in de maand oktober duurde de verwerking van 37% van de documenten langer dan vijf dagen, terwijl in november slechts 9,3% een verwerkingstijd van langer dan 5 dagen had.