



Dienstverleningsrapportage
APRIL 2017



Overzicht april 2017



14.255

Aantal telefoontjes



20 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



2.004

Aantal vragen per
e-mail



95%

Percentage vragen
beantwoord binnen 5
werkdagen



14.453

Aantal mutaties



97%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



6,9

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
IKAP
Personeelsdossier

Top 3 populairste
onderwerpen



99,7%

Beschikbaarheid van de
systemen

Managementsamenvatting

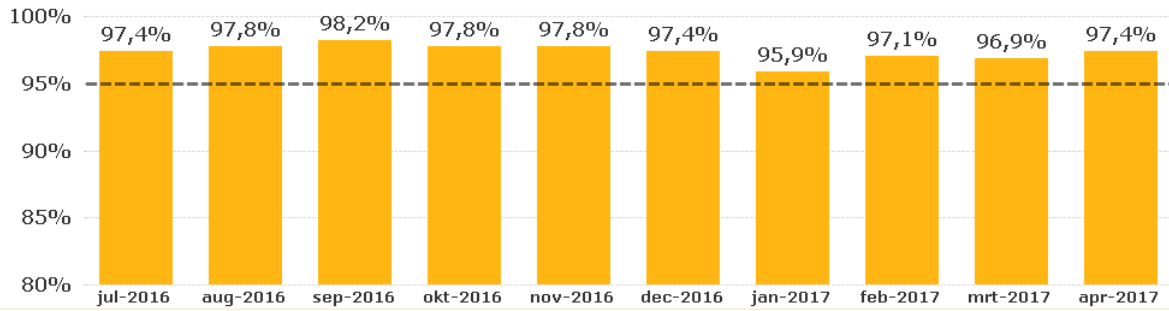
KPI	Pagnr.	Definitie	Score
Gebruikers- tevredenheid	n.v.t.	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt.	6,9
Tijdige afhandeling mutaties	4	P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.	97%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.	97%
Vraag- afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.	95%
Responstijden contactcenter	6	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 30 seconden (na keuzemenu).	20 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen.	91%

Samenvatting

De maand april was rustiger dan maart. Op alle werkstromen zien we een afname van het aanbod. 2 dagen gedurende deze maand waren we na 17.00 uur 's middags minder goed telefonisch bereikbaar vanwege technische verstoringen. De laatste korte werkweek (in verband met Koningsdag) was druk vanwege de salarisbetaling.

De gemiddelde telefonische responstijd is teruggebracht naar 20 seconden. Meer dan 75% van de telefoontjes wordt binnen 10 seconden opgenomen.

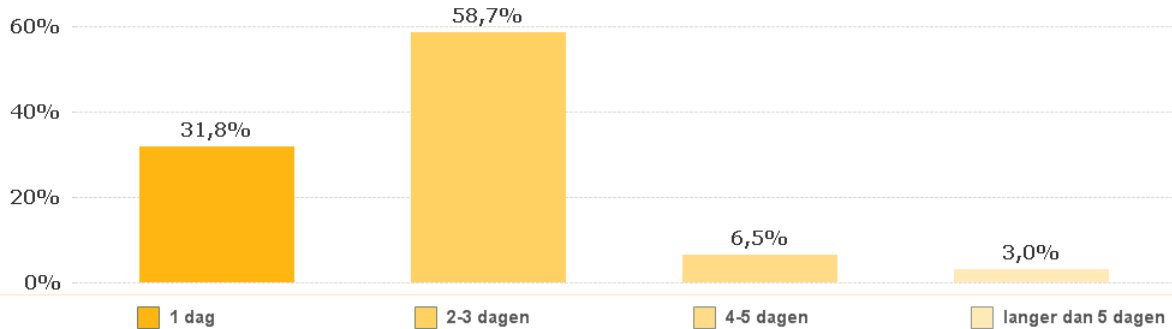
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

Het percentage opdrachten dat afgehandeld is vóór de afgesproken salarisbetalingsdatum, is deze maand licht gestegen ten opzichte van de voorgaande maand. Er werden 11.393 niet-kritische mutaties verwerkt. Dat zijn er een kleine 1.000 minder dan in maart, maar zo'n 3.000 meer dan in april 2016.

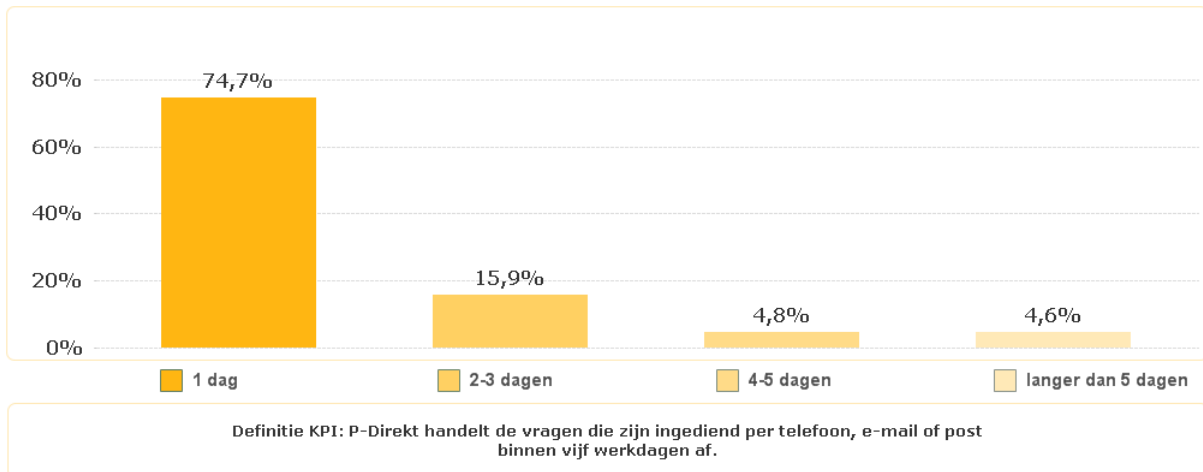
Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

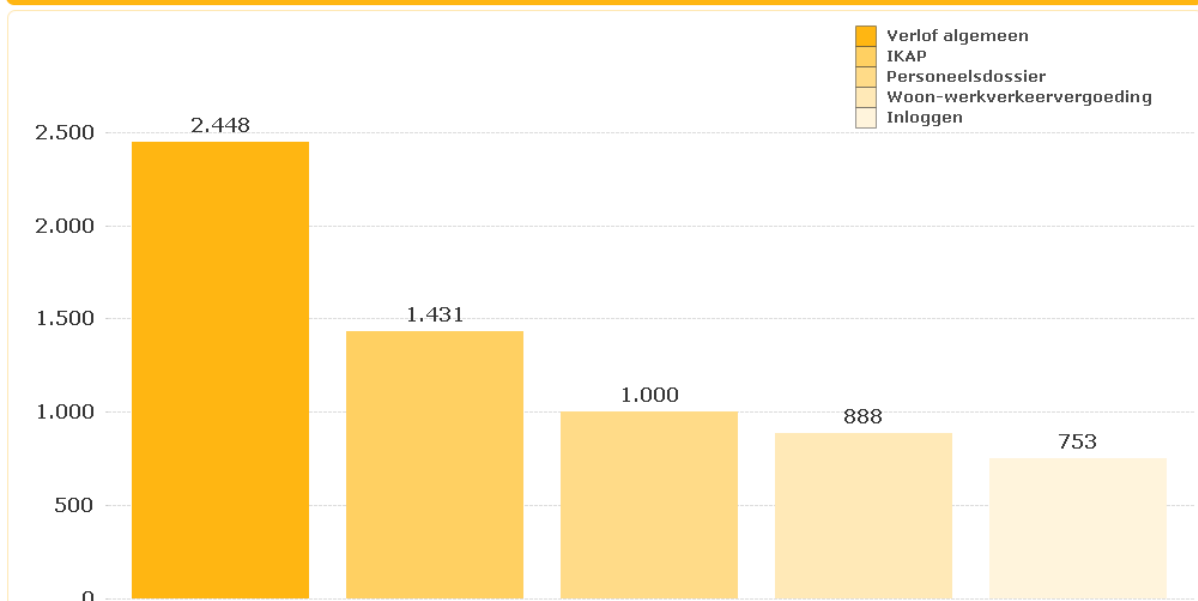
Het aantal 'kritische' mutaties is in april meer dan gehalveerd. In maart verwerkten we 8.295 opdrachten tegenover 3.060 in de huidige maand. Het serviceniveau zit boven de norm van 95%.

Vraagafhandeling contactcenter



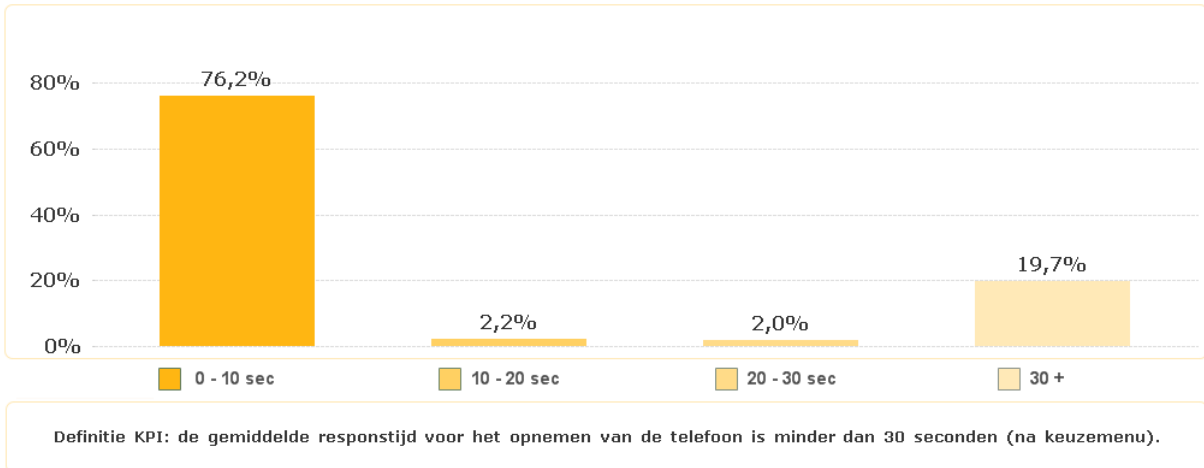
Bij de ingediende vragen per telefoon, e-mail of post zien we ook een afname van het aanbod. De afhandeling is een fractie verbeterd ten opzichte van april. Er is een groter percentage vragen binnen 1 dag beantwoord.

Top 5 meest gestelde vragen



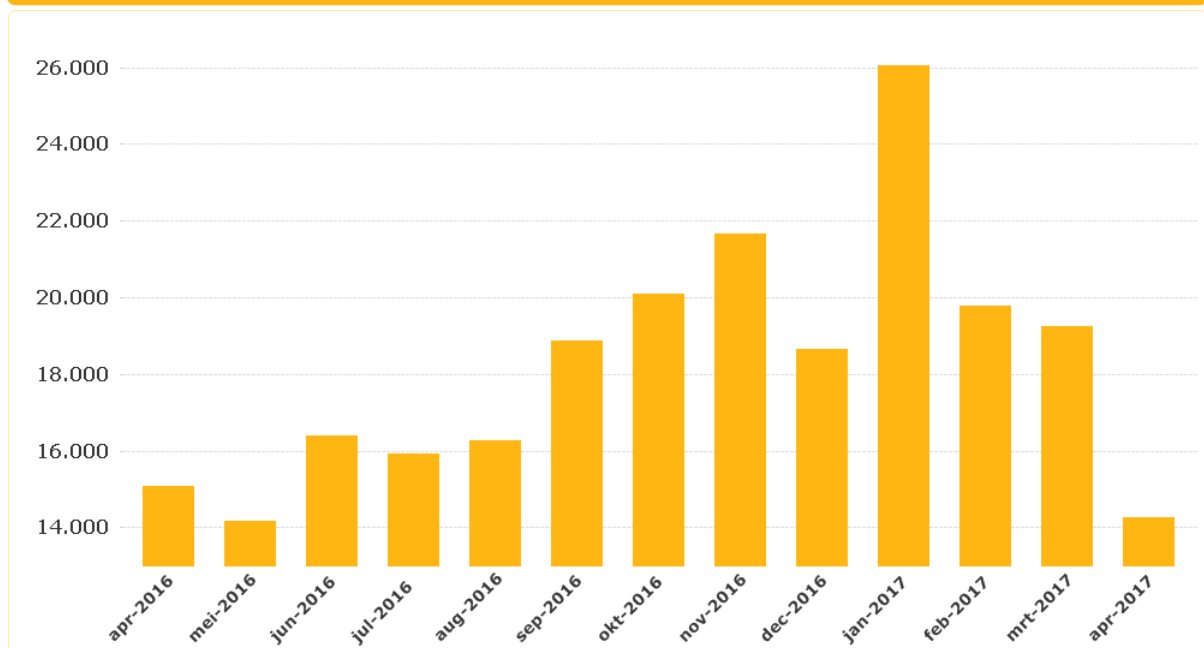
De top 3 van april is identiek aan die van maart. Het onderwerp 'woon-werkverkeervergoeding' is een plaatsje gestegen en 'inloggen' is nieuw op plek 5.

Responstijden contactcenter



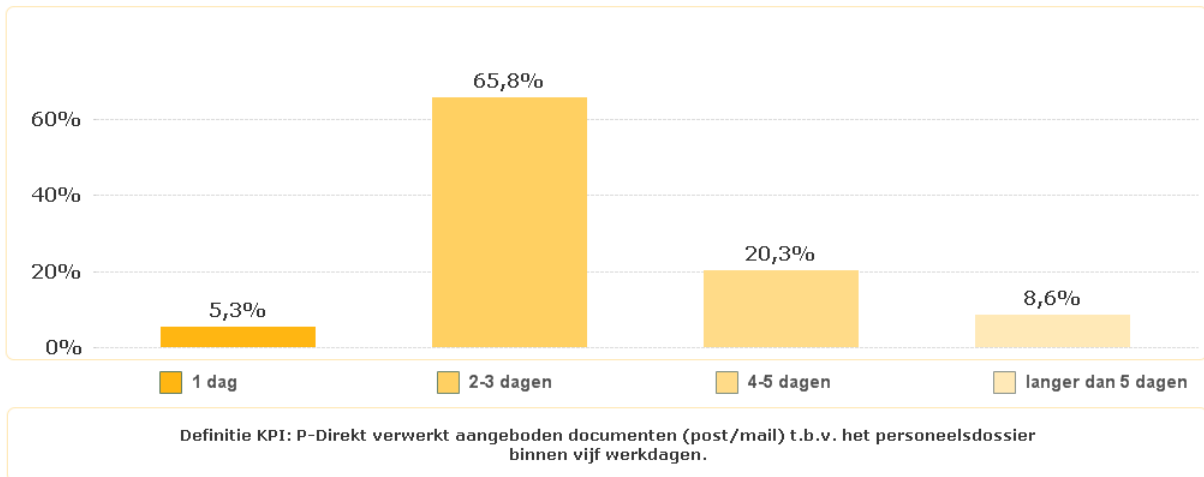
Als gevolg van het verminderde aanbod is het serviceniveau nog verder verbeterd. Meer dan driekwart van de telefoontjes wordt binnen 10 seconden opgenomen. De gemiddelde responstijd is 20 seconden.

Aantal gesprekken per maand



Het is opvallend om te zien dat het aantal gesprekken in april licht achterblijft in vergelijking met 2016, terwijl we bij eerdere maanden juist een sterke toename zagen ten opzichte van het voorgaande jaar.

Tijdige afhandeling documenten



Deze maand zijn 50.109 documenten verwerkt in het kader van het personeeldossier. De afgesproken norm die stelt dat 90% binnen 5 werkdagen afgehandeld moet zijn, is gehaald.