



Dienstverleningsrapportage
JUNI 2017



Overzicht juni 2017



13.875

Aantal telefoontjes



17 seconden*

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



2.427

Aantal vragen per
e-mail



97%

Percentage vragen
beantwoord binnen 5
werkdagen



12.218

Aantal mutaties



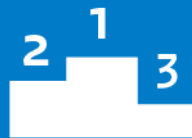
98%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
IKAP
Personeelsdossier

Top 3 populairste
onderwerpen



86%

Beschikbaarheid van de
systemen

* De ernstige netwerkverstoringen in de afgelopen maand (6 dagen, resp. 40 uur), hebben grote invloed gehad op de dienstverlening. Bovenstaande cijfers zijn gebaseerd op de uren dat het contactcenter wel bereikbaar was.

Managementsamenvatting			
KPI	Pag. nr.	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.	93%
Vraag- afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.	97%
Responstijden contactcenter	6	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 30 seconden (na keuzemenu).	17 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post / e-mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen.	94%

Samenvatting

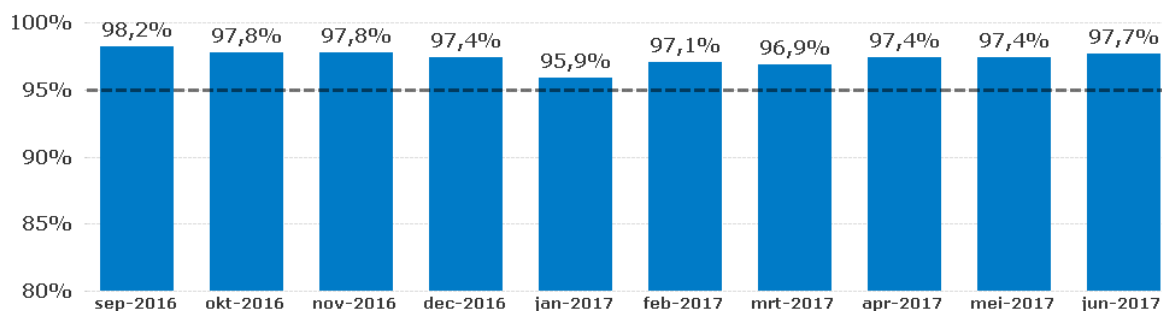
Het contactcenter is in juni door verstoringen gedurende 6 dagen in totaal 40 uur niet telefonisch bereikbaar geweest. De technische bereikbaarheid van ons telefoniekanaal is daarmee uitgekomen op 86%. De storing heeft zich ook in de maand juli voortgezet.

Als noodoplossing is in die dagen de gebruikers gevraagd om voor vragen of terugbelverzoeken gebruik te maken van het contactformulier.

Het aanbod van het aantal inkomende telefoongesprekken is daardoor een stuk lager uitgekomen. In de tijden waarop wij wel telefonisch bereikbaar zijn geweest, heeft de gebruiker gemiddeld 17 seconden in de wacht gestaan.

Ook de norm voor de tijdige afhandeling van kritische mutatie-opdrachten en de verwerking van documenten voor het personeelsdossier is hierdoor helaas niet gehaald. De maand juni levert jaarlijks een verhoogd aanbod van mutaties op. Met name in deze periode worden er veel aanstellings- en ontslagmutaties van stagiaires aangeboden. Ook zijn er bij de RSO 120 extra aanstellingen aangeboden. Dit heeft zijn weerslag in zowel de verwerking van 'kritische mutaties' als in de verwerking van documenten in het personeelsdossier.

Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten

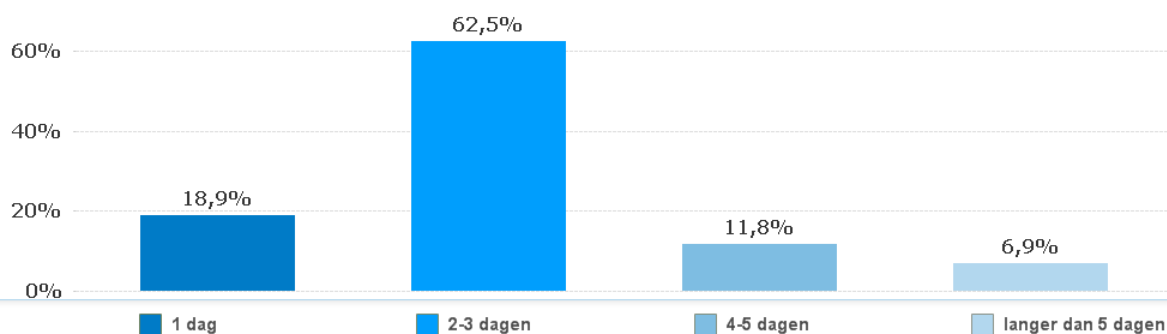


Definitie KPI: P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.

De dalende trend in aantallen 'niet kritische' mutatie-opdrachten zet door. In juni werden 7.765 mutatie-opdrachten verwerkt. Dat zijn er ruim 2.500 minder dan in de voorgaande maand. In februari van dit jaar werden bijna twee keer zo veel mutatie-opdrachten afgehandeld. Vorig jaar was er dezelfde neergaande trend vanaf februari, maar in juni 2016 steeg het aantal juist aanzienlijk.

Het serviceniveau is licht verbeterd. Bijna 98% van de 'niet kritische' mutatieopdrachten is voor de afgesproken salarisbetaling verwerkt. De norm ligt op 95%.

Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten

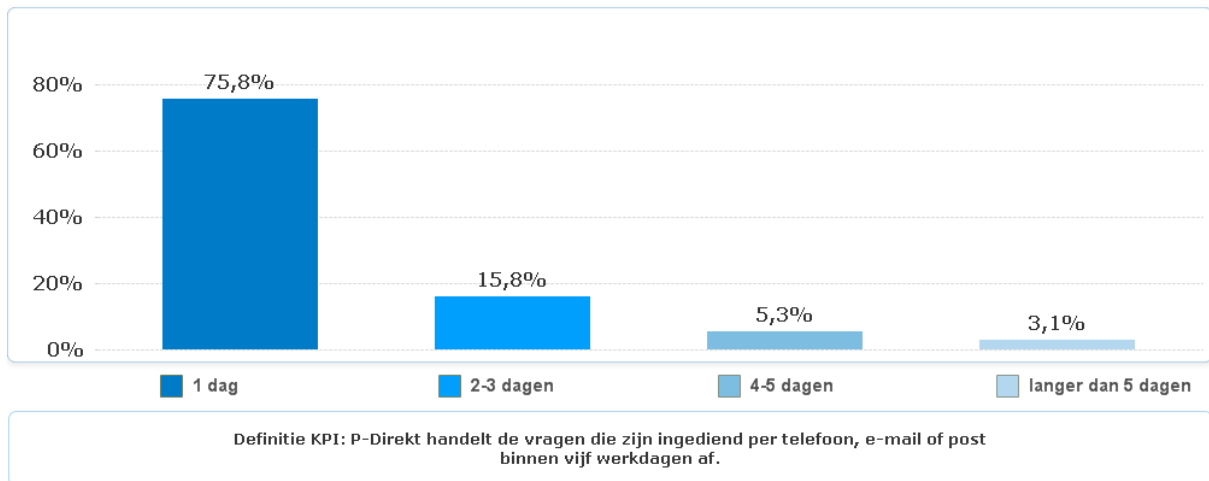


Definitie KPI: P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.

Het aantal kritische mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing en ontslag) is juist toegenomen met iets meer dan 800 mutatie-opdrachten. In juni werden 4.453 mutatie-opdrachten verwerkt.

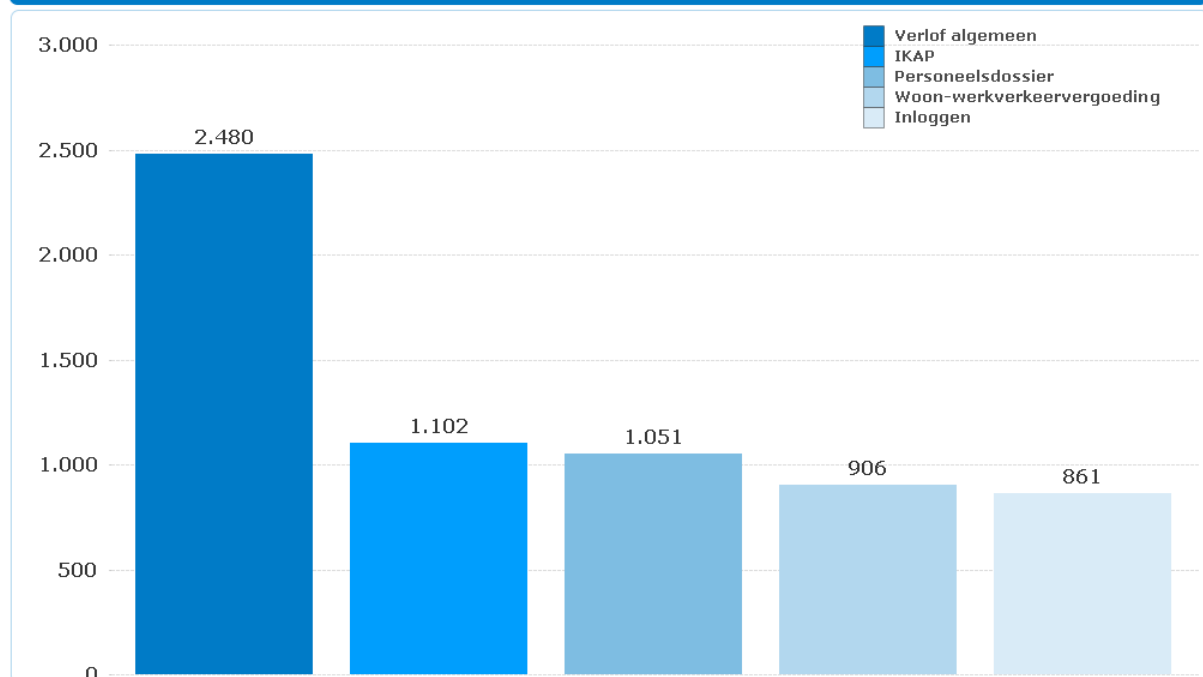
Het percentage waarvan de afhandeling langer duurde dan vijf werkdagen, is gestegen van 4.1% in mei naar 6.9% in juni. Het gerealiseerde dienstverleningsniveau heeft daarmee de norm van 95% net niet gehaald.

Vraagafhandeling contactcenter



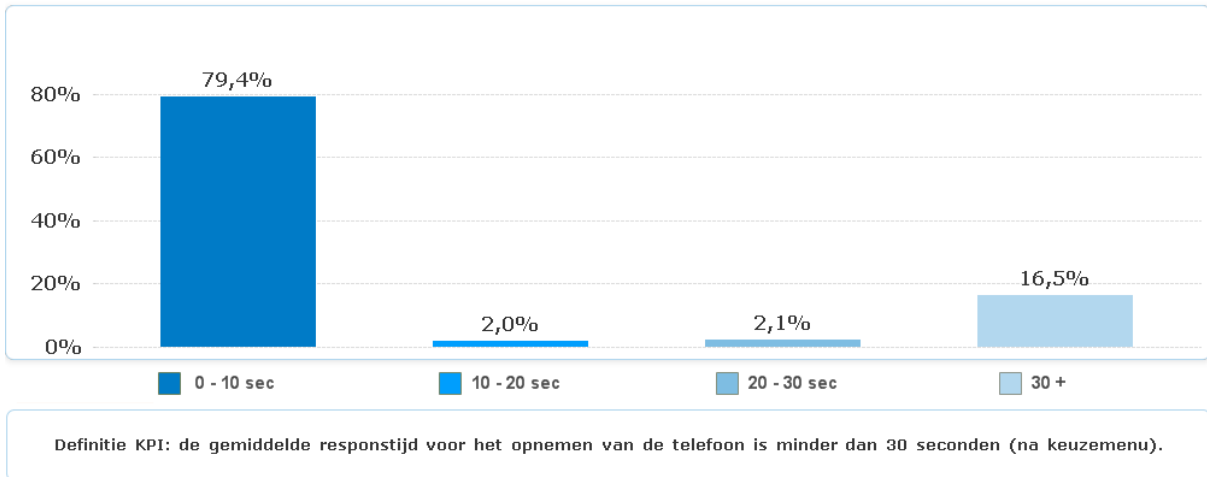
Door de verstoring in de telefonische bereikbaarheid is het totaal aantal vragen dat per telefoon, e-mail of post ingediend is in juni (18.597 vragen) licht gedaald ten opzichte van de maand mei (19.246 vragen). Het servicelevel is iets gestegen.

Top 5 meest gestelde vragen



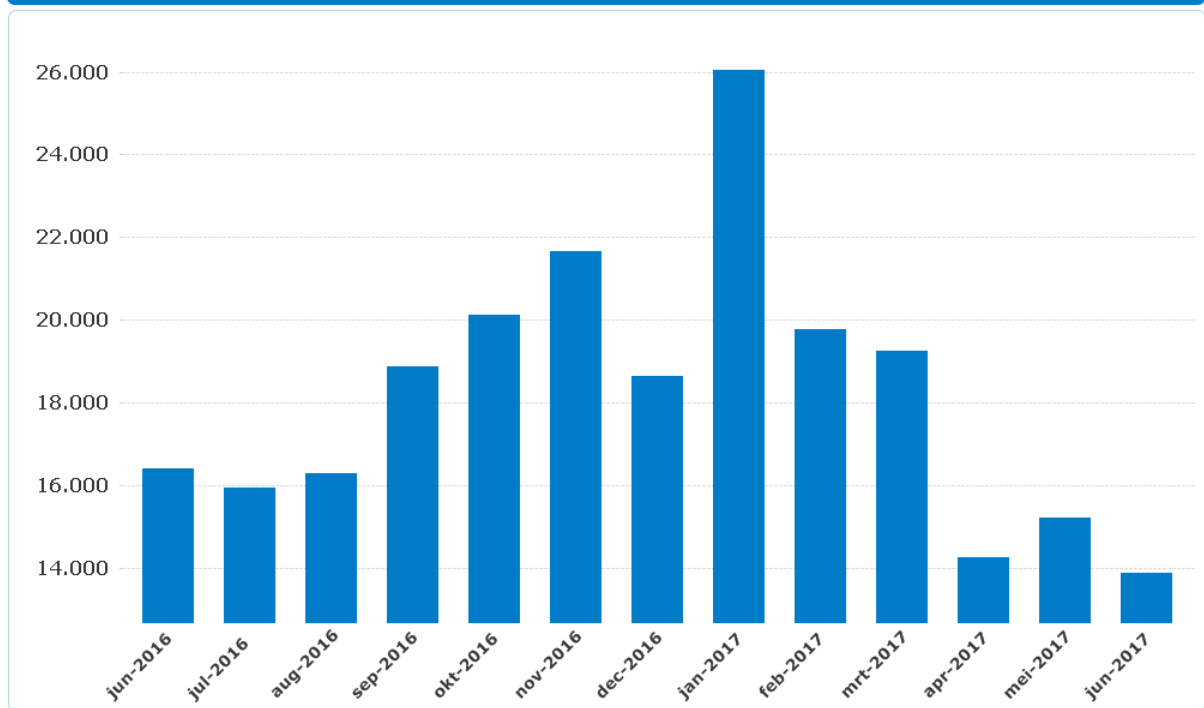
De top vijf meestgestelde vragen wordt in juni nog steeds aangevoerd door dezelfde top drie als in de maanden maart tot en met mei. Het onderwerp 'Woon-werkverkeervergoeding' is een plaats gestegen ten koste van het onderwerp 'Inloggen'.

Responstijden contactcenter



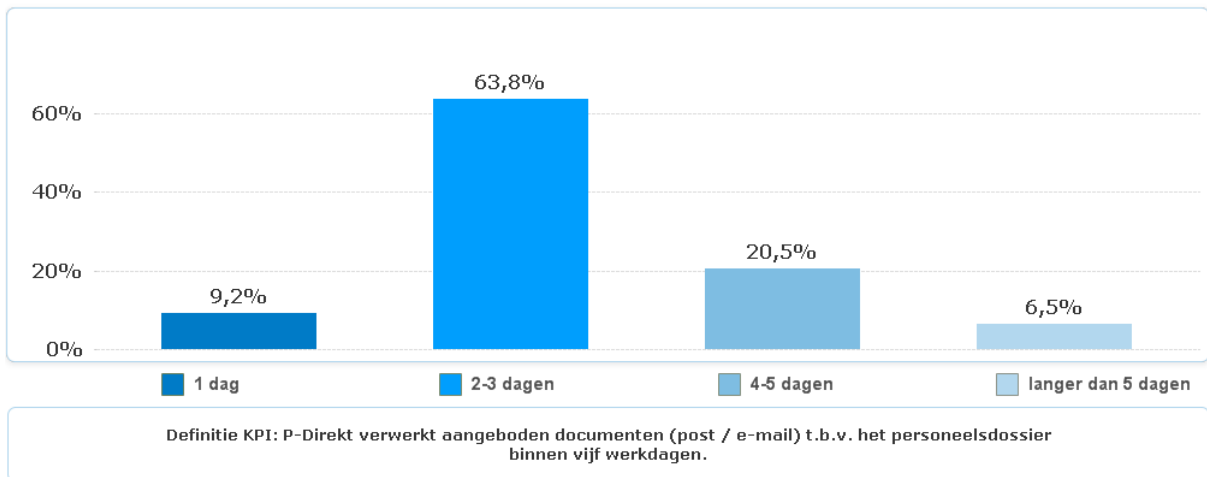
Gedurende de openingstijden waarbinnen het contactcenter ook telefonisch bereikbaar was, is de telefonische responstijd in juni op een gemiddelde van 17 seconden uitgekomen. Het percentage telefoontjes dat binnen tien seconden werd opgenomen, is licht gedaald. In mei kwam dit percentage uit op ruim 80.

Aantal gesprekken per maand



Door de verstoringen in de telefonische bereikbaarheid is het aantal inkomende telefoongesprekken logischerwijs achtergebleven ten opzichte van de voorspelling van ruim 16.000 telefoongesprekken. In de maand juni zijn er 13.875 gesprekken binnengekomen.

Tijdige afhandeling documenten



Het serviceniveau van het aantal aangeboden documenten voor het personeelsdossier is in de maand juni een paar procentpunten gezakt naar 94%. Het aantal verwerkte documenten is de laatste drie maanden grofweg gelijk gebleven. In juni kwam het totaal uit op 50.456 documenten.