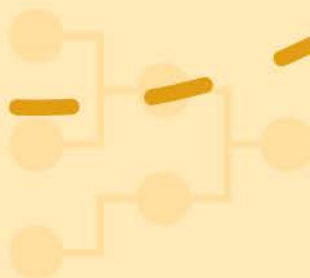




Dienstverleningsrapportage
JULI 2017



Overzicht juli 2017



13.760

Aantal telefoontjes



23 seconden*

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



2.559

Aantal vragen per
e-mail



94%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



16.463

Aantal mutaties



98%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
IKAP
Personeelsdossier

Top drie populairste
onderwerpen



84%

Beschikbaarheid van de
systemen

* In juli heeft een grote netwerkstoring van 47 uur plaatsgevonden, die duidelijke impact heeft gehad op onze 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
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.	92%
Vraag-afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.	94%
Responstijden contactcenter	6	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 30 seconden (na keuzemenu).	23 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen.	91%

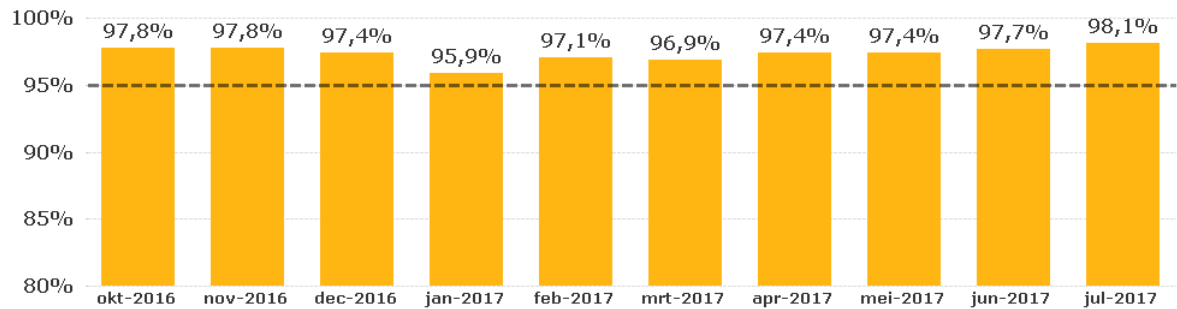
Samenvatting

In de maand juli heeft het contactcenter last gehad van verstoringen in het telefonesysteem. Het contactcenter was als gevolg hiervan van 4 tot en met 7 juli gedurende 47 uur niet bereikbaar. De beschikbaarheid van de telefonie kwam daardoor uit op 84%.

Het servicelevel voor de tijdige afhandeling van kritische mutatie-opdrachten is (net) niet gehaald. Voor dit proces ligt de norm op 95%.

Het aanbod van mutatie-opdrachten was in de rapportageperiode veel hoger dan in de vorige maand.

Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten

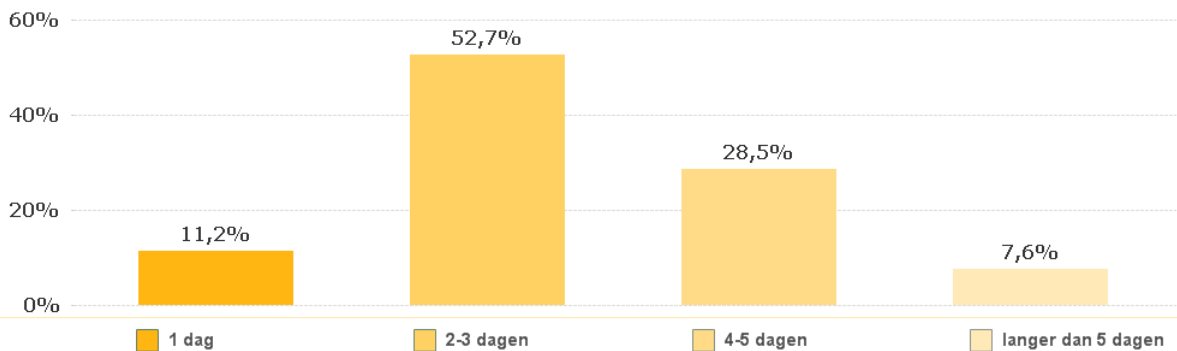


Definitie KPI: P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.

Zagen we in de afgelopen maanden een dalende trend in het aantal niet-kritische mutatie-opdrachten, vanaf juli neemt dat aantal weer toe. Deze maand werden 9.920 niet-kritische mutatie-opdrachten verwerkt, ruim tweeduizend meer dan in juni 2017.

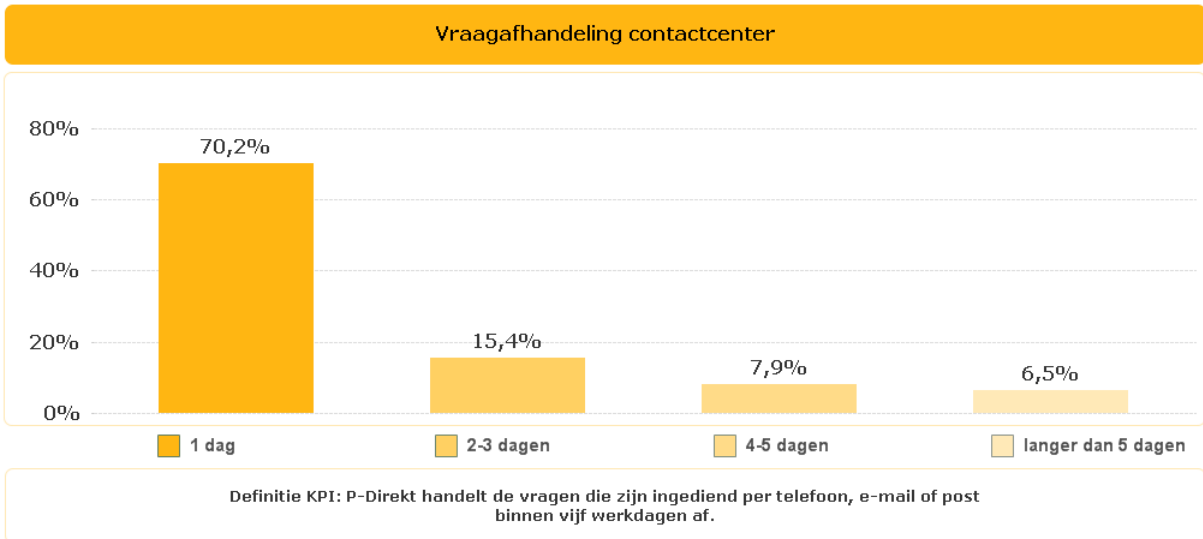
Het serviceniveau is een fractie toegenomen ten opzichte van de vorige maand.

Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten

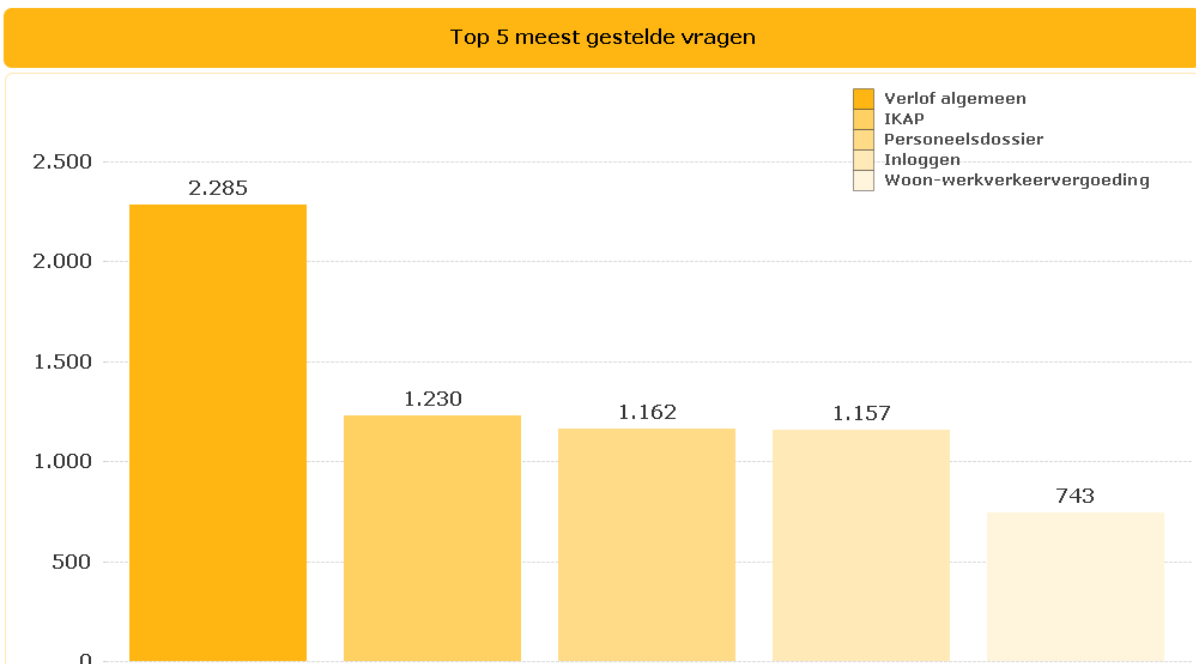


Definitie KPI: P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.

Het aantal kritische mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing en ontslag) is deze maand met meer dan tweeduizend stuks toegenomen. De tijdige verwerking ervan (92%) is ten opzichte van de maand met juni iets teruggelopen (93%).

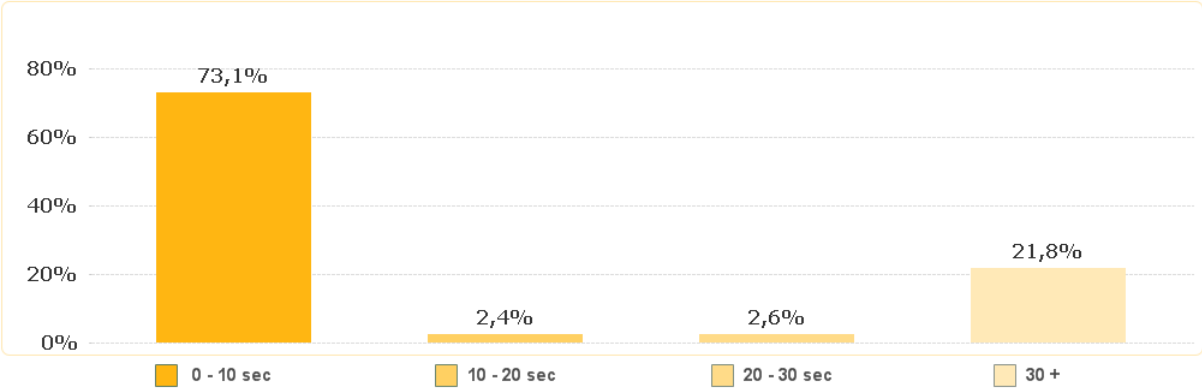


Het percentage vragen dat binnen één dag werd afgehandeld, is in vergelijking met de vorige maand afgenomen. Als gevolg daarvan is het serviceniveau in juli (94%) gedaald ten opzichte van de maand juni (97%). Maar dit is nog steeds boven het afgesproken servicelevel van 90%.



De onderwerpen in de top vijf zijn al maandenlang dezelfde, waarbij ook de top 3 zelfs onveranderd blijft. Het verhoogde aantal vragen over het onderwerp 'Inloggen' hangt samen met een storing, waar medewerkers van de Belastingdienst hinder van ondervonden.

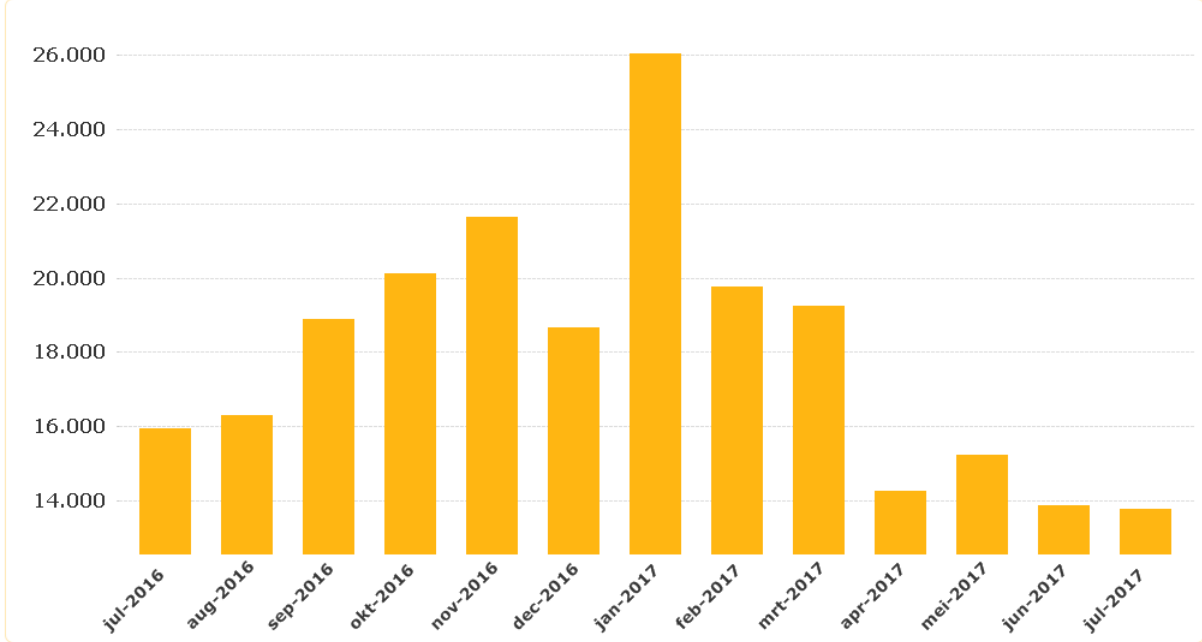
Responstijden contactcenter



Definitie KPI: de gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 30 seconden (na keuzemenu).

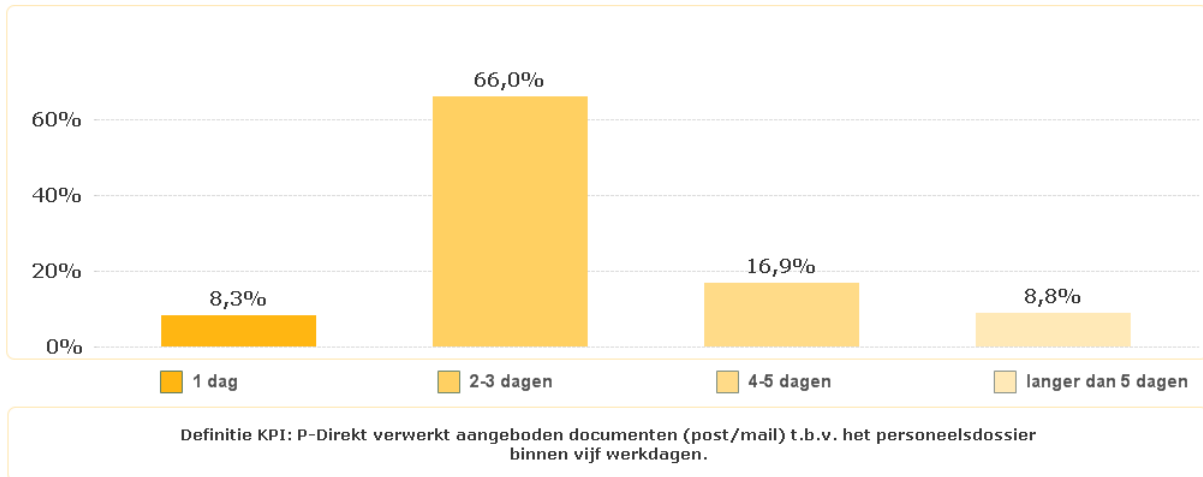
De gemiddelde responstijd, gemeten over de periode waarin het contactcenter telefonisch bereikbaar was, bedraagt deze maand 23 seconden. In juni was de gemiddelde responstijd 17 seconden. Het servicelevel voor het tijdig opnemen staat op 30 seconden. Dit is beide maanden ruimschoots gehaald.

Aantal gesprekken per maand



Het aanbod op telefonie (13.760 gesprekken) lag in de maand juli 3.000 gesprekken lager dan de vooraf gemaakte voorspelling. Reden hiervan is de grote netwerkverstoring in de eerste week van de maand.

Tijdige afhandeling documenten



Het percentage tijdig verwerkte documenten kwam in juli uit op 91%. Dit is boven de norm van 90%. In de vorige maand werd 94% van de documenten ten behoeve van het personeelsdossier binnen 5 werkdagen afgehandeld.

Het aantal verwerkte documenten in de maand juli (68.095 stuks) is aanmerkelijk gestegen ten opzichte van de maand juni (50.456 stuks).