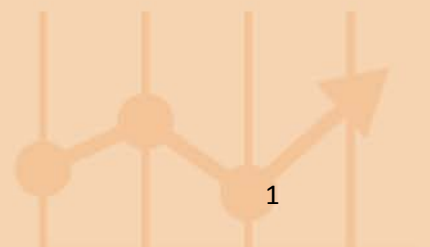
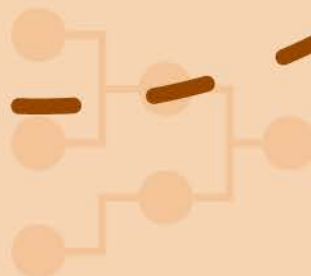




Dienstverleningsrapportage
AUGUSTUS 2017



Overzicht augustus 2017



16.970

Aantal telefoontjes



42 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



3.253

Aantal vragen per
e-mail



96%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



16.395

Aantal mutaties



98%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
Inloggen
IKAP

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
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.	85%
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	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 30 seconden (na keuzemenu).	42 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen.	85%

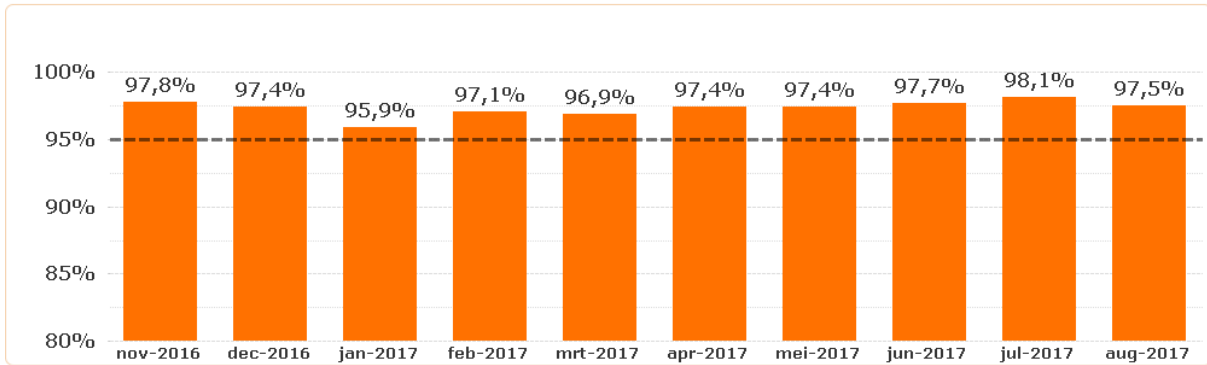
Samenvatting

Het aanbod op bijna alle werkstromen bleef in augustus zonder aanwijsbare oorzaak achter bij de voorspelling. De lancering van de nieuwe versie van het P-Direktportaal in de laatste week van augustus ging helaas gepaard met een technisch probleem, waardoor er veel vragen binnenkwamen bij het contactcenter. Als gevolg hiervan liep de gemiddelde responstijd gemeten over de laatste vier dagen van augustus op naar 99 seconden en is het telefonische serviceniveau over de maand augustus boven de norm uitgekomen.

De tijdige afhandeling van mutatie-opdrachten met betrekking tot 'aanstelling', 'overplaatsing' en 'ontslag' scoorde onder de norm van 95%. Ook de norm die afgesproken is met betrekking tot de tijdige afhandeling van personeelsdossierdocumenten (90%), werd in augustus niet gehaald. Beide kritieke prestatie-indicatoren zijn deze maand uitgekomen op 85%.

Goede resultaten zijn geboekt bij de vraagafhandeling en de verwerking van 'niet-kritische' mutatie-opdrachten.

Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten

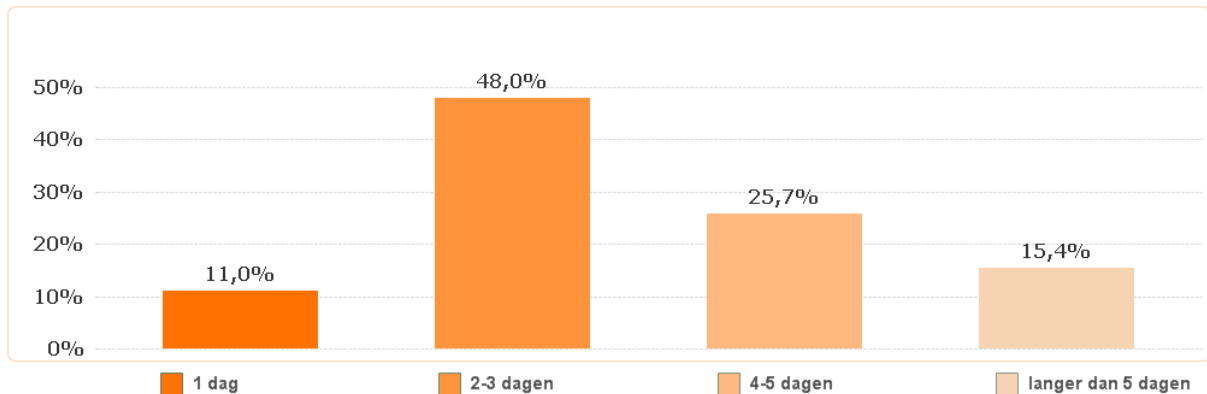


Definitie KPI: P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.

De stijgende trend in 'niet-kritische' mutatie-opdrachten zet door. In augustus werden 10.932 mutatie-opdrachten verwerkt. Dat zijn er ongeveer duizend meer dan in juli en zelfs drieduizend meer dan in juni 2017.

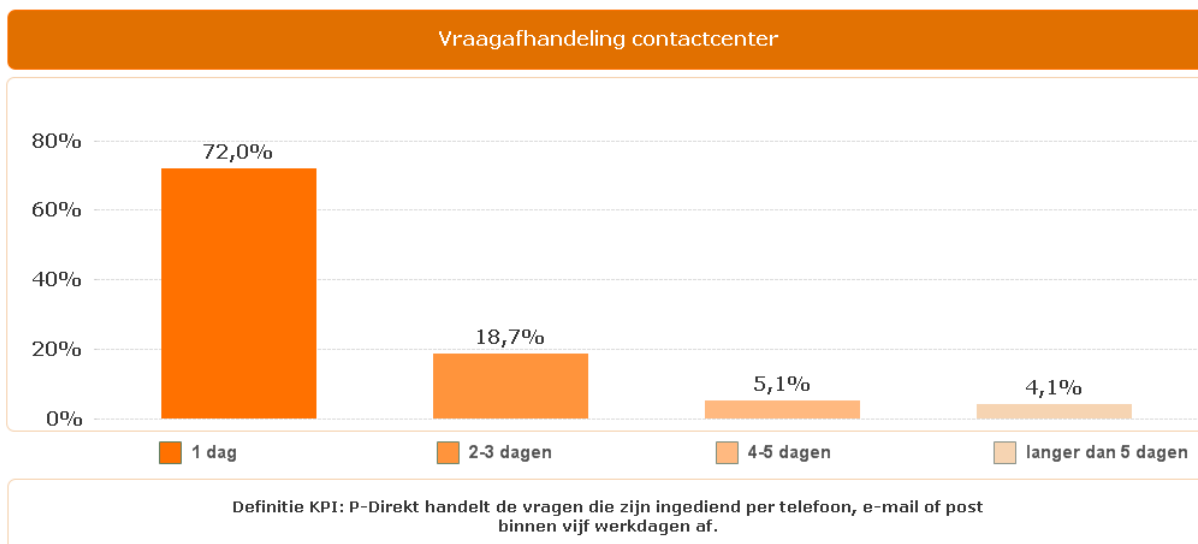
De tijdige afhandeling ervan blijft onveranderd boven de norm van 95%. Ten opzichte van de maand juli is het percentage mutatie-opdrachten dat voor de afgesproken salarisbetaling verwerkt werd een fractie gedaald.

Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten

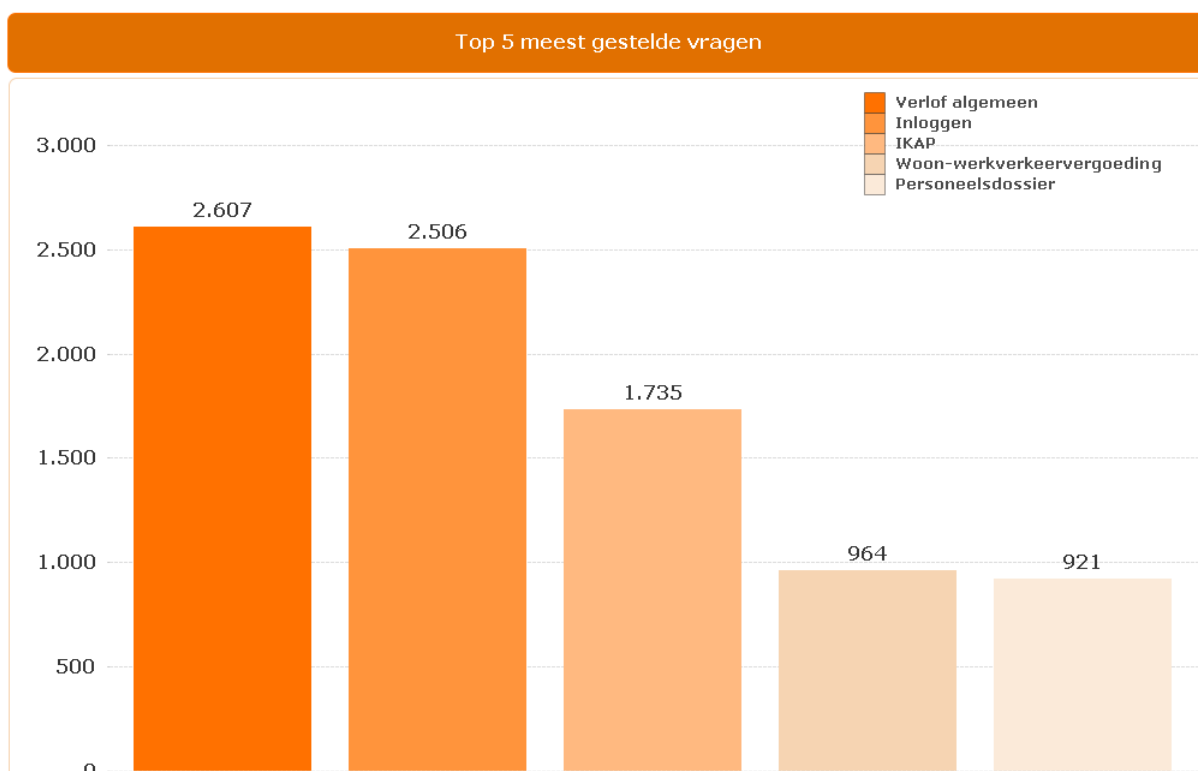


Definitie KPI: P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.

Het aantal aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten is gedaald van 6.543 in juli naar 5.463 in augustus 2017. Het serviceniveau is verder teruggelopen naar 85%.

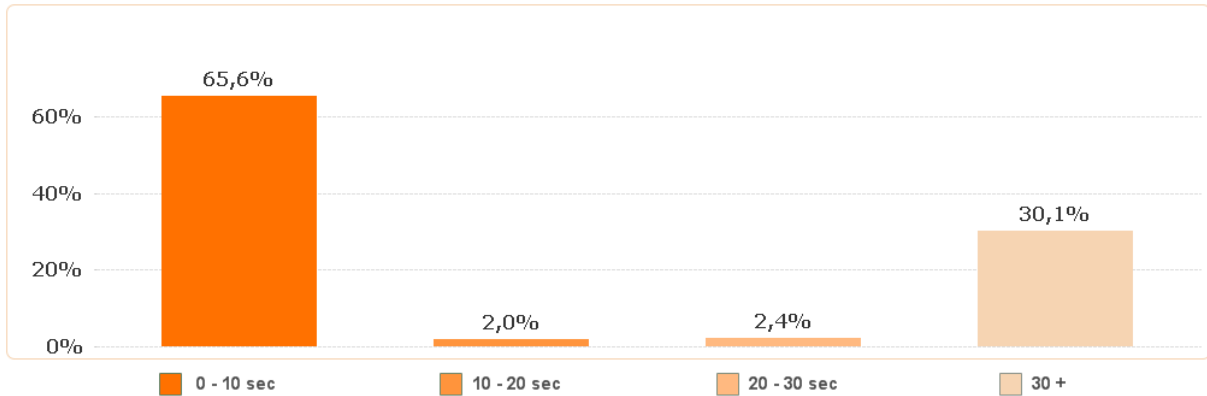


Ondanks de stijging van het aantal vragen met 4.000 ten opzichte van de vorige maand, is de afhandeling door het contactcenter met twee procentpunten verbeterd. In augustus werd 96% van de vragen binnen vijf werkdagen afgehandeld. De stijging werd veroorzaakt door een toename van het aantal vragen in de laatste week, na de release van het nieuwe P-Direktportaal.



Het grote aantal vragen over het onderwerp 'Inloggen' hangt samen met de technische storing met Single Sign On in de laatste week van augustus, vlak na de introductie van het nieuwe P-Direktportaal.

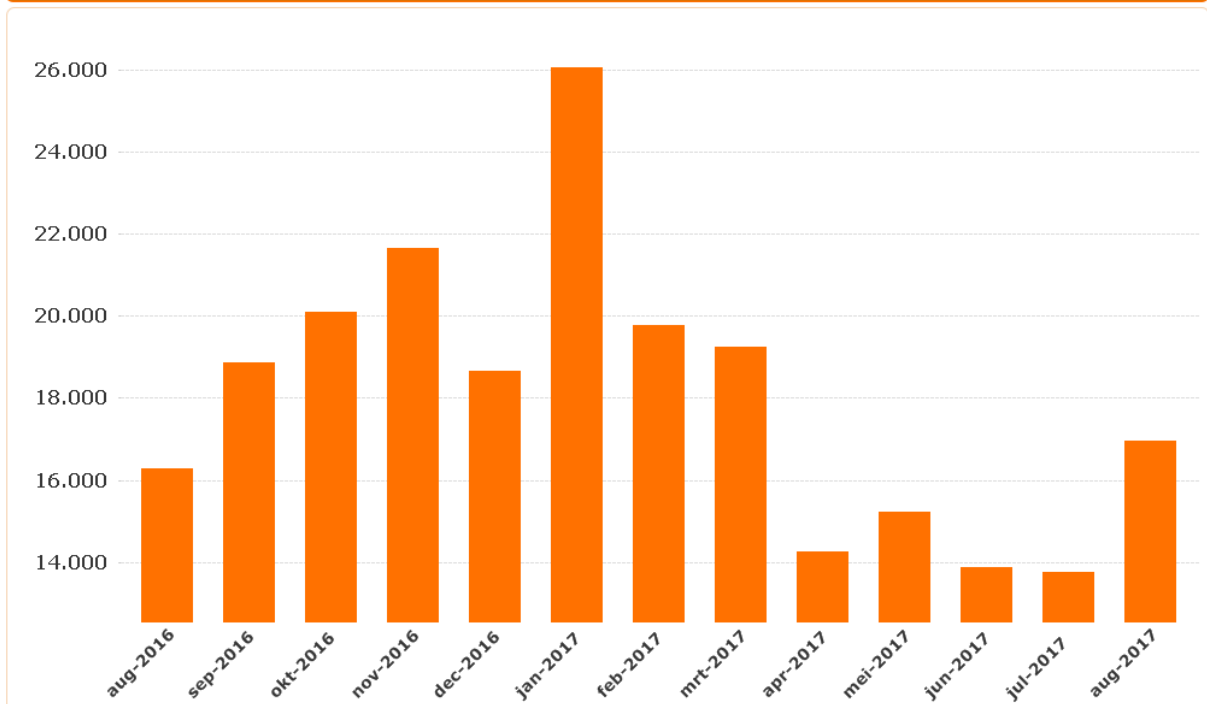
Responstijden contactcenter



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

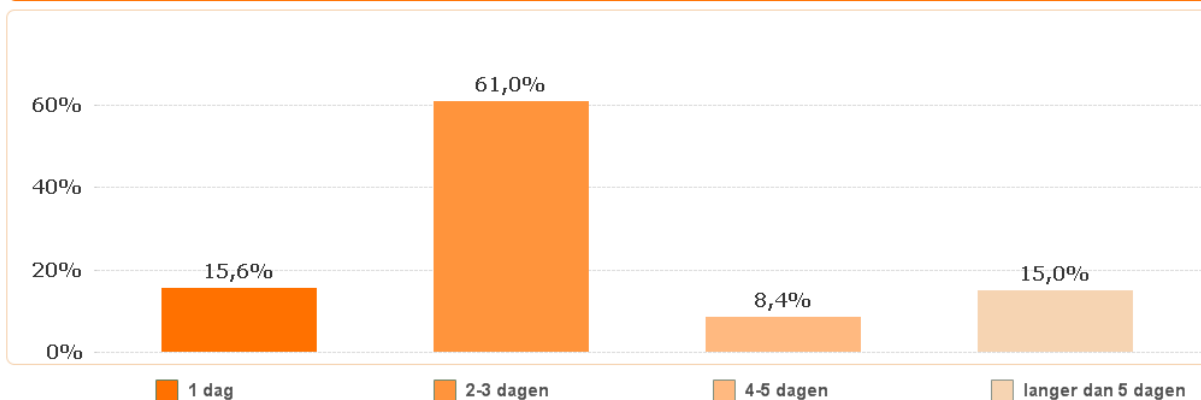
De drukte aan de telefoon na de lancering van het vernieuwde P-Direktportaal in de laatste week van augustus heeft tot gevolg gehad dat de norm van 30 seconden niet is gehaald. De eerste weken van augustus was de gemiddelde responsetijd 20 seconden. In de laatste week is deze gestegen naar 99 seconden. Daarmee is de gemiddelde responsetijd, gemeten over de maand augustus, uitgekomen op 42 seconden. In juli lag dat gemiddelde nog op 23 seconden.

Aantal gesprekken per maand



De laatste week van augustus zorgde voor een sterke verhoging van het aanbod op telefonie en daarmee voor een trendbreuk in vergelijking met de voorgaande maanden. In week 35 zijn ongeveer 5.200 telefoontjes binnengekomen; 1.500 meer dan voorspeld.

Tijdige afhandeling documenten



Definitie KPI: P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen.

In augustus zijn er 65.297 documenten ter verwerking aangeboden. Dat is iets lager dan het aanbod in juli, maar nog steeds hoger dan de voorgaande periodes. Vanwege de vakantieperiode en daardoor een lagere bezetting, is de kritieke prestatie-indicator van de tijdige verwerking van documenten voor het personeelsdossier deze maand met 85% onder de norm van 90% uitgekomen. Ten opzichte van de maand juli, waarin de score op 91% uitkwam, is er in augustus wel een relatief hoger aantal stukken binnen één werkdag afgehandeld.