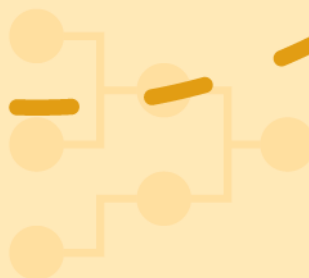
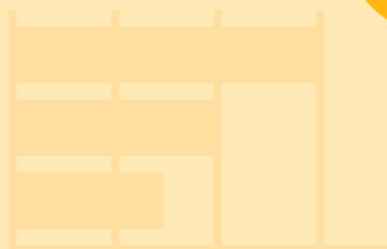




Dienstverleningsrapportage
OKTOBER 2017



Overzicht oktober 2017



24.620

Aantal telefoontjes



74 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



3.163

Aantal vragen per
e-mail



85%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



17.781

Aantal mutaties



92%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7,1

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
IKAP
Inloggen

Top drie populairste
onderwerpen



99%

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.	96%
	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.	85%
Responstijden contactcenter	6	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 30 seconden (na keuzemenu).	74 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen.	99%

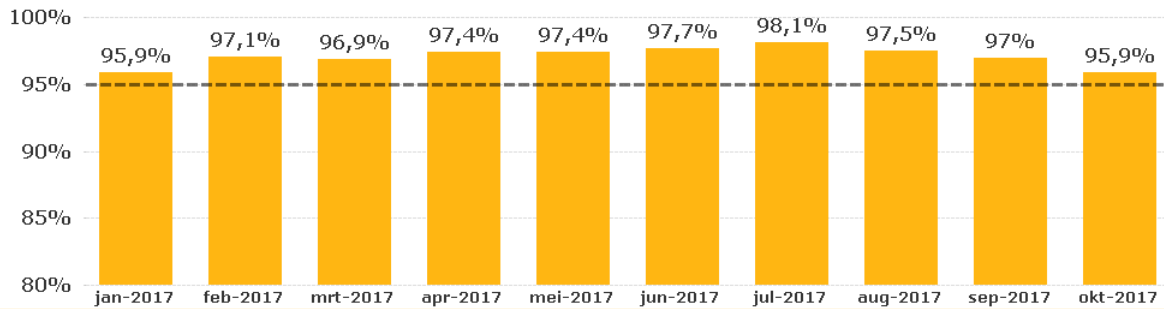
Samenvatting

De maand oktober was in alle opzichten een drukke maand. Op alle werkstromen viel een verhoging van het aanbod waar te nemen. Verstoringen in het portaal en in de technische systemen hebben ons contactcenter extra onder druk gezet.

Veel kritieke prestatie-indicatoren hadden te lijden onder het hoge werkaanbod, maar de gegarandeerde verwerking van niet kritische mutatie-opdrachten voor de afgesproken salarisbetaling bleef met 96% boven de norm van 95%.

De teams die belast zijn met de afhandeling van personeelsdossiers wisten zich door gerichte acties een prachtig resultaat te behalen. Van de aangeboden documenten werd 99% binnen vijf werkdagen verwerkt.

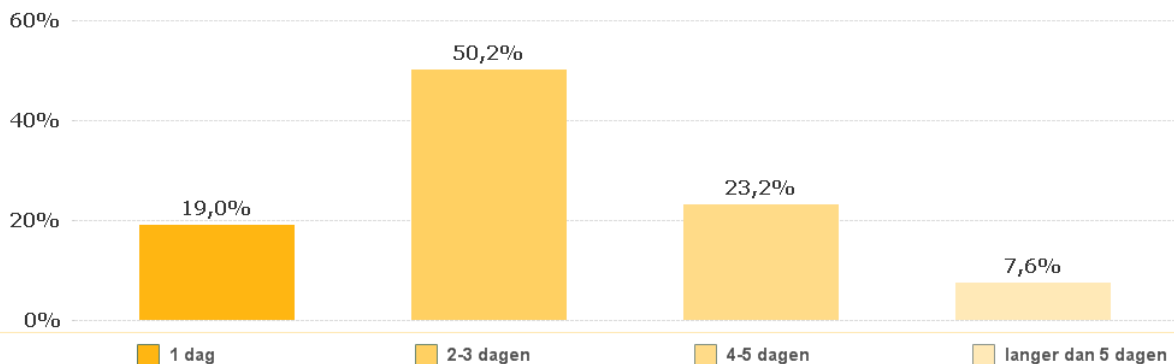
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

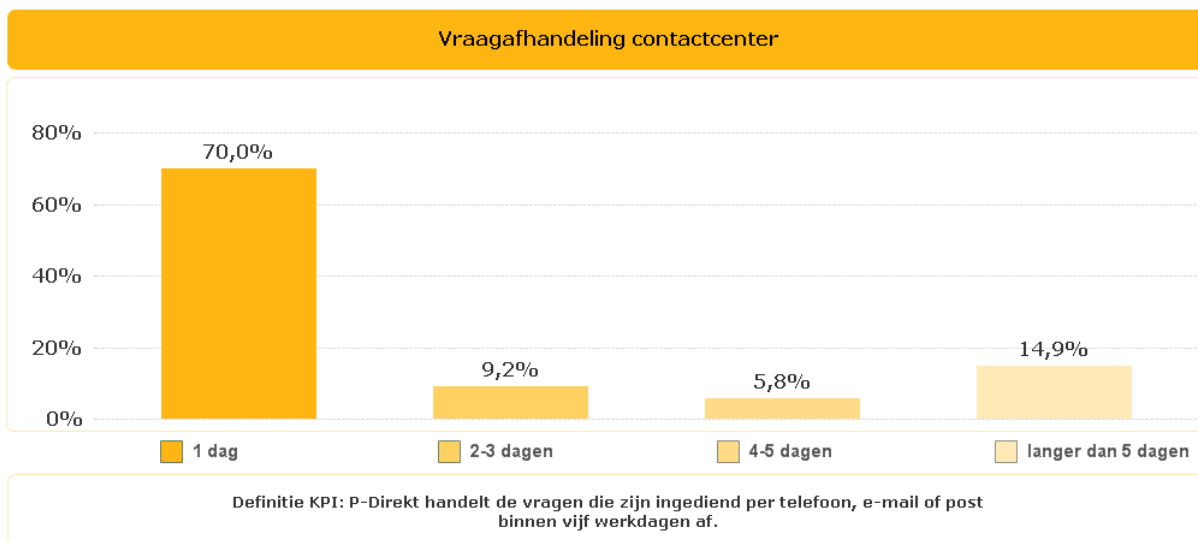
Na een daling van het aanbod niet kritische mutatie-opdrachten in september, zien we in oktober weer een stijging naar een hoger niveau (11.798) dan in de maand augustus (10.942). Het serviceniveau is iets gezakt, maar ligt nog altijd een procentpunt boven de norm.

Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten

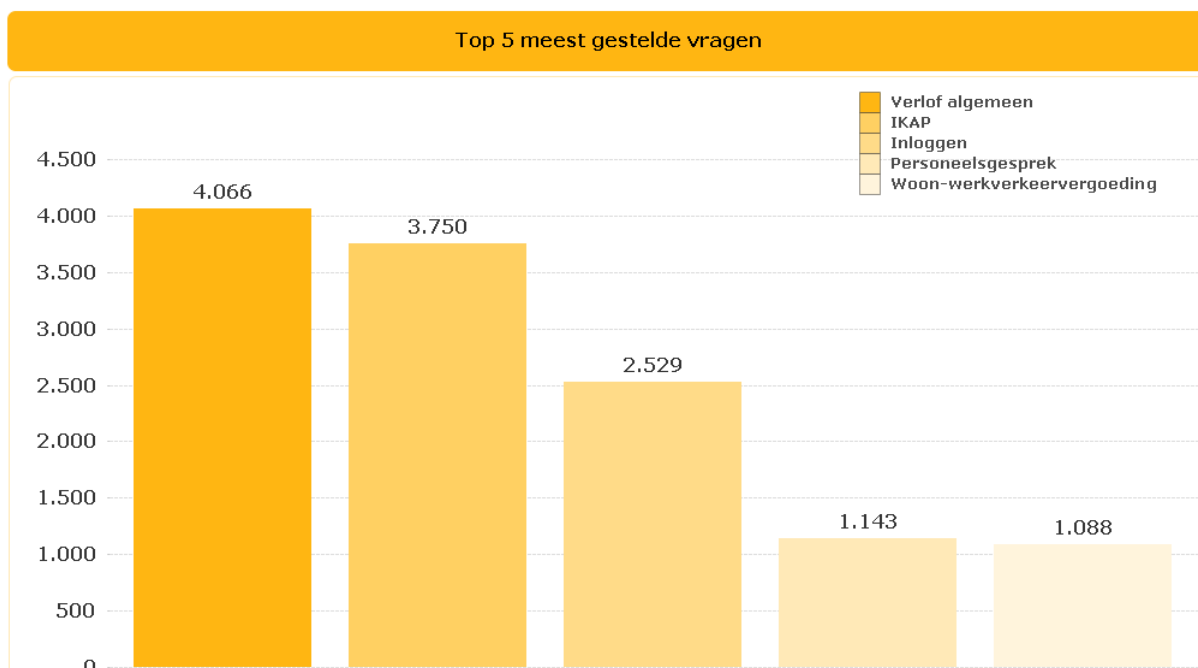


Definitie KPI: P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.

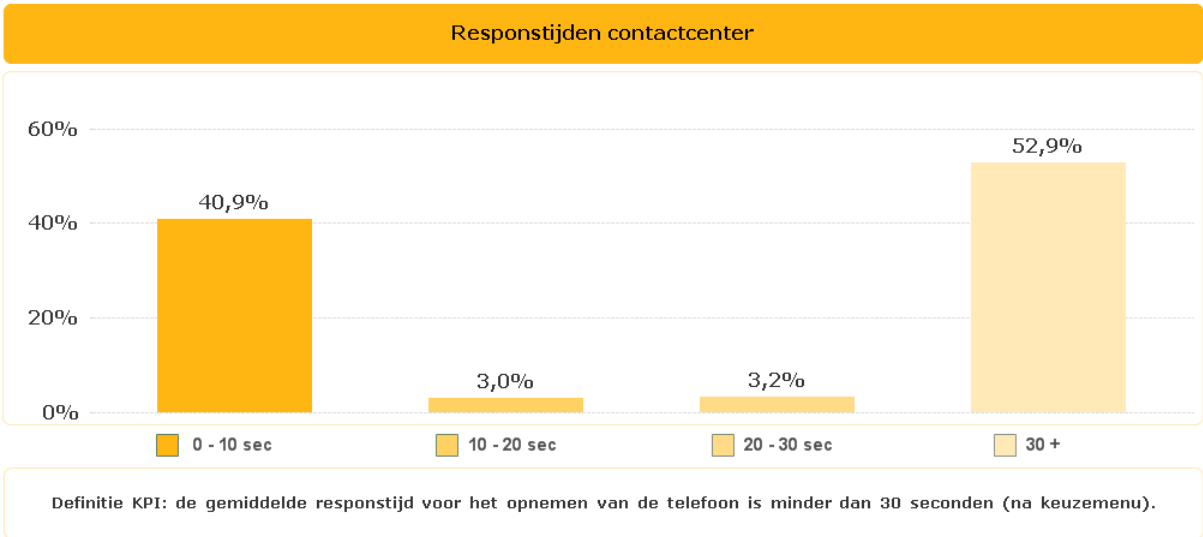
Ook de tijdige afhandeling van kritische mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing en ontslag) is ten opzichte van de vorige maand een fractie teruggelopen naar 92%. Evenals het aantal aangeboden niet kritische mutatie-opdrachten is het aantal kritische mutatie-opdrachten gestegen. In oktober werden 5.983 stuks verwerkt tegenover 5.642 stuks in september.



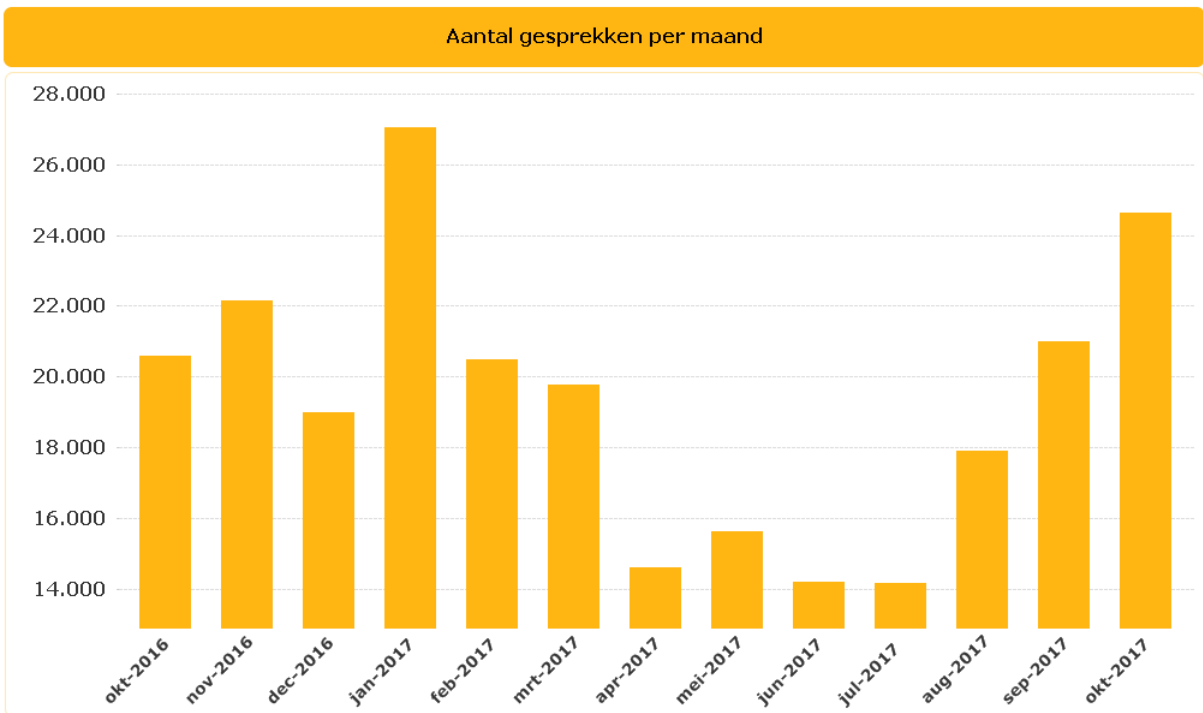
Terwijl het aanbod flink toenam vanwege diverse verstoringen, is de vraagafhandeling juist iets verbeterd in vergelijking met de vorige maand. Via verschillende kanalen, waaronder telefonie, e-mail en contactformulier, kwamen 28.539 vragen binnen. In september waren dit er 25.566 stuks. Van het aanbod in oktober werd 85% binnen de gestelde termijn van vijf werkdagen afgehandeld.



Het aantal vragen over IKAP (individuele keuzen arbeidsvoorwaardenpakket) nam zoals gebruikelijk toe in de maand oktober. De bekendmaking van de verlofcontingenten voor 2018 zorgde voor een extra stijging van het aantal verlofgerelateerde vragen. Het onveranderd hoge aantal vragen met betrekking tot het onderwerp 'inloggen' valt deels te verklaren door de verstoringen met single sign-on.

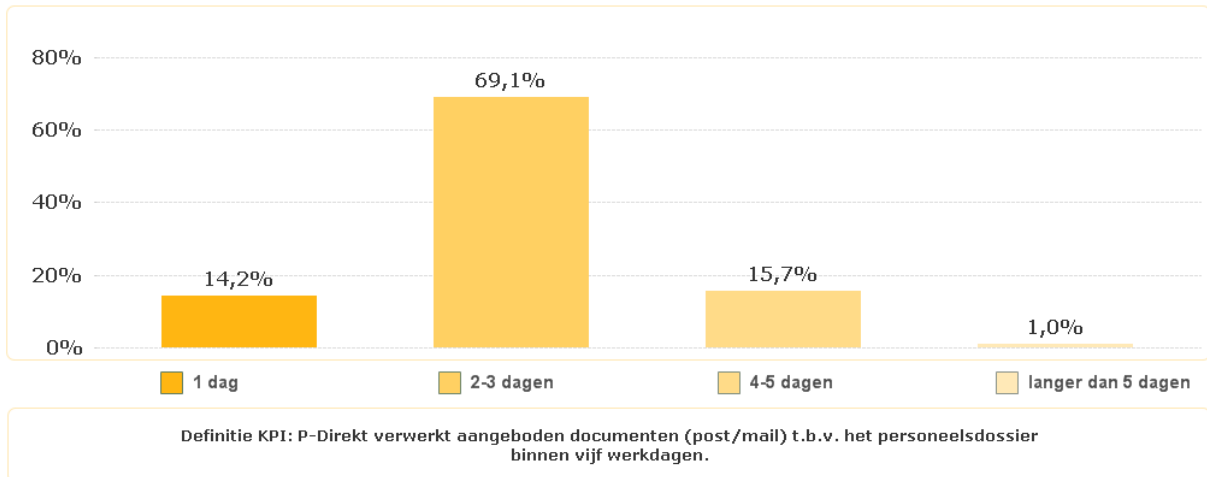


Als gevolg van het hoge aanbod is de gemiddelde responstijd opgelopen naar 74 seconden. Ruim 40% van de telefoontjes wordt binnen 10 seconden opgenomen.



Het aantal gesprekken in de maand oktober (24.620) is bijna vierduizend gesprekken hoger uitgevallen dan in dezelfde maand in het vorige jaar. Naar alle waarschijnlijkheid zijn de verstoringen hiervan de oorzaak.

Tijdige afhandeling documenten



Ondanks een toename van het aantal aangeboden documenten met ruim vijftienhonderd stuks (september: 65.391; oktober: 66.952), is het percentage dat binnen de afgesproken vijf werkdagen werd verwerkt, aanmerkelijk gestegen ten opzichte van de vorige maand. De acties die bij de afhandeling van documenten ten behoeve van het personeelsdossier zijn ingezet, hebben geresulteerd in het mooie cijfer van 99%. De kritieke prestatie-indicator kwam in september uit op een score van 93%.