



Dienstverleningsrapportage
APRIL 2018



Overzicht april 2018



17.459

Aantal telefoontjes



32 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



5.358

Aantal schriftelijke
vragen



93%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



22.572

Aantal handmatige
mutaties



89%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7,2

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
Inloggen
IKAP

Top drie populairste
onderwerpen



99,7%

Beschikbaarheid van de
systemen

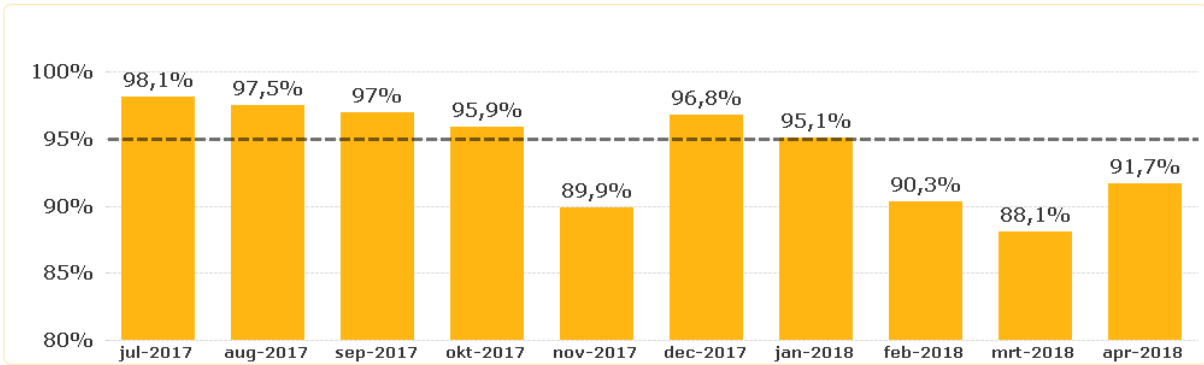
Managementsamenvatting			
KPI	Pagnr.	Definitie	Score
Gebruikers- tevredenheid	n.v.t.	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt.	7,2
Tijdige afhandeling mutaties	4	P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.	92%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.	89%
Vraag- afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.	93%
Responstijden contactcenter	6	De responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 60 seconden (na het keuzemenu).	32 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten binnen tien werkdagen.	88%

Samenvatting

Het was in het contactcenter in april rustiger qua werkaanbod dan in maart. In de laatste week van april was het echter wel druk in verband met de salarisbetaling en de verkorte werkweek (Koningsdag).

De gemiddelde telefonische responstijd is uitgekomen op 32 seconden. 68% van de telefoontjes werd binnen 20 seconden opgenomen. Van de aangeboden vragen werd 93% afgehandeld binnen vijf werkdagen.

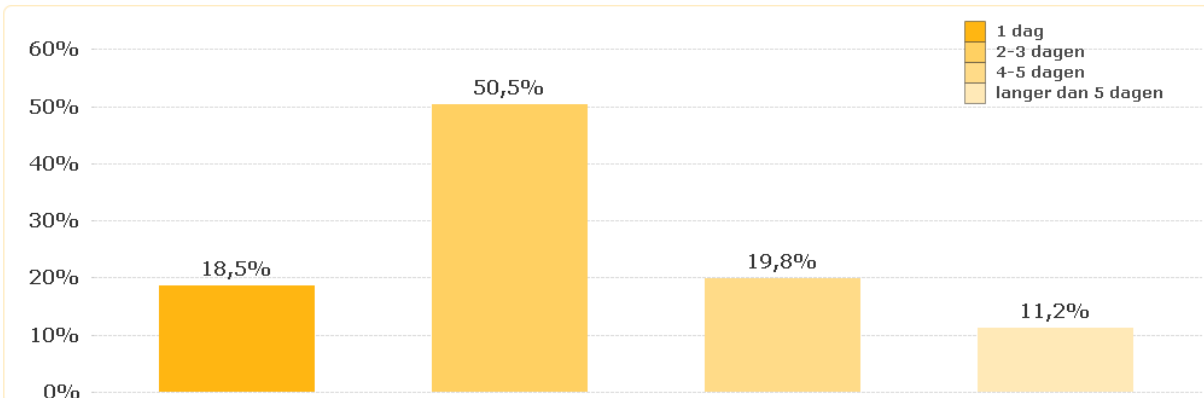
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

Van het totaal aantal aangeboden 'niet kritische' mutatie-opdrachten is 91,7% voor de afgesproken salarisbetaling verwerkt. Hoewel dit percentage net niet binnen de overeengekomen norm ligt, is dit een verbetering van de dienstverlening ten opzichte van maart.

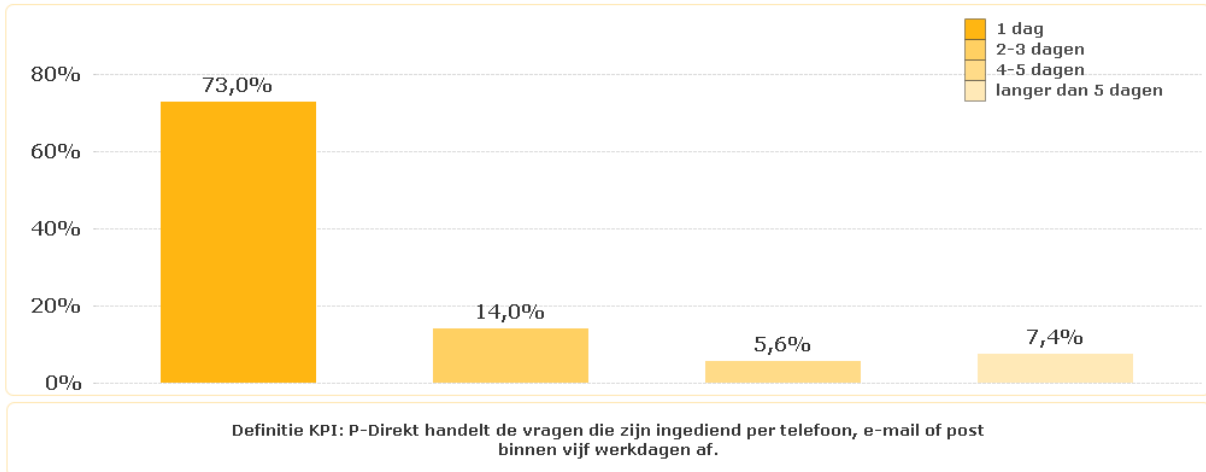
Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

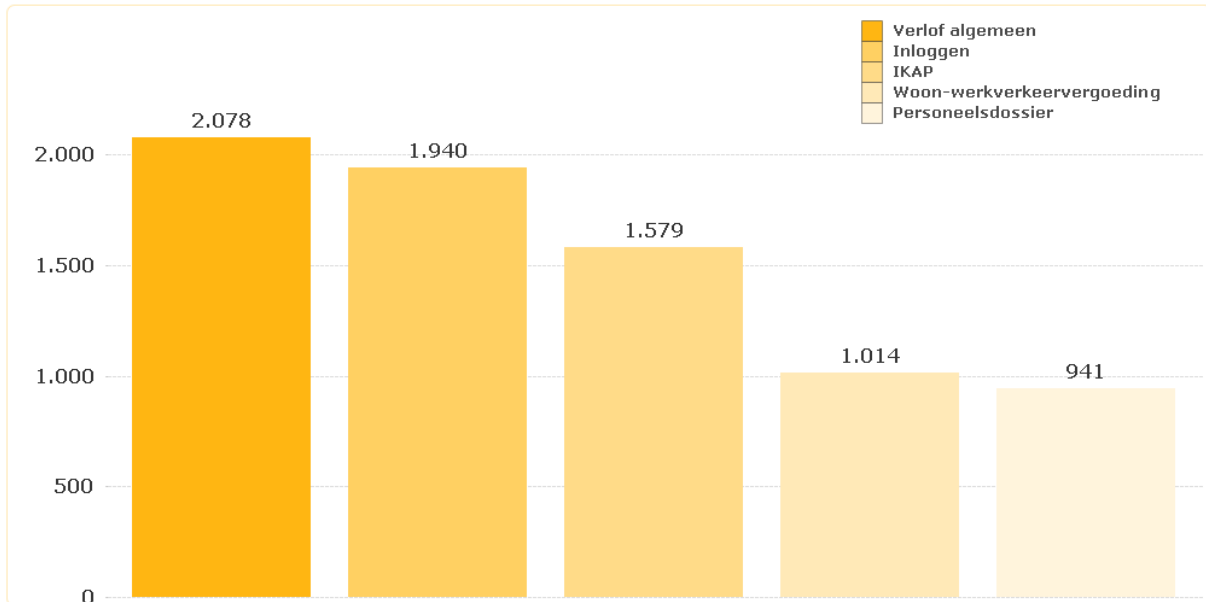
De afhandeling van de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten binnen vijf werkdagen is op 89% uitgekomen. Daarmee is dit percentage lager dan in maart. Bijna 70% van de mutatie-opdrachten werd binnen 3 dagen afgehandeld.

Vraagafhandeling contactcenter



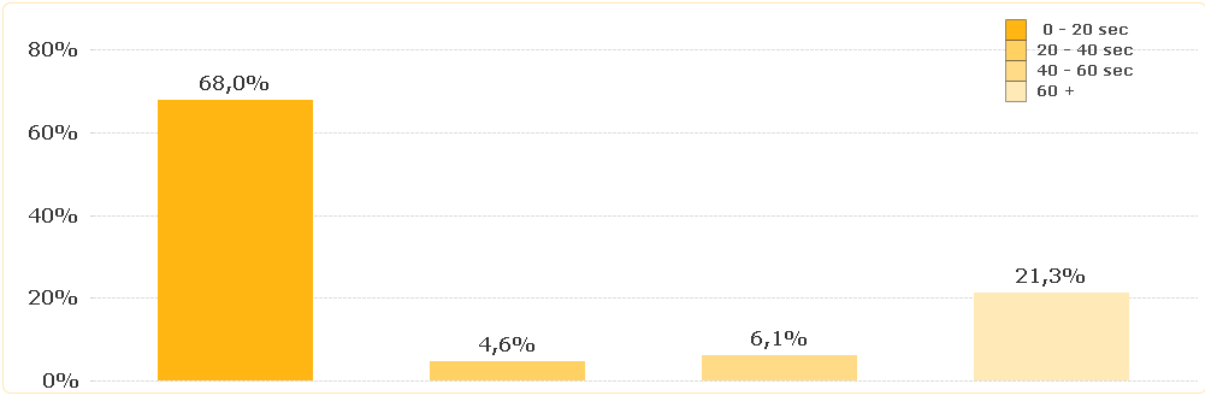
In april zijn er procentueel ongeveer evenveel vragen binnen 1 werkdag afgehandeld als in de voorgaande maand. Het percentage dat binnen 5 werkdagen is afgehandeld is in deze maand uitgekomen op 93%, binnen de norm van 90%.

Top 5 meest gestelde vragen



Wederom bestaat de top vijf meest gestelde vragen in deze maand uit dezelfde onderwerpen als in voorgaande maanden. Noemenswaardig is een stijging op een onderwerp buiten de top vijf: P-Direkt app. Wegens een update van de P-Direkt app kwamen er ongeveer driemaal zoveel vragen dan gemiddeld over binnen.

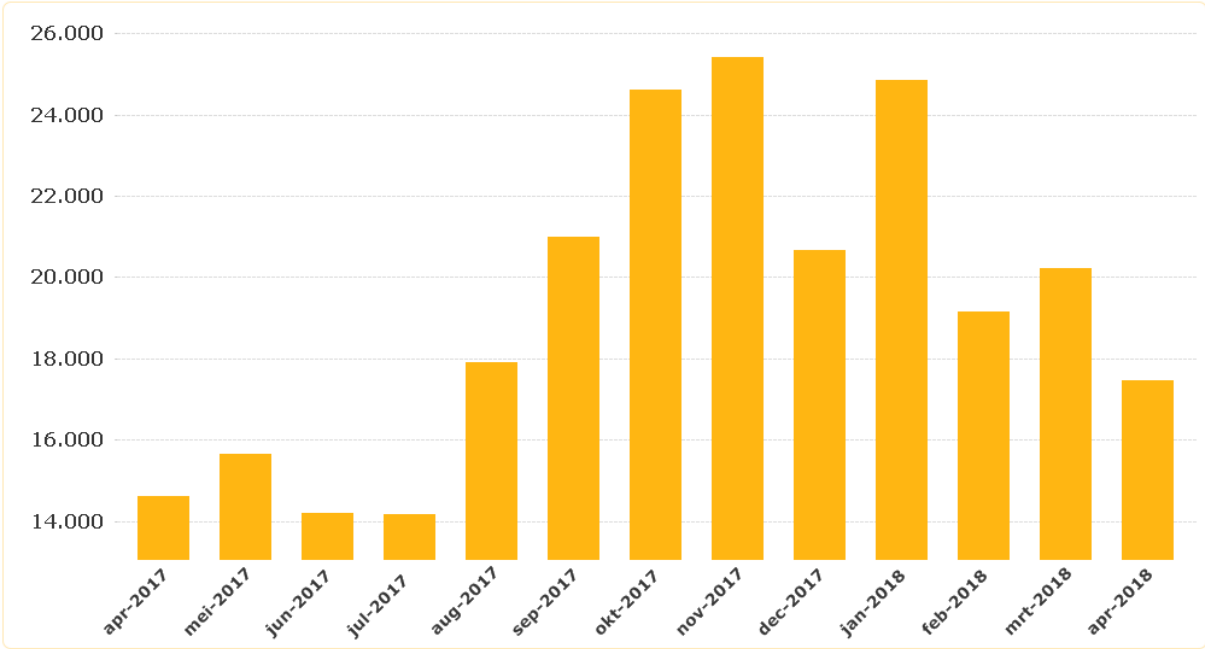
Responstijden contactcenter



Definitie KPI: de responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 60 seconden (na het keuzemenu).

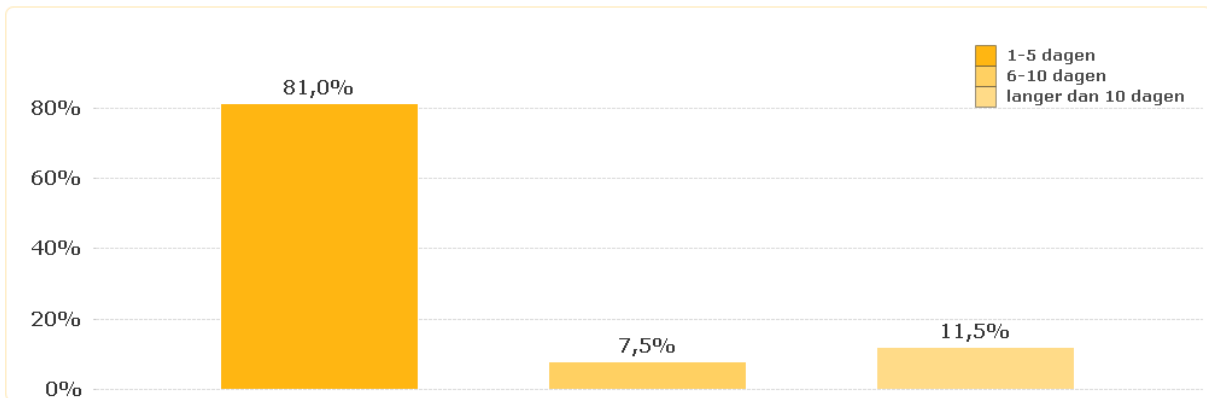
In april is de gemiddelde wachttijd voor beantwoording van een telefoongesprek uitgekomen op 32 seconden. Van alle aangeboden telefoongesprekken is 79% binnen 60 seconden opgenomen.

Aantal gesprekken per maand



Ten opzichte van de vorige maand is het aantal aangeboden telefoongesprekken gedaald met bijna drieduizend stuks. Toch ligt dit aantal hoger dan in dezelfde maand in het voorgaande jaar. Dit heeft te maken met feestdagen die op andere dagen vallen, maar werd ook veroorzaakt door een verhoging van vragen over de P-Direkt app die een update kreeg.

Tijdige afhandeling documenten



Definitie KPI: P-Direkt verwerkt aangeboden documenten binnen tien werkdagen.

Na de stijging van het aantal aangeboden documenten ten behoeve van het personeelsdossier in maart, is het aantal in april lager uitgekomen met 65.268 stuks. Dit zijn ongeveer elfduizend documenten minder dan in de vorige maand.

In totaal is 88,5% van het aantal documenten ten behoeve van het personeeldossier binnen tien werkdagen verwerkt. Hiervan werd 81% binnen vijf werkdagen afgehandeld.