

IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Gebruikersondersteuning

Techniek

Inhoudelijk

Randvoorwaarden



klik op een symbool om de toelichting te lezen.

IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Kennisniveau

Gebruikers hebben verschillen in het kennisniveau tussen de medewerkers van het contactcenter genoemd.

Het contactcenter van P-Direkt is bezig met twee projecten rondom kennismanagement. P-Direkt investeert in een systeem dat automatisch een koppeling zal leggen tussen de vraag van de gebruiker en de medewerker met de juiste kennis. Daarnaast zijn we structureel bezig met de kennisverbreding van medewerkers en het vastleggen in een gebruiksvriendelijke databank. Mocht er dan een vraag zijn die de medewerker niet zelf kan beantwoorden, dan is het antwoord voor hen snel en makkelijk te vinden. Beide projecten zullen in de loop van 2019 ingevoerd worden.

Er is tevens een verschil gemeld tussen de 1e en 2e lijn. Dat klopt. De 1e lijn richt zich op het goed en snel verwerken van het grootste gedeelte van de vragen, schriftelijk en telefonisch. Toch zijn er altijd vragen die meer uitzoektijd kosten, of waar een bepaalde expertise voor nodig is. Op zo'n moment zal de vraag door de 2e lijn opgepakt worden. Hierdoor is de kans aanwezig dat het ontvangen van een antwoord langer duurt. P-Direkt streeft ernaar dat 90% van de vragen binnen 5 dagen beantwoord wordt. Dat geldt voor zowel de 1e als 2e lijn.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Verschillende antwoorden op dezelfde vraag

Gebruikers hebben aangegeven dat het voorkomt dat op dezelfde vraag verschillende antwoorden gegeven worden door het contactcenter.

Het contactcenter investeert veel in kennis en in kennismanagement. Ook het komende jaar wordt gewerkt aan kennisverbreding van de medewerkers en het vastleggen in een gebruiksvriendelijke databank. Daarmee willen we ervoor zorgen dat we in één keer, elke keer weer, het juiste antwoord geven.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Wachttijd

Feedback in het IKTO geeft aan dat de wachttijden lang zijn, zeker bij schriftelijke complexe vraagstukken.

Het contactcenter van P-Direkt werkt hard aan het behalen van afgesproken servicelevels. Er zijn extra acties ingezet deze zomer om achterstanden weg te werken, en om de wachttijden voor gebruikers te verlagen. Tevens wordt aan kennisverbreding gewerkt zodat er meer medewerkers zijn binnen het contactcenter voor de complexe vraagstukken.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Pluimen

Naast opmerkingen en suggesties, heeft P-Direkt ook complimenten ontvangen in de vorm van pluimen. Hieronder kort weergegeven op welke onderwerpen genoemd werden.

- Goed geholpen
- Heel klantgericht
- Vriendelijk en behulpzaam
- Oplossingsgericht CC
- Snelle service, geen wachttijden
- Veel kennis bij het CC
- Prima dienstverlening
- Ruime bereikbaarheid callcenter



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

App

Bij het invullen het IKTO is feedback gegeven op de werking van de app. Tevens is de wens geuit om de functionaliteit verder uit te breiden.

P-Direkt heeft onderhoud gepland aan de app om de meest voorkomende incidenten op te lossen. Op termijn zal de app vervangen worden door een nieuwe versie. Hiervoor is een grote wijziging in de architectuur van de app nodig. In deze nieuwe versie zal ook de functionaliteit uitgebreid worden.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Bereikbaarheid vanuit huis

Gebruikers hebben via het IKTO laten weten graag makkelijker bij het P-Direktportaal te willen.

P-Direkt is benaderbaar met een beveiligde VPN verbinding via het departementale intranet. Met het oog op veiligheid van de data, zal deze beveiligde VPN benodigd blijven. Hier staat geen verandering voor gepland in 2019.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Klikken in portaal

Uit de feedback in het IKTO rapport blijkt dat gebruikers vinden dat ze nog teveel moeten klikken in het P-Direktportaal.

P-Direkt werkt met usability onderzoeken. Deze onderzoeken geven ons inzicht in het klikgedrag van gebruikers. Bij de vernieuwingen in het portaal wordt ingezet op vermindering van het aantal klikken. P-Direkt vernieuwt elke maand processen, waarmee we maandelijks een verbetering op dit punt doorvoeren.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Scrollbar

Gebruikers hebben aangegeven dat het storend is dat er bij sommige formulieren 2 navigatiebalken ontstaan.

Bij de vernieuwing van ons portaal wordt gewerkt aan de verbetering van de lay-out, waarbij we het ontstaan van 2 scrollbars tot een minimum proberen terug te brengen. Verbetering op dit punt vindt bij elke release plaats tot april 2019.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Browseropties

Gebruikers van het P-Direktportaal werken met verschillende browsers. De feedback is dat het portaal niet in alle browsers optimaal werkt.

In lijn met de Rijksbrede inzet op kostenbeheersing, ondersteunt P-Direkt uitsluitend Internet Explorer. Ondersteuning van andere browsers brengt helaas onevenredig hoge beheerkosten met zich mee. In veel gevallen kan echter probleemloos gebruikt gemaakt worden van andere browsers. P-Direkt streeft ernaar, de bij haar bekende problemen met andere browsers waar mogelijk te verhelpen.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Pluimen

Naast opmerkingen en suggesties, heeft P-Direkt ook complimenten ontvangen in de vorm van pluimen. Hieronder kort weergegeven op welke onderwerpen genoemd werden.

- Overzichtelijk portaal, goede ontwikkelingen
- Gebruiksvriendelijk portaal
- Goed bezig met continu verbeteren



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Declareren dienstreis

Het proces van declareren van binnenlandse en buitenlandse dienstreizen wordt meermalen aangegeven als een lastig proces.

Op de roadmap van 2019 staat dit onderwerp nog niet ingepland. P-Direkt gaat onderzoeken of er ruimte is om dit proces in 2019 op te pakken.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Verlof & ziekte

Op het moment dat verlof gecombineerd wordt met uitzonderingsgevallen, zoals bv ziekte en toelages, wordt het proces als lastig ervaren.

P-Direkt heeft in 2019 het herontwerpen van het verlofproces gepland staan. De gegeven feedback zal als input meegenomen worden.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

IKAP

Feedback laat zien dat gebruikers de IKAP module in het P-Direktportaal lastig vinden.

P-Direkt heeft in 2018 gewerkt aan het verbeteren van de ondersteunende middelen zoals handleidingen en communicatieberichten. IKAP wordt vervangen door de invoering van IKB. Dit wordt in 2019 voorbereid. Veranderingen in deze module zijn in 2020 zichtbaar. Hierbij zullen usability onderzoeken onderdeel zijn van het project, en zal de feedback van de gebruikers worden meegenomen.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Loonstrook

Gebruikers vinden de toelichting op de loonstrook bij niet standaard betalingen moeilijk te begrijpen.

Op de roadmap van 2019 staat dit onderwerp nog niet ingepland. P-Direkt gaat onderzoeken hoe we middels uitleg en communicatie al dingen kunnen verbeteren.

.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

P-Gesprekken

Gebruikers geven zeer wisselende feedback op de module P-Gesprekken.

Op de roadmap van 2019 staat dit onderwerp nog niet ingepland. P-Direkt gaat onderzoeken of er ruimte is om dit proces in 2019 op te pakken.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

P-Dossier

Bij het gebruik van het personeelsdossier wordt aangegeven dat het zoeken in het dossier niet gebruiksvriendelijk is, en dat de naamgeving van documenten lastig is.

In het vierde kwartaal van 2018 gaat een nieuw documentsysteem live. In dit nieuwe documentsysteem zit een aangepaste zoekfunctie. Ook is aan de naamgeving gewerkt, geen nietszeggende nummers meer als documentnamen maar duidelijke onderwerpen als titel. Ook zijn het aantal subcategorieën in het systeem gehalveerd.



IKTO 2018 opmerkingen en suggesties

Traag systeem, Single Sign On werkt niet, wachtwoord wordt niet onthouden

Bij een aantal departementen worden problemen beschreven die buiten de reikwijdte van P-Direkt liggen. Traagheid van het P-Direktportaal, problemen met het wachtwoord en problemen met Single Sign On.

P-Direkt is continu bezig met de snelheid van het systeem. Zo wordt bijvoorbeeld bij het ontwerp rekening gehouden met het laadproces van data en de verzending van gegevens. Hoe minder data, hoe sneller het systeem zal zijn. Daarmee zorgen we ervoor dat het systeem altijd zo snel mogelijk functioneert. Helaas zijn er ook externe factoren die hier invloed op hebben, zoals het netwerk of WIFI snelheid.

Daar waar P-Direkt kan, worden onderwerpen als Single Sign On of wachtwoord problemen gedeeld met bv SSC-ICT, of de ICT ondersteuning van het specifieke departement. P-Direkt helpt waar mogelijk om ook op dat vlak incidenten op te lossen, zodat het gebruikersgemak verhoogd wordt.

