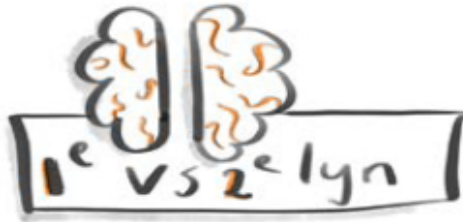


Feedback op gebruikersondersteuning



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. Beide projecten zullen in de loop van 2019 ingevoerd worden.



Wachttijd

Feedback in het IKTO geeft aan dat de wachttijden lang zijn, zeker bij schriftelijke complexe vraagstukken. Het contactcenter werkt hard aan het behalen van afgesproken servicelevels. Er zijn extra acties ingezet om achterstanden weg te werken, en om de wachttijden voor gebruikers te verlagen.



Antwoorden

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. Daarmee willen we ervoor zorgen dat we in één keer, elke keer weer, het juiste antwoord geven.

Meer lezen? De desktopversie van het volledige verslag vind je in deze interactieve PDF. Let op: dit bestand kan **niet geopend worden op een iPad** binnen de Haagse Ring.

Feedback op techniek



Browseropties

Gebruikers van het P-Direktportaal werken met verschillende browsers. De feedback is dat het portaal niet in alle browsers optimaal werkt. P-Direkt streeft ernaar, de bij haar bekende problemen met andere browsers waar mogelijk te verhelpen.



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.



Bereikbaarheid

Gebruikers hebben via het IKTO laten weten graag makkelijker bij het P-Direktportaal te willen. Met het oog op veiligheid van de data, zal de beveiligde VPN benodigd blijven. Hier staat geen verandering voor gepland in 2019.



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.



Klikken

Gebruikers vinden dat ze nog teveel moeten klikken in het P-Direktportaal. 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.

Meer lezen? De desktopversie van het volledige verslag vind je in deze interactieve PDF. Let op: dit bestand kan **niet geopend worden op een iPad** binnen de Haagse Ring.

Feedback op inhoudelijke processen



Declareren dienstreis

Het proces van declareren van binnenlandse en buitenlandse dienstreizen wordt meermalen aangegeven als een lastig proces. Op de roadmap van 2018 en 2019 staat dit onderwerp nog niet ingepland. P-Direkt gaat onderzoeken of er ruimte is om dit proces in 2019 op te pakken.



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. De IKAP module in het portaal zal in 2019 aangepakt worden bij de invoering van de IKB.



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.



Loonstrook

Gebruikers vinden de toelichting op de loonstrook bij niet standaard betalingen moeilijk te begrijpen. Op de roadmap van 2018 en 2019 staat dit onderwerp nog niet ingepland. P-Direkt gaat onderzoeken of er ruimte is om dit proces in 2019 op te pakken.



P-Gesprekken

Gebruikers geven zeer wisselende feedback op de module P-Gesprekken. Op de roadmap van 2018 en 2019 staat dit onderwerp nog niet ingepland. P-Direkt gaat onderzoeken of er ruimte is om dit proces in 2019 op te pakken.



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.

Meer lezen? De desktopversie van het volledige verslag vind je in deze interactieve PDF. Let op: dit bestand kan **niet geopend worden op een iPad** binnen de Haagse Ring.

Feedback op randvoorwaarden



Traag systeem

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. Helaas zijn er ook externe factoren die hier invloed op hebben, zoals het netwerk of WIFI snelheid.



Wachtwoordbeveiliging

Daar waar P-Direkt kan, worden onderwerpen als Single Sign On 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.



Single Sign On

Daar waar P-Direkt kan, worden onderwerpen als wachtwoordproblemen 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.

Meer lezen? De desktopversie van het volledige verslag vind je in deze interactieve PDF. Let op: dit bestand kan **niet geopend worden op een iPad** binnen de Haagse Ring.

Pluimen voor P-direkt



Pluimen voor de techniek

- Overzichtelijk portaal
- Goede ontwikkelingen
- Gebruiksvriendelijk portaal
- Goed bezig met verbeteren



Pluimen voor de gebruikersondersteuning

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

Meer lezen? De desktopversie van het volledige verslag vind je in deze interactieve PDF. Let op: dit bestand kan **niet geopend worden op een iPad** binnen de Haagse Ring.