

Aanleiding

De Klant heeft 5 call centers waar verkeer van klanten en leveranciers wordt beantwoord:

1. Groningen (050) 360 60 00
2. Leeuwarden (058) 200 00 01
3. Deventer (0570) 62 66 00
4. Enschede (053) 430 00 00
5. Zwolle (038) 400 80 00

Aangezien De Klant geen call center-centrale gebruikt, doet de vraag zich voor hoe lang klanten wachten, als ze bellen met een van deze vestigingen.

Onderzoeksopzet

Op basis van publieke websites is bepaald, welke openingstijden worden gecommuniceerd. Binnen deze openingstijden, die sterk per vestiging verschillen, is door een computer (via het Lehrmann-algoritme) een serie willekeurige tijdstippen aangewezen per locatie, binnen de openingstijden. Hierbij werden steeds circa 4 belpogingen ingeroosterd per uur, om de bereikbaarheid van het nummer voor klanten niet noemenswaardig in gevaar te brengen.

Op deze vooraf bepaalde tijdstippen is De Klant gebeld met een vraag. Deze vraag werd beantwoord door een medewerker, en er is bijgehouden hoe lang het duurde voordat de telefoon werd opgenomen, als de telefoon werd opgenomen. De instructie was om na 120 seconden de verbinding te verbreken en het gesprek te registreren onder *no answer*.

Er is gemeten op een donderdag, een vrijdag een maandag en een dinsdag en woensdag. Op deze wijze zijn alle dagen van de week waarbij De Klant telefonisch bereikbaar is, onderzocht.

In totaal zijn op deze wijze 1212 valide metingen gedaan. De metingen tijdens de pilot (212) zijn buiten beschouwing gelaten. Zie bijlage 1 voor een verantwoording hierover.

Aannames

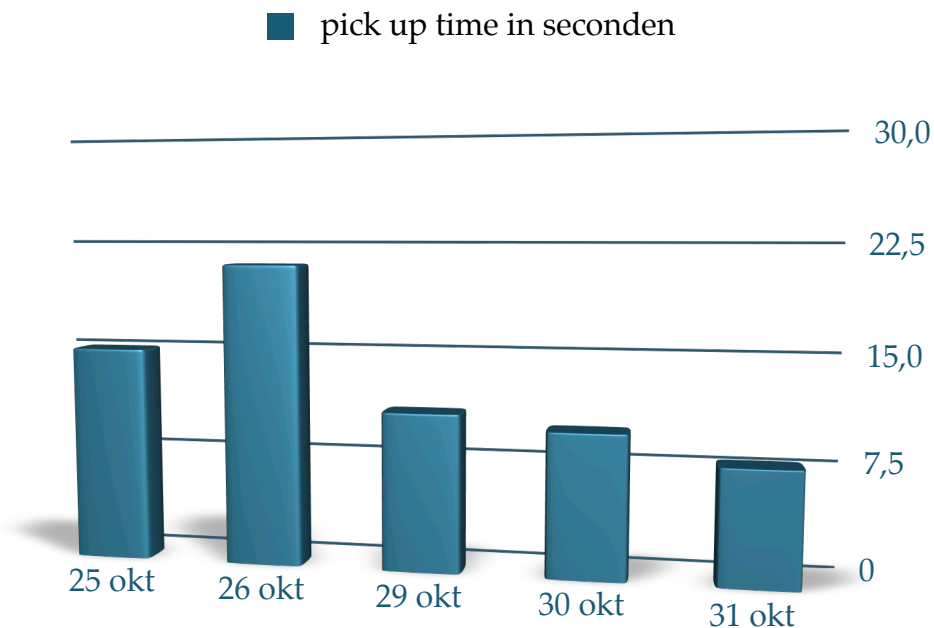
Het uitspreken van de tekst door de computer duurt circa 2 seconden. Daarom kan van de gevonden wachttijden theoretisch 2 seconden worden afgetrokken. Omdat medewerkers meerdere keren per uur deze band hoorden, achten wij het waarschijnlijk dat zij na de eerste keer niet meer de hele tekst aanhoorden, en meteen de verbinding verbraken. Daarom is deze 2 seconden niet in de resultaten verwerkt.

Algemene resultaten over alle vestigingen en alle dagen

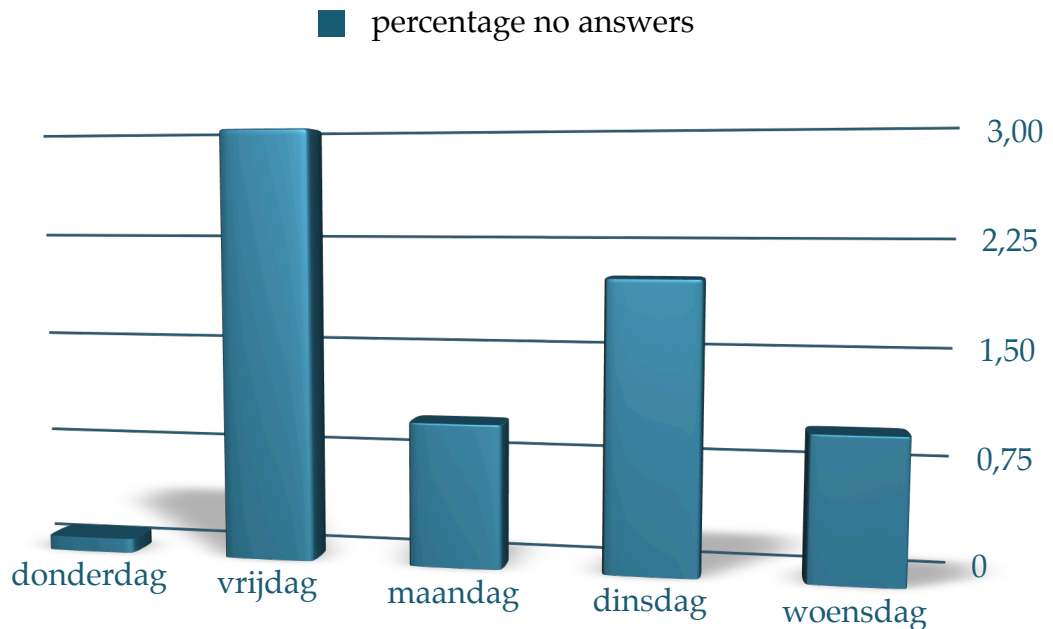
- Van de 1000 belpogingen werden er 50 niet opgenomen. Dit is 5%.
- De snelste *pick up time* was 2 seconden, de langzaamste *pick up time* was 65 seconden.
- De gemiddelde *pick up time* over de opgenomen gesprekken (n=950) was 21 seconden.

Resultaten per dag

26 november was de minst goede dag om naar De Klant te bellen. De dinsdag scoort het best. Dit beeld zal bevestigd worden in de grafiek over gemiste gesprekken.



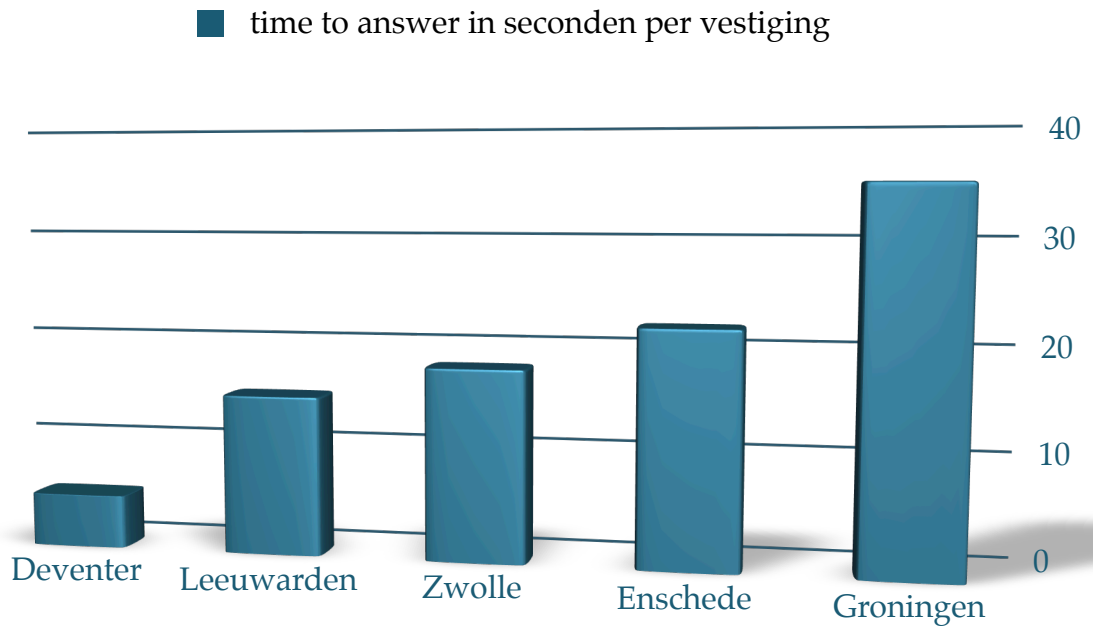
Veel meer houvast hebben we aan de gevonden resultaten op de maandag en dinsdag omdat toen alle vestigingen lang open waren, hetgeen resulteert in veel metingen.



Resultaten per vestiging

De best presterende vestiging is Deventer. Zoals verderop blijkt, wordt dit beeld geschraagd door het percentage *no answer*. De duidelijk minst sterke partij is Groningen. Ook dit beeld wordt geschraagd door de cijfers over *no answer* in Groningen. De vestigingen Enschede, Leeuwarden en Zwolle liggen qua *call pick up* behoorlijk dicht bij elkaar, waarbij Leeuwarden dan de snelste van de drie is.

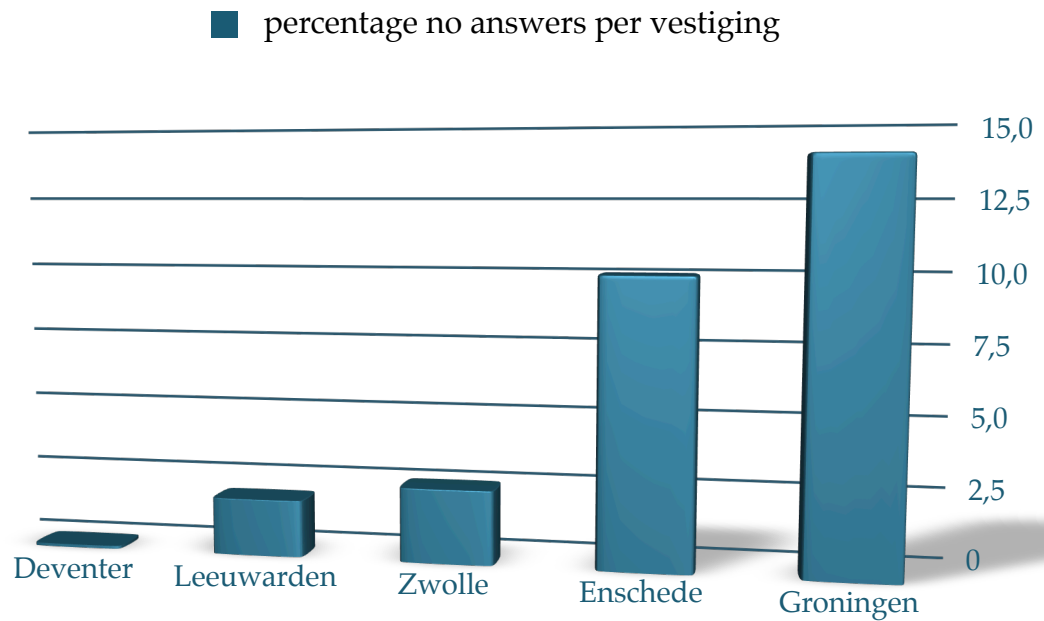
Hieronder volgt de grafiek voor no answer per vestiging. Ook hieruit blijkt dat Groningen het minst goed scoort en dat Deventer verreweg het beste de gesprekken opneemt. Let wel, het betreft hier percentages van aangeboden verkeer.



De steekproefomvang van voor deze vestigingen voor wat betreft het opgenomen verkeer was:

vestiging	n =
Deventer	200
Leeuwarden	198
Zwolle	195
Enschede	182
Groningen	175

De lage waarde van de steekproef in Groningen wordt verklaart door het relatief hoge aantal niet opgenomen gesprekken. Hierover gaat de grafiek de volgende grafiek.



De aantallen gemiste oproepen bij deze vestigingen waren als volgt:

vestiging	no answer	totaal aantal belpogingen (geslaagd en no answer)
Deventer	0	200
Leeuwarden	2	198
Zwolle	5	195
Enschede	18	182
Groningen	25	175
Totaal	50	1000
Percentage	5%	100%

Aanbevelingen

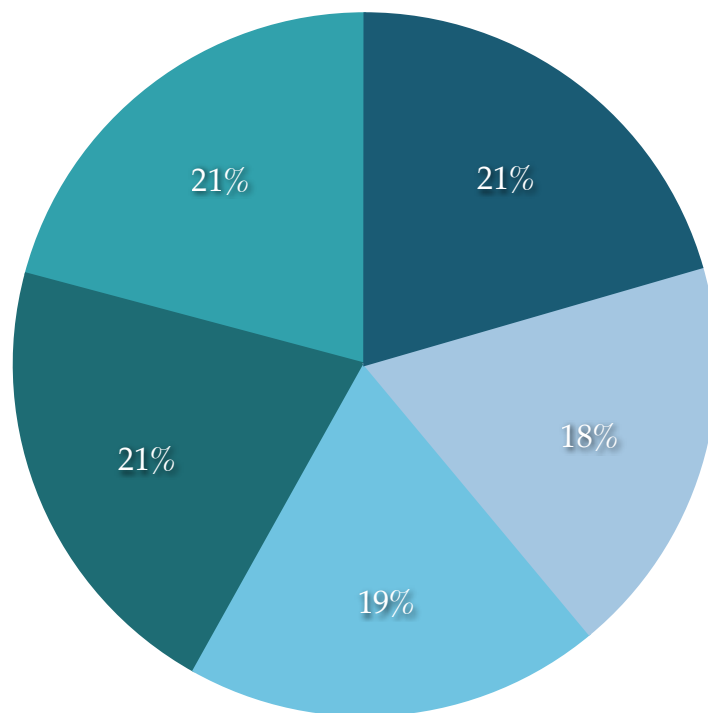
(Niet beschikbaar in deze voorbeeldrapportage.)

Bijlage 1: de data

Het totaal aan metingen bedroeg 1212. Hiervan waren 212 metingen gedaan in Groningen, tijdens de pilot. Deze data is niet meegenomen, omdat medewerkers en managers tijdens de pilot vooraf zeer nadrukkelijk waren geïnstrueerd de telefoon zo snel mogelijk op te pakken. De data was dan ook volstrekt anders dan de later gevonden resultaten.

De verspreiding in procenten van de geplaatste telefoongesprekken ziet er als volgt uit:

- Zwolle
- Groningen
- Enschede
- Deventer
- Leeuwarden



Er is gemeten over de 5 werkdagen van de week. Hieronder ziet u de verdeling over de dagen van de week:

● maandag ● dinsdag ● woensdag ● donderdag ● vrijdag

