

VRAGENLIJST FACILITAIRE CONTACT CENTERS

TEN BEHOEVE VAN HET NATIONALE CONTACT CENTER BENCHMARK PLATFORM



VRAGENLIJST INSTUREN VOOR 31 AUGUSTUS 2008

Hoofdsponsor:

- **Gemeente Almere** in samenwerking met • **Bellsell** • **Flevocall**
- **Manpower** • **RLC** • **Telecom Direct Almere** • **Unamic**

Stersponsors:

- **Aspect Communications** • **Cvision** • **Ferment Management**
- **MarketResponse** • **Newtel Essence** • **Philipse**
- **Randstad Callflex** • **SNT** • **Sparq** • **VODW**

Hoofdsponsor:
Gemeente Almere



Het kán in Almere

In samenwerking met:



Stersponsors:



Customer
Communication
Contact



Contact Center Solutions



Marketing



11^e NATIONAAL CONTACT CENTER BENCHMARK ONDERZOEK

Onafhankelijke standaard

In 2008 vindt voor het elfde achtereenvolgende jaar het onafhankelijk en openbaar Nationaal Contact Center Benchmark Onderzoek plaats. Het onderzoek voorziet in de behoefte aan kengetallen over de bedrijfsvoering binnen Nederlandse contact centers. Met de kengetallen uit het Benchmark Onderzoek bent u als contact center manager in staat uw contact center te vergelijken met andere contact centers. Hiermee heeft u de business case voor verdere professionalisering van het eigen contact center.

Anonimiteit en niet-commercialiteit

Het Nationaal Contact Center Benchmark Onderzoek is uitdrukkelijk niet-commercieel van aard. De antwoorden van de individuele contact centers blijven volstrekt geheim. Geen enkele betrokken partij heeft toegang tot individuele contact center gegevens.

Het Nationaal Contact Center Benchmark Platform (NCCBP)

Voor meerjarige continuïteit is het joint-industry Nationaal Contact Center Benchmark Platform (NCCBP) opgericht. Het platform bewaakt de inhoudelijke kwaliteit van het onderzoek, de integriteit van de procedure en de toepassing van de resultaten.

Sponsoring

Het 2008 onderzoek wordt mogelijk gemaakt door de financiële bijdrage van de sponsors die vermeld staan op de omslag. De operationele uitvoering wordt verzorgd door MarketResponse in samenwerking met Telecommerce Magazine.

CC-evaluatie

De resultaten van het onderzoek zijn openbaar en worden bekend gemaakt begin oktober 2008.

Invulinstructies

U vult de vragenlijst in (één vragenlijst per contact center) door per vraag het antwoord aan te kruisen dat het beste de situatie bij uw contact center per (eind) 2007 beschrijft.

Er is een aparte vragenlijst voor inhouse contact centers en facilitaire contact centers. Op de omslag staat de versie van de vragenlijst.

De vragenlijst is opgebouwd uit verschillende blokken. Binnen een blok met vragen kan het zo zijn dat niet alle vragen van toepassing zijn op uw organisatie. Indien een vraag niet van toepassing is kunt u deze gewoon overslaan en naar de volgende vraag gaan. Geen nood als u niet alle vragen weet. Vul in wat u weet en indien u vragen heeft wat betreft het invullen of u wilt graag geholpen worden met het invullen van de vragenlijst dan kunt u altijd contact opnemen met het NCCBP. Indien een vraag niet van toepassing is kunt u deze gewoon overslaan en naar de volgende vraag gaan.

Persoonlijk benchmarkrapport

Als tegenprestatie ontvangt u dan GRATIS uw eigen benchmarkrapport waarin al uw gegevens worden vergeleken met andere door u aangegeven (zie achterin deze vragenlijst) contact centers.

Verder info op: www.NCCBP.nl

I. BEDRIJFSGEGEVENS

Indien u meerdere afzonderlijke operationele eenheden, c.q. deelcontact centers heeft, wilt u de vragenlijst dan invullen voor ieder (deel)contact center afzonderlijk. U kunt voor uw andere (deel)contact centers een aparte vragenlijst (www.nccbp.nl) aanvragen.

1. Voor welke branche werkte uw bedrijf in 2007 voornamelijk?
(Maximaal 2 antwoorden mogelijk)

- Banken
- Verzekeraars
- Retail Food
- Retail Non-food
- Mobiliteit & toerisme
- Media
- Nutsbedrijven
- Industrie
- Telecommunicatie
- Zakelijke dienstverlening
- IT
- Gemeentes
- Overige Openbaar bestuur & overheid
- Postorderaars
- Liefdadigheid/vrijwilligheidorganisatie
- Woningcorporaties
- Gezondheids- & welzijnszorg
- Overige, nl.:

2. Wat was in 2007 de verdeling tussen inbound en outbound?

Inbound	■ ■ ■ ■	%
Outbound	■ ■ ■ ■	%
Totaal	100	%

2a. Indien u ook outbound heeft gebeld in 2007, hoeveel omzet heeft u hiermee (voor uw opdrachtgever) gerealiseerd?

€ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

3. Welke functies werden in uw contact center vervuld in 2007 en wat was de belangrijkste functie?

- Service: klachtenafhandeling/helpdesk/
klantenservice (infodesk)
- Verkoop: verkoop/reserveringen/telemarketing/
lead generation
- Data: marktonderzoek/databaseverrijking en
controle

Vervuld De belangrijkste

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Was er in 2007 een bewust beleid om bij inkomende service gesprekken ook een verkoop poging toe te voegen?

Ja, bij ■ ■ ■ ■ % van de opdrachten
 Nee **▶▶ ga door met vraag 7**

5. Bij hoeveel procent van de inkomende service gesprekken gold dit beleid? (gemiddeld per opdracht)

■ ■ ■ ■ %

6. Wat was de conversie doelstelling en realisatie op de service-sales gesprekken in 2007

Doelstelling %

Realisatie %

6a. Hoeveel omzet heeft u in 2007 met deze service-sales gesprekken gerealiseerd (voor u opdrachtgevers)?

€

7. Welke kanalen van klantcontact handelde uw contact center in 2007 af en welke denkt u de komende twee jaar te zullen gaan invoeren?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

Telefoon

E-mail/webmail

SMS

Post/fax

Co-browsing

Web chat

Skype

Gesprekken via een virtueel persoon online

Werd in 2007 gebruikt

Gaat de komende 2 jaar gebruikt worden

8. Wat was in 2007 het aantal inbound klant-contacten (incl. afgehandelde contact via selfservice) dat uw contact center afgehandeld heeft?

Totaal aantal afgehandelde inbound gesprekken in 2007

waarvan % uitsluitend via selfservice (zonder live agent)

Totaal aantal afgehandelde inbound e-mails in 2007

Totaal aantal afgehandelde inbound SMS in 2007

Totaal aantal afgehandelde inbound post/fax in 2007

9. Wat was in 2007 het aantal outbound klant-contacten dat uw contact center verwerkt heeft (excl. outsourcing)?

Totaal aantal outbound gesprekken in 2007

Totaal aantal outbound e-mails in 2007

Totaal aantal outbound SMS in 2007

Totaal aantal outbound post/fax in 2007

10. Wat was in 2007 de verhouding tussen de business-to-business contacten en business-to-consumer contacten?

% Business-to-business

% Business-to-consumer

11. Nam het contact center in 2007 telefoontaken over van de receptie en/of gaat dit het komende jaar gebeuren?

Ja, het contact center nam alle telefoonverkeer van de receptie over

Ja, het contact center nam een gedeelte van het telefoonverkeer van de receptie over

Nee, het contact center nam geen telefoonverkeer van de receptie over, maar komend jaar gaat dit wel gebeuren

Nee, het contact center nam geen telefoonverkeer van de receptie over en dit gaat het komende jaar ook niet gebeuren

II. BUDGET VAN UW CONTACT CENTER

1. Tegen welke all-in (gemiddelde) prijs per uur werden de externe opdrachten verkocht?

Tegen een tarief van € per uur telefoon
Tegen een tarief van € per uur e-mail

2. De extra kosten die uw contact center maakt door "poor quality" van andere afdelingen (bijvoorbeeld onnodige repeat calls, foute verwerking back-office): waren deze bekend en werden deze doorberekend aan de interne veroorzaker?

- Nee, extra kosten door "poor quality" waren niet bekend
 Ja, extra kosten waren bekend maar werden intern niet doorberekend
 Ja, extra kosten waren bekend en werden intern doorberekend

3. Indien ja bekend en doorberekend: Hoe heeft u dit voor elkaar gekregen?

4. Van uw totale omzet in 2007, hoeveel procent hiervan bestond uit outbound telemarketing?

%

5. Heeft de invoering van de huidige telecomwet een invloed op de outbound omzet in 2008?

- Ja, ik verwacht een negatieve invloed in 2008 van circa %
 Nee, geen invloed

6. Wat was het budget van uw contact center in 2007?

€

III. PERSONEELSZAKEN VAN UW CONTACT CENTER

1. Hoeveel agents telde uw contact center gemiddeld in totaal in 2007 (in absolute aantallen en in FTE's)

Totaal Agents (absolute aantallen)
Totaal FTE's

LEES DEFINITIE GOED: SUPERVISORS

Met een supervisors bedoelen we de persoon die de leiding en beoordeling van een agent doet. Mocht dit in uw contact center een andere naam hebben, dan vragen we u de vragen hierover in te vullen voor die betreffende functie.

2. Wat was in 2007 de verhouding tussen het aantal supervisors en het aantal agents ('span of control') tijdens een gemiddelde shift?

Aantal supervisors : aantal agents = 1 :

▶ **3. Wat is de verhouding tussen de volgende groepen agents? (indien u een groep medewerkers niet heeft 0 invullen)**

Vaste full-timers	■ ■ ■ %
Vaste part-timers	■ ■ ■ %
Uitzendkrachten	■ ■ ■ %
Totaal	100 %

▶ **4. Wat was in 2007 voor vaste part-time agents en uitzendkrachten het minimum aantal werkuren per week en het gemiddelde aantal werkuren? (indien u een groep medewerkers niet heeft kunt u de vraag leeg laten)**

	Minimum aantal uren per week	Gemiddeld aantal werkuren
Vaste part-timers	■ ■ ■	■ ■ ■
Uitzendkrachten	■ ■ ■	■ ■ ■

▶ **5. Wat was in 2007 de achtergrond van uw agents naar opleiding? (Percentages moeten optellen tot 100%)**

Opleiding	
HBO/universiteit	■ ■ %
HAVO/WO/MBO	■ ■ %
MAVO/LBO	■ ■ %
Basisonderwijs	■ ■ %
Totaal	100 %

▶ **6. Gold in 2007 voor een agents een aparte CAO?**

- Ja
 Nee

▶ **6a. Maakte uw contact center in 2007 gebruik van een pay-rol constructie?**

- Ja
 Nee

LEES TOELICHTING EN DEFINITIE GOED

▶ **7. Wat was het instroompercentage en uitstroompercentage van uw agents in 2007 en welk percentage van het totaal was ongewenst (dus over het gehele jaar)?**

Toelichting: Onder uitstroom wordt de uitstroom verstaan welke plaatsvond op initiatief van de medewerker.

Agents die binnen het contact center als agent doorstromen moeten niet worden meegenomen in de berekening. Ongewenst percentage is het percentage dat u graag in uw contact center had willen houden. Het gaat hier om het percentage van de totale uitstroom.

Definitie:

Aantal fte's instroom / aantal betaalde fte's aan het begin van het jaar
Aantal fte's uitstroom / aantal betaalde fte's aan het begin van het jaar

Vast

Totaal instroom vaste (eigen) agents	■ ■ %
Totaal uitstroom vaste (eigen) agents op initiatief contact center	■ ■ %
Totaal uitstroom vaste (eigen) agents op initiatief medewerkers	■ ■ %
waarvan ■ ■ % ongewenst (van de totale uitstroom)	
waarvan ■ ■ % naar elders in bedrijf	

Uitzendkrachten

Totaal instroom uitzendkrachten	■ ■ %
Totaal uitstroom uitzendkrachten op initiatief contact center	■ ■ %
Totaal uitstroom uitzendkrachten op initiatief medewerkers	■ ■ %
waarvan ■ ■ % ongewenst (van de totale uitstroom)	

8. Hoeveel procent van de agents stroomde binnen circa 6 weken en binnen 1 jaar na binnenkomst weer uit?

	Binnen 6 weken	Binnen 1 jaar
Vaste (eigen) agents	■ ■ %	■ ■ %
Uitzendkrachten	■ ■ %	■ ■ %

9. Hoe hoog was het ziekteverzuim, exclusief zwangerschapsverlof, in 2007?

Vaste (eigen) agents	■ ■ %
Uitzendkrachten	■ ■ %

10. Wat was in 2007 het gemiddeld aantal verzuimuren per agent per jaar?

Vaste (eigen) agents	■ ■ ■ uren
Uitzendkrachten	■ ■ ■ uren

11. Hoeveel keer per jaar meldde een agent zich gemiddeld ziek?

Vaste (eigen) agents	■ ■ ■ keer
Uitzendkrachten	■ ■ ■ keer

11a. Is het uitstroompercentage of het ziekteverzuim bij uw eigen contact center de laatste jaren gedaald? Hoe heeft u dit voor elkaar gekregen (waardoor is het een succes geworden)?

12. Wat was het gemiddelde bruto uurloon (exclusief werkgeverslasten, uitzendbureau-opslag, enzovoort) van uw agents, onderverdeeld naar vaste medewerkers en uitzendkrachten?

Vaste (eigen) agents	€ ■ ■ ■ bruto per uur
Uitzendkrachten	€ ■ ■ ■ bruto per uur

13. Wat was in 2007 het gemiddelde bruto maandsalaris (bij een veertigurige werkweek) van de volgende functies (excl. vakantiegeld, secundaire arbeidsvoorwaarden etc)?

Indien een functie niet bestaat binnen uw contact center, kunt u de vraag leeg laten.

Contact center manager

Supervisors

Planners

Recruiters

Opleiders

Kwaliteitsmanager

Functioneel beheerder

Management informatie Analisten

€ ■ ■ ■ bruto per maand (bij veertigurige werkweek)

€ ■ ■ ■ bruto per maand (bij veertigurige werkweek)

€ ■ ■ ■ bruto per maand (bij veertigurige werkweek)

€ ■ ■ ■ bruto per maand (bij veertigurige werkweek)

€ ■ ■ ■ bruto per maand (bij veertigurige werkweek)

€ ■ ■ ■ bruto per maand (bij veertigurige werkweek)

€ ■ ■ ■ bruto per maand (bij veertigurige werkweek)

€ ■ ■ ■ bruto per maand (bij veertigurige werkweek)

14. Welke van de volgende vaste componenten hebben agents in 2007 gekregen?

13^{de} maand

Winstuitkering

15. Hanteerde uw contact center in 2007 een prestatiegebonden bonusregeling voor uw agents?

Nee **▶▶ door naar vraag 17**

Ja, gebaseerd op individuele prestatie

Ja, gebaseerd op teamprestatie

Ja, gebaseerd op zowel individuele als teamprestatie

▶ **16. Indien u een prestatiegebonden bonusregeling voor uw agents hanteerde, op welke aspecten is deze bonus dan gebaseerd?**

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Gesprekswaliteitsaspecten
- Sales
- Klanttevredenheid
- Productiviteit
- Aan regels houden (op tijd komen)

▶ **17. Betaalde uw contact center in 2007 toeslagen aan agents voor de volgende diensten en zo ja hoeveel?**

	Toeslag van toepassing	Toeslag-percentage
Avonddienst	<input type="checkbox"/>	■■ %
Zaterdagdienst	<input type="checkbox"/>	■■ %
Zondagdienst	<input type="checkbox"/>	■■ %
Feestdagen	<input type="checkbox"/>	■■ %

▶ **18. Wat deed u in 2007 om agents te recruter en welke methode is volgens u het meest effectief?**

- Via advertenties in een landelijk krant
- Via advertenties in een regionale krant
- Via de eigen website
- Via vacature websites
- Via uitzendbureaus
- Via agents uit het eigen contact center

	Gebruikt	Meest effectief
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

▶ **18a. Hoe moeilijk was het in 2007 om de volgende personen te rekruteren in uw vestigingsplaats?**

- Telefoon agents
- E-mail agents
- Supervisors

	Zeer moeilijk	Tamelijk moeilijk	Tamelijk gemakkelijk	Zeer gemakkelijk
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

▶ **19. Hoe lang duurde in 2007 de aanvangstraining van uw agents?**

	Inbound agents	Outbound agents
Gemiddeld aantal <u>uren</u> :	■■■	■■■

▶ **19a. Hoe werden de uren training verdeeld over de volgende manieren?**

E-learning	■■ %
Klassikaal	■■ %
Individueel	■■ %
Anders	■■ %
Totaal	100 %

▶ **19b. Hoeveel procent van de training werd gemiddeld door u zelf gegeven en hoeveel door de opdrachtgever?**

Door ons zelf	■■ %
Door de opdrachtgever	■■ %
Totaal	100 %

▶ **20. Hoe lang na de aanvangstraining duurde het gemiddeld voordat een agent het gemiddelde performance niveau haalde? Bij werkweken uitgaan van een gemiddelde werkweek van 20 uur.**

	Inbound agents	Outbound agents
Gemiddeld aantal <u>werkweken</u> :	■■	■■

▶ **21. Wat was het totale opleidingsbudget voor een agent?**

Gemiddeld in euro: € ■■■■

▶ **22. Hoeveel uren van de volgende trainingsvormen kreeg een agent na de aanvangstraining in 2007?**

	Inbound agents	Outbound agents
Gemiddeld aantal uren doorstromtraining:	■ ■	■ ■
Gemiddeld aantal uren opfriscursus/training:	■ ■	■ ■

▶ **23. Kregen agents aan het eind van een training een formeel examen/toets (intern of extern)?**

- Ja
 Nee

▶ **24. Hoeveel kostte het u in 2007 alles bij elkaar om een nieuwe agent operationeel te maken?**
(Optellen: recruitering, loonkosten, selectie, training, inwerktijd en alle overige kosten)

Inbound gemiddeld: € ■ ■ ■ ■ ■ per (nieuwe) agent
 Outbound gemiddeld € ■ ■ ■ ■ ■ per (nieuwe) agent

▶ **25. Werden de agents in 2007 gemonitord? En zo ja op welke wijze?**
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Er vond geen monitoring plaats
 Telefoonagents: Ja door middel van:
 Naast agent zitten
 Gelijktijdig meeluisteren/meekijken op afstand
 audio-opnames achteraf
 E-mail agents, Ja door middel van:
 Naast agent zitten
 Gelijktijdig meelesen op afstand
 Achteraf nalezen

▶ **26. Indien uw agents gemonitord werden in 2007, hoe vaak werd in 2007 gemiddeld per maand per agent gemonitord?**

Gemiddeld per maand per telefoon agent ongeveer ■ ■ keer gemonitord
 Gemiddeld per maand per e-mail agent ongeveer ■ ■ keer gemonitord

▶ **27. Op welke punten werden uw agents in 2007 beoordeeld en welke twee punten zijn in uw contact center het belangrijkste?**
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Gesprekstijd inclusief voor- en nabewerking/mail tijd
- Motivatie/inzet/houding
- Kwaliteit van de gespreksvoering (door monitoren)/ inhoud van de mails
- Functioneren in teamverband
- Aanwezigheidsgraad
- Tevredenheid van de beller/mailer gemeten via enquêtes
- Zich houden aan regelingen rond werktijdindeling
- Verkoopomzet en –conversie
- Kwaliteit van nawerk
- Anders, nl.

Beoordeeld	Belangrijkste
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. CONTACT HANDLING

1. Hoeveel werkplekken had uw contact center in 2007?

Totaal aantal werkplekken ■■■■

2. Hoeveel procent van uw inbound telefoon gesprekken in 2007 was:

(Percentages dienen op te tellen tot 100%)

Gratis (0800 nummers) ■■ %

Betaald (0900 nummers) ■■ %

Regulier 10-cijferig ■■ %

(normale telefoonkosten beller)

Totaal **100 %**

3. Was uw contact center in 2007 telefonisch 7 dagen per week 24 uur per dag bemand?

Ja **▶▶ door naar vraag 6**

Nee

4. Van hoe laat tot hoe laat was uw contact center bemand?

Doordeweekse dagen van ■■■■ uur tot ■■■■ uur

Zaterdag van ■■■■ uur tot ■■■■ uur

Zondag van ■■■■ uur tot ■■■■ uur

Feestdagen van ■■■■ uur tot ■■■■ uur

5. Wat kreeg de beller te horen tijdens de uren dat uw contact center gesloten was?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

Niets – telefoon bleef overgaan

De openingstijden van het contact center

Voicemail waarop een boodschap kan worden achtergelaten

Doorverwijzing naar een ander nummer

Doorverwijzing naar de website

Doorgeschakeld naar een IVR

Automatische terugbel optie

5a. Verschilt dit per opdrachtgever?

Ja

Nee

6. Wat liet u in 2007 de in queue wachtende inbound bellers horen?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

Niets

Muziekje

'Even geduld' tekst

Aanduiding van het aantal wachtenden voor u

Aanduiding vermoedelijk resterende wachttijd

Doorverwijzing naar een ander nummer

Doorverwijzing naar de website

Informatie over uw bedrijf

Voicemail/mogelijkheid om terug gebeld te worden

Anders, nl:

6a. Verschilt dit per opdrachtgever?

Ja

Nee

7. Had uw contact center in 2007 thuiswerkplekken?

Nee, er waren geen thuiswerkplekken

Ja, ■■ % van alle werkplekken waren thuiswerkplekken

8. Hanteerde uw contact center in 2007 intern een service level voor het inhoudelijk beantwoorden van e-mail?

- Ja
 Afhankelijk van de klant(groep)
 Nee

9. Ontvingen klanten in 2007 na het sturen van een e-mail een ontvangstbevestiging?

- Ja
 Afhankelijk van de klant(groep)
 Nee

10. Werd in deze bevestiging het service level genoemd?

- Ja
 Afhankelijk van de klant(groep)
 Nee

V. TEVREDENHEID OVER UW CONTACT CENTER

1. Heeft u in 2007 de tevredenheid van uw klanten over uw contact center onderzocht door middel van een enquête?

Telefonische klanten

- Ja
 Nee

E-mail klanten

- Ja
 Nee

2. Bij hoeveel procent van de opdrachtgevers werd in 2007 de tevredenheid van de klanten gemeten?

■ ■ ■ %

3. Meet u in uw tevredenheidsonderzoek ook de loyaliteit van uw klanten?

- Ja
 Nee

4. Indien u de tevredenheid van uw klanten heeft onderzocht, hoe vaak onderzocht u de tevredenheid van uw klanten over uw contact center (in 2007)?
(Eén antwoord mogelijk)

- Direct na elk gesprek bij alle gesprekken
 Direct na elk gesprek bij een steekproef van de gesprekken
 Maandelijks bij een steekproef van de gesprekken
 1 keer per kwartaal
 1 keer per half jaar
 1 keer per jaar
 Minder dan 1 keer per jaar

5. Meet u zelf de klanttevredenheid of laat u dit door een extern bureau doen?

- Meten we zelf
 Laten we door een extern bureau doen

6. Omgerekend naar een rapportcijfer, wat was in 2007 de gemiddelde tevredenheid van uw klanten in een rapportcijfer?

Rapportcijfer ■ ■ ■ , ■

7. Heeft u in 2007 de tevredenheid van uw agents over uw contact center onderzocht?

- Ja
 Nee

8. Indien u de tevredenheid van uw agents heeft onderzocht, hoe vaak onderzocht u de tevredenheid van uw agents (in 2007)?
(Eén antwoord mogelijk)

- Maandelijks of vaker
 1 keer per kwartaal
 1 keer per half jaar
 1 keer per jaar
 Minder dan 1 keer per jaar

▶ **9. Meet u zelf de tevredenheid van uw agents of laat u dit door een extern bureau doen?**

- Meten we zelf
 Laten we door een extern bureau doen

▶ **10. Omgerekend naar een rapportcijfer, wat was in 2006 de gemiddelde tevredenheid van uw agents?**

Rapportcijfer ,

▶ **VI. DE UITRUSTING VAN UW CONTACT CENTER**

▶ **1. Over welke hard/software en applicaties beschikte uw contact center in 2007?**

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Spraakherkenning
Workforce planning & management
Workflow management
E-mail response management systeem
Voice over IP
E-learning software

**Beschikbaar
in 2007**

-

▶ **2. Welke merken van deze hard/software en applicaties gebruikt u?**

▶ **VII. KLANTGEGEVENS**

▶ **1. Was er in de samenwerking met de opdrachtgever sprake van:**

- Een samenwerking waarbij de outsource partner op het eigen systeem werkt
 Een samenwerking waarbij de outsource partner op het systeem van de opdrachtgever werkt
 Een samenwerking waarbij er op een gedeeld systeem gewerkt werd

▶ **2. Bij hoeveel procent van de opdrachten had u als outsource partner toegang tot klantgegevens van uw opdrachtgever?**

%

VIII. SELF-SERVICE

1. Werde in 2007 een aan het contact center veel gestelde vraag (of meerdere vragen) omgezet in een FAQ op de website?

Ja

Nee

▶▶ door naar vraag 3

2. Was er vervolgens een reductie in binnenkomend contactverkeer voor die vraag waar te nemen?

Ja

Nee

3. Was het voor de klant mogelijk om via internet zelf (zonder dat er persoonlijk contact is) zaken uit te voeren (bijvoorbeeld aanvragen brochures, doorgeven mutaties enzovoort)?

Ja

Nee

4. Kreeg de klant een reply/bevestiging dat de zelf uitgevoerde actie is doorgevoerd?

Ja

Nee

5. Was het voor de klant mogelijk om via de telefoon (zonder dat er persoonlijk contact is) zaken uit te voeren (bijvoorbeeld aanvragen brochures, doorgeven mutaties enzovoort)?

Ja

Nee

6. Is deze self-service continu beschikbaar of alleen indien het contact center gesloten is?

Continu

Alleen als het contact center gesloten is

IX. WERKPLEK ERGONOMIE

1. Hoe groot (in m²) was in 2007 de gemiddelde werkplek van uw agents?

■ ■ ■ ■ m²

2. Welke geluidswerende maatregelen heeft u in uw contact center?

(meerdere antwoorden mogelijk)

Geen

Scheidingswanden tussen de werkplekken

Geluidsabsorberend plafond

Geluidsabsorberende muren

Speciale headsets met ruisonderdrukking

3. Waren de werkplekken in uw contact center uitgerust met "flatscreen" beeldschermen?

Ja, alle werkplekken

Ja, gedeeltelijk

Nee

4. Waren de werkplekken in uw contact center in 2007 in hoogte verstelbaar?

Ja, alle werkplekken

Ja, gedeeltelijk

Nee

5. Hoe groot was in 2007 het gemiddelde beeldscherm op de werkplekken in uw contact center – diagonaal gemeten?

■ ■ inch (1 inch = 2,5 cm)

- ▶ **6. Werkten uw agents in een ruimte voorzien van airconditioning?**
- ▶ **7. Was in 2007 in uw contact center (formeel) Arbo-beleid van toepassing?**
- ▶ **8. Wat was in 2007, alles bij elkaar, de kostprijs van een nieuwe werkplek in uw contact center?**

Ja, alle werkplekken
 Ja, gedeeltelijk
 Nee

Ja
 Nee

'Stoel' €
 'Meubilair' (bureau etc) €
 'Uitrusting' (electronica, IT etc) €

IX. ALGEMEEN EN TRENDVRAGEN

- ▶ **1. Welke certificering heeft u in 2007 uitgevoerd en welke bent u van plan uit te voeren in 2007?**
(Meerdere antwoorden mogelijk)

	Gecertificeerd per 2007	Van plan te certificeren in 2008	Niet gecertificeerd en ook niet van plan
COPC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ITO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ISO 9002	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ▶ **2. Welke 3 aspecten van contact center activiteiten/management dragen volgens u het meest bij aan een negatieve beeldvorming over contact centers?**

1)

2)

3)

- ▶ **3. Op welke wijze probeert u zelf op deze punten een positief beeld over uw contact center te creëren?**

1)

2)

3)

4. Voor welke toepassing werd IVR gebruikt in 2007?

1)

2)

3)

5. Hoe sterk zullen zich de volgende trends in de komende 2 jaar ontwikkelen?

- Nieuwe 'innige' vormen van samenwerking tussen inhouse en facilitaire contact centers (co-sourcing, co-management, joint ventures e.d.)
- Meer skill-based carrièregerichte differentiatie in agentniveaus
- Bouwen van kenniscentrum in kader van integrale processturing
- Het combineren van service & sales in elk inbound gesprek
- Het intergrenen in contact center van
 - chat
 - co-browsing
 - skype
- Certificering als onmisbaar kwaliteitsbewijs
- Back en front office zullen meer in elkaar schuiven

Zeer sterk

Sterk

Enigszins

Nauwelijks

6. Wat zijn volgens u de 3 belangrijkste uitdagingen voor uw contact center voor de komende jaren?

1)

2)

3)

7. Met hoeveel procent zullen de volgende kengetallen van uw eigen contact center gaan stijgen of dalen in 2008? (indien volgens u de kengetallen gaan dalen graag een -/- voor het percentage zetten)

Inbound telefoongesprekken in 2008 %

Outbound telefoongesprekken in 2008 %

Inbound e-mails in 2008 %

Outbound e-mails in 2008 %

Telefoon agents in 2008 %

E-mail agents in 2008 %

Werkplekken (seats) in 2008 %

8. Stel u bent op zoek naar een nieuwe vestigingsplaats voor uw contact center, welke drie elementen zijn voor uw het belangrijkste bij het bepalen van een nieuwe vestigingsplaats?

9. Heeft u de overweging om naar een andere vestigingsplaats te verhuizen?

10. Indien u uw huidige contact center zou uitbreiden, zou u dit dan doen op de huidige vestigingsplaats of op andere plek

- Bevolkingssamenstelling en ontwikkeling
- Aanbod op de arbeidsmarkt: werkloosheid
- Aanbod op de arbeidsmarkt: kwalitatief (studenten, herintreders, jonge gezinnen)
- Infrastructuur openbaarvervoer
- Infrastructuur niet openbaarvervoer
- Vastgoedbeschikbaarheid
- Vastgoedprijzen
- Financiële voordelen vanuit gemeente/ontwikkelingsmaatschappijen
- Aan/afwezigheid andere contact centers
- Anders, namelijk

- Ja
- Nee

- Op de huidige vestigingsplek
- Op een andere plek

REFERENTIEGROEP

Geef in onderstaand schema aan welke kenmerken de contact centers moeten voldoen waarmee u uw contact center wilt vergelijken. Indien een kenmerk niet van toepassing is vult u dit niet in.

Contact center grootte:

- Minder dan 30 werkplekken
- Tussen de 30 en 80 werkplekken
- Meer dan 80 werkplekken

Branche:

- Banken
- Verzekeraars
- Retail Food
- Retail Non-food
- Mobiliteit & toerisme
- Media
- Nutsbedrijven
- Industrie
- Telecommunicatie
- Zakelijke dienstverlening
- IT
- Gemeentes
- Overige Openbaar bestuur & overheid
- Gezondheids- & welzijnszorg
- Postorderaars
- Liefdadigheid/vrijwilligheidorganisatie
- Woningcorporaties
- Overige, nl.:

▶ **Type contact center:**

▶ **Functie:**

▶ **Geef hiernaast de rangorde van prioriteit aan voor de vier bovenstaande kenmerken (1= hoogste prioriteit; 4= laagste prioriteit)**

- Inhouse
- Facilitair

- Klachtenafhandeling/helpdesk/klantenservice (infodesk)
- Verkoop/reserveringen/telemarketing/lead generatie
- Marktonderzoek/databaseverrijking en controle

	Prioriteit
Grootte contact center	■
Branche	■
Type contact center	■
Functie	■

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN!

**Om het gratis rapport aangeleverd te krijgen wordt u verzocht de onderstaande gegevens in te vullen.
Zonder deze gegevens is het niet mogelijk het rapport aan u te verzenden.**

Bedrijfsnaam:

Persoonsnaam:

e-mail adres

(Post)adres

Postcode en woonplaats

