

# nccbp

NATIONAAL CONTACT CENTER BENCHMARK PLATFORM

2008

## VRAGENLIJST INHOUSE 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:



Marketing



## 10<sup>e</sup> NATIONAAL CONTACT CENTER BENCHMARK ONDERZOEK

### Onafhankelijke standaard

In 2008 vindt voor het tiende 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. 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](http://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](http://www.nccbp.nl)) aanvragen.

1. In welke branche was uw bedrijf in 2007 (voornamelijk) werkzaam?  
(Slechts één antwoord mogelijk)

- 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.: .....

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

Inbound	■ ■ ■ ■ %
Outbound	■ ■ ■ ■ %
<b>Totaal</b>	<b>100 %</b>

2a. Indien u ook outbound heeft gebeld in 2007, hoeveel omzet heeft u hiermee gerealiseerd?

€ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

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

- Service: klachtenafhandeling/ helpdesk / klantenservice (infodesk)IVR/VRU
- Verkoop: verkoop/reserveringen/telemarketing/ lead generation
- Data: marktonderzoek/databaserverijking 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  
 Nee    ▶▶ **door naar vraag 7**

5. Bij hoeveel procent van de inkomende service gesprekken gold dit beleid?

■ ■ ■ ■ %

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?

€ ■■■■■■■■

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 (inclusief IVR)
- E-mail/webmail
- SMS
- Post/fax
- Co-browsing
- Web chat
- Skype
- Gesprekken via een virtueel persoon online

Werde in 2007 gebruikt	Gaat de komende 2 jaargebruikt worden
<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"/>

8. Voor welke van de volgende kanalen is het contact center eindverantwoordelijk?

- Live telefonie
- IVR
- E-mail (servicemails)
- Webmail/webforms
- Gesprekken via een virtueel persoon online
- Post/fax
- SMS
- Web Chat
- Co-browsing

9. Wat was in 2007 het aantal inbound klantcontacten (incl. afgehandelde contact via selfservice) dat uw contact center afgehandeld heeft?

Totaal aantal afgehandelde inbound gesprekken in 2007  
■■■■■■■■■■

waarvan ■■■ % uitsluitend via IVR

Totaal aantal afgehandelde inbound e-mails in 2007  
■■■■■■■■■■

Totaal aantal afgehandelde inbound SMS in 2007  
■■■■■■■■■■

Totaal aantal afgehandelde inbound post/fax in 2007  
■■■■■■■■■■

10. Hoeveel procent van de aantal afgehandelde inbound gesprekken en e-mails werd door uw eigen contact center afgehandeld en hoeveel door een outsource partner?

Afgehandelde inbound gesprekken in 2007

Afgehandelde inbound e-mails in 2007

Eigen contact center	Outsource partner
■■■ %	■■■ %
■■■ %	■■■ %

11. Wat was in 2007 het aantal outbound klantcontacten dat uw contact center verwerkt heeft (excl. outsourcing)?

Totaal aantal outbound gesprekken in 2007  
■■■■■■■■■■

Totaal aantal outbound e-mails in 2007  
■■■■■■■■■■

**12. Is het contact center in uw ogen voldoende betrokken voordat:**

- Marketing & sales acties onderneemt waarin het contact center in-of outbound een rol speelt
- Interne bedrijfsprocessen worden veranderd/aangepast waaraan het contact center is gekoppeld

Totaal aantal outbound SMS in 2007

□ □ □ □ □ □ □ □

Totaal aantal outbound post/fax in 2007

□ □ □ □ □ □ □ □

Ja  Nee

Ja  Nee

**13. Werd de inhoud van de gesprekken omgezet in periodieke management rapporten voor:**

- Marketing & sales management
- Product management
- Product development

Ja  Nee

Ja  Nee

Ja  Nee

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

□ □ % Business-to-business

□ □ % Business-to-consumer

**15. 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. Welke kosten werden ten laste gelegd aan het contact center en welke kosten werden corporate opgevangen?**

	Volledig doorberekend	Deels doorberekend	Corporate opgevangen
Huisvesting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administratie	<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"/>

**1a. Wat was het budget van uw contact center in 2007?**

€ □ □ □ □ □ □ □ □

**2. Werden in 2007 de kosten van het contact center in rekening gebracht aan interne opdrachtgever? En indien ja, tegen welke (gemiddelde) prijs per uur of per call?**

Nee, er vond geen doorberekening plaats

▶▶ door naar vraag 4

Ja, er vond doorberekening plaats. Namelijk, tegen een tarief van € □ □ □ □ per uur of € □ □ □ □ per call

3. Hoeveel procent van het totaal contact center budget werd doorberekend naar interne opdrachtgevers?

□ □ □ □ %

4. 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 (deels) 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 (deels) doorberekend

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

6. Werd het contact center gemanaged als profit of cost center?

Profit center

Cost center

7. Wat waren in 2007 de directe kosten per belminuut en per e-mailminuut?

Kosten per belminuut € □ □ □ □ □

Kosten per e-mailminuut € □ □ □ □ □

### 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 was 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)**

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

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

**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

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

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

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

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

	<b>Minimum aantal uren per week</b>	<b>Gemiddeld aantal werkuren</b>
Vaste part-timers	■ ■ ■	■ ■ ■
Uitzendkrachten	■ ■ ■	■ ■ ■
<b>Opleiding</b>		
HBO/universiteit		■ ■ %
HAVO/VWO/MBO		■ ■ %
MAVO/LBO		■ ■ %
Basisonderwijs		■ ■ %
<b>Totaal</b>		<b>100 %</b>
<input type="checkbox"/> Ja		
<input type="checkbox"/> Nee		
Totaal instroom <b>vaste (eigen) agents</b>		■ ■ %
Totaal uitstroom <b>vaste (eigen) agents</b> op initiatief contact center		■ ■ %
Totaal uitstroom <b>vaste (eigen) agents</b> op initiatief medewerkers		■ ■ %
waarvan ■ ■ % ongewenst (van de totale uitstroom)		
waarvan ■ ■ % naar elders in bedrijf		
Totaal instroom <b>uitzendkrachten</b>		■ ■ %
Totaal uitstroom <b>uitzendkrachten</b> op initiatief contact center		■ ■ %
Totaal uitstroom <b>uitzendkrachten</b> op initiatief medewerkers		■ ■ %
waarvan ■ ■ % ongewenst (van de totale uitstroom)		
	<b>Binnen 6 weken</b>	<b>Binnen 1 jaar</b>
Vaste (eigen) agents	■ ■ %	■ ■ %
Uitzendkrachten	■ ■ %	■ ■ %
Vaste (eigen) agents		■ ■ %
Uitzendkrachten		■ ■ %
Vaste (eigen) agents		■ ■ ■ uren
Uitzendkrachten		■ ■ ■ uren
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<sup>de</sup> 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)*

Gesprekswaardespecten

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

	Ze er moei lijk	Tame lijk moei lijk	Tame lijk gemak kelijk	Ze er gemak kelijk
	<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 .....	□□□□ %
<b>Totaal</b>	<b>100 %</b>

▶ **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 <u>uren doorstromtraining</u> :	□□	□□
Gemiddeld aantal <u>uren opfriscursus/training</u> :	□□	□□

▶ **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)*

**25. Werden de agents in 2007 gemonitord?**

**En zo ja op welke wijze?**

*(Meerdere antwoorden mogelijk)*

**26. Indien uw agents gemonitord werden in 2007, hoe vaak werd in 2007 gemiddeld per maand per agent 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/mailler gemeten via enquêtes
- Zich houden aan regelingen rond werktijdindeling
- Verkoopomzet en -conversie
- Kwaliteit van nawerk
- Anders, nl. ....

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

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

Gemiddeld per maand per telefoon agent ongeveer  keer gemonitord

Gemiddeld per maand per e-mail agent ongeveer  keer gemonitord

**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

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: .....

7. Was het bij uw bedrijf mogelijk om in 2007 online (op de website van het bedrijf) te zien hoelang de wachttijd bij het contact center is?

- Ja
- Nee

8. Had uw contact center in 2007 thuiswerkplekken?

- Nee, er waren geen thuiswerkplekken
- Ja,  % van alle werkplekken waren thuiswerkplekken

9. Welke vormen van insourcing heeft u in 2007 toegepast? (met insourcing wordt het binnen uw bedrijf halen van mensen of techniek verstaan zonder dat u 'eigenaar' hiervan bent)

- Nee, geen insourcing toegepast
- Ja, agents
- Ja, supervisors
- Ja, management
- Ja, techniek (telefoon, computer e.d.)

10. Besteedde u in 2007 contact center gesprekken en/of e-mails uit (outsourcing)?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ja, telefoongesprekken structureel (1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> lijnsgesprekken)
- Ja, telefoongesprekken bij acties
- Ja, telefoongesprekken bij overflow
- Ja, telefoongesprekken indien het contact center gesloten is
- Ja, telefoongesprekken voor een andere reden
- Ja, e-mails structureel (1e of 2e lijnsgesprekken)
- Ja, e-mails bij acties
- Ja, e-mails bij overflow
- Ja, e-mails indien het contact center gesloten is

▶ **11. Hoeveel betaalde u all in (om)gerekend per uur of per call voor deze outsourcing?**

- Ja, e-mails voor een andere reden
- Nee

All in gemiddeld per uur €   
per call €

▶ **12. Wat is bij structurele outsourcing de basis voor betaling?**

- Vast bedrag per agent uur
- Vast bedrag per afgehandelde call/e-mail
- Vast bedrag per agent plus prestatiegebonden bonus/malus
- Vast bedrag per afgehandelde call/e-mail plus prestatiegebonden bonus/malus
- Volledig prestatiegebonden betaling

▶ **13. Welke van de volgende zaken waren in 2007 opgenomen in het outsource contract?**

*(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- SLA's op kwantitatieve performance (bereik, gesprekslengte)
- SLA's op kwalitatieve performance (gespreksinhoud, first-call solution)
- SLA's op klanttevredenheid
- SLA's op resultaat (sales, conversie)
- Geen van bovenstaande

▶ **14. Was er in de samenwerking met de outsource partner sprake van:**

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

▶ **15. Richtte outsourcing zich op specifieke klant/product segmenten?**

- Ja, alleen op high value segmenten/producten
- Ja, alleen op low value segmenten/producten
- Nee

▶ **16. Wat deed u in 2007 om piekmomenten op te vangen?**

- Niets
- Doorschakelen naar een outsource partner
- Intern doorschakelen
- Supervisors/teamleiders bijschakelen
- Bijschakelen medewerkers met andere werkstromen of andere skills
- Meldtekst in de IVR met terugbel optie
- Meldtekst in de IVR zonder terugbel optie

▶ **17. Wat waren uw inbound telefonische contact center statistieken voor 2007– in doelstelling en feitelijke realisatie? En op welke drie van deze statistieken werd vooral gestuurd?**

**LEES DEFINITIE IN VOETNOOT GOED**

Service level: X percentage calls in Y seconden  
 Gemiddeld percentage ophangen (abandonment)<sup>1</sup>  
 Gemiddelde tijd voor ophangen (abandonment)<sup>2</sup>  
 Percentage in een keer afgehandelde gesprekken/  
 klantcontact (niet terugbellen of doorverbinden)  
 Gemiddelde beantwoordingstijd per call in seconden  
 Gemiddelde gesprekstijd per call in seconden<sup>3</sup>  
 Gemiddelde nabewerkingstijd<sup>4</sup> per call in seconden  
 Percentage agent telefoon bezettingsgraad<sup>5</sup>  
 Percentage per uur dat een agent echt aan het  
 bellen is  
 Gemiddeld aantal gesprekken per uur per agent

Doelstelling	Realisatie	Top 3 gestuurd
□□□□ % □□□□ sec	□□□□ % □□□□ sec	<input type="checkbox"/>
□□□□ %	□□□□ %	<input type="checkbox"/>
□□□□ sec	□□□□ sec	<input type="checkbox"/>
□□□□ %	□□□□ %	<input type="checkbox"/>
□□□□ sec	□□□□ sec	<input type="checkbox"/>
□□□□ sec	□□□□ sec	<input type="checkbox"/>
□□□□ sec	□□□□ sec	<input type="checkbox"/>
□□□□ %	□□□□ %	<input type="checkbox"/>
□□□□ %	□□□□ %	<input type="checkbox"/>
□□□□ gesprekken	□□□□ gesprekken	<input type="checkbox"/>

▶ **18. Wat waren uw e-mail contact center statistieken voor 2007– in doelstelling en feitelijke realisatie?**

E-mailbeantwoordingstijd  
 (excl. automatisch ontvangstbevestiging)  
 Percentage in een keer afgehandelde e-mails/  
 klantcontact  
 Percentage agent e-mail bezettingsgraad

Doelstelling	Realisatie
□□□□ uur	□□□□ uur
□□□□ %	□□□□ %
□□□□ %	□□□□ %

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

Ja  
 Afhankelijk van de klant(groep)  
 Nee

▶ **20. Ontvingen klanten in 2007 na het sturen van een e-mail een ontvangstbevestiging?**

Ja  
 Afhankelijk van de klant(groep)  
 Nee

▶ **21. Werd in deze bevestiging het service level genoemd?**

Ja  
 Afhankelijk van de klant(groep)  
 Nee

<sup>1</sup> Het percentage calls per uur die worden geregistreerd door de ACD, maar worden afgebroken door de beller voordat ze beantwoord worden door de agent.  
<sup>2</sup> De gemiddelde tijdsduur tussen het binnenkomen van de call zoals geregistreerd door de ACD en het afbreken door de beller nog voordat de call beantwoord wordt door de agent.  
<sup>3</sup> De gemiddelde tijd die door de agent aan de telefoon gependend wordt aan het plaatsen of beantwoorden van de call.  
<sup>4</sup> De gemiddelde tijd die na het afsluiten van het gesprek door een agent gebruikt wordt om taken met betrekking tot de call (exclusief Data Entry) af te ronden.  
<sup>5</sup> Percentage van de totale login-tijd van de agents dat gependend wordt aan het afhandelen van calls. Dit is de talktime plus de nabewerkingstijd gedeeld door de login-tijd.

## 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 ?

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

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

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

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

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

7. Indien u de tevredenheid van uw agents heeft onderzocht, hoe vaak onderzocht u de tevredenheid van uw agents (in 2007)?

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

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

### Telefonische klanten

- Ja  
 Nee

- Ja  
 Nee

- 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

- Meten we zelf  
 Laten we door een extern bureau doen

Rapportcijfer ■■■, ■

- Ja  
 Nee

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

- Meten we zelf  
 Laten we door een extern bureau doen

Rapportcijfer ■■■, ■

### E-mail klanten

- Ja  
 Nee

## 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

Beschikbaar  
in 2007

-

- ▶ E-mail response management systeem
- Voice over IP
- E-learning software

- 
- 
- 

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

## ▶ VII. KLANTGEGEVENS

▶ **1. Tot welke klantgegevens hadden de agents direct toegang tijdens een gesprek?**  
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Geen
- Naam
- Adres
- Telefoonnummer
- E-mail adres
- Demografische gegevens
- Contacthistorie
- Serviceverleden
- Aankoopverleden
- Gedragprofiel
- Klantsegment
- Opbrengst
- Winstgevendheid
- Lifetime value
- Aan te bevelen volgende verkoop
- Kans op verlaten
- Anders, nl.....

▶ **2. Golden er voor waardevolle klanten andere gespreks/antwoord instructies?**

- Ja
- Nee

▶ **3. Golden er voor waardevolle klanten andere voorrangsregels (prioriteit bij afhandeling)?**

- Ja
- Nee

▶ **4. Hield uw contact center een geïntegreerde database bij van historische klantcontacten en zo ja, welke vormen van klantcontact werden hierin samengebracht?**

- Nee, het contact center hield geen geïntegreerde contact database bij
- Ja, het contact center hield een geïntegreerde contact database van historische klantcontacten bij die gevuld werd door de volgende vormen van klantcontact (meerdere antwoorden mogelijk)
  - Telefoon
  - E-mail/webmail
  - Fax/post/brief
  - SMS
  - Internet/chat/co-browsing/webforms
  - IVR

5. Indien u een geïntegreerde database had in 2007, was deze real time?

- Persoonlijk contact (winkel, vertegenwoordiger enzovoort)  
 Anders

- Ja  
 Nee

## VIII. SELF-SERVICE

1. Werd 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 m<sup>2</sup>) was in 2007 de gemiddelde werkplek van uw agents?

■ ■ ■ ■ m<sup>2</sup>

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?

- Ja, alle werkplekken  
 Ja, gedeeltelijk  
 Nee

▶ 7. Was in 2007 in uw contact center (formeel) Arbo-beleid van toepassing?

- Ja  
 Nee

▶ 8. Wat was in 2007, alles bij elkaar, de kostprijs van een nieuwe werkplek in uw contact center?

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

## ▶ X. ALGEMEEN EN TRENDVRAGEN

▶ 1. Hoeveel management lagen zitten er tussen de contact center manager en het MT van de organisatie?

- geen laag, contact center manager zit in het MT  
 1 laag  
 2 lagen  
 3 of meer lagen

▶ 2. Welke management laag/lagen zitten ertussen?

▶ 3. Welke certificering heeft u in 2007 uitgevoerd en welke bent u van plan uit te voeren in 2008?  
*(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"/>

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

1)

2)

3)

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

1)

2)

3)

**6. Voor welke toepassing werd IVR gebruikt in 2007?**

1)

2)

3)

4)

**7. 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**

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

1)

2)

3)

**9. 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  %

**10. Verwacht u in 2008 een uitbreiding van de uitbesteding van telefoongesprekken en/of e-mails in uw eigen contact center?**

*(Meerdere antwoorden mogelijk)*

Ja, telefoongesprekken met een stijging van  % t.o.v. 2007

Ja, e-mails met een stijging van  % t.o.v. 2007

Nee

**11. 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?**

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 .....

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

Ja

Nee

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

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/vrijwilligheidsorganisatie
- Woningcorporaties
- Overige, nl.: .....

▶ Type contact center:

- Inhouse
- Facilitair

▶ Functie:

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

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

	<b>Prioriteit</b>
Grootte contact center	■
Branche	■
Type contact center	■
Functie	■

VUL OOK DE VOLGENDE PAGINA IN OM EEN GRATIS RAPPORT TE ONTVANGEN.

**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 .....





