



Call center Corona Testen Update Ontwikkelingen en doorvertaling naar financiën, forecast en factuur

Utrecht, 15 juli 2020

Presentatie t.b.v. VWS, (10)(2e)
in aanwezigheid van (10)(2e) (z (10)(2e) en (10)(2e)



Agenda

Agendapunten

1. Wat is er orde grootte afgelopen maand in het call center gebeurd? En wat zijn de ontwikkelingen van de laatste twee weken?
2. Ontwikkeling financiën: begroting vs realisatie
3. Forecasting
4. Factuur



Ad 1. Wat is er orde grootte afgelopen maand in het call center gebeurd? En wat zijn de ontwikkelingen van de laatste twee weken?

- Enkele sheets uit de zgn. Monthly Business Review van 8 juli (bron: Teleperformance)
- Enkele inzichten van de laatste twee weken



Volume ontwikkelingen Inbound

Bereikbaarheid | Servicelevel



Volume ontwikkelingen Outbound

Gemiddeld aantal belpogingen



Gebeld
260.8K

Afgehandeld
249.4K

Dag gemiddelde

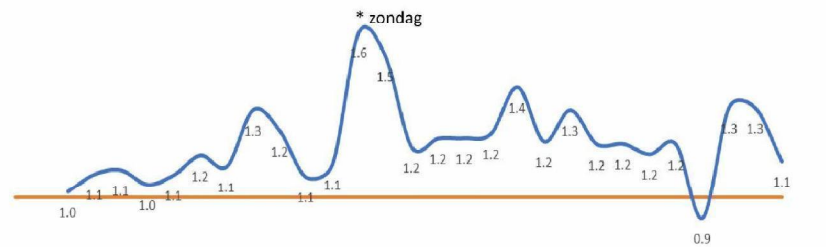
M06
9.3K

M07
14.8K

Gemiddeld #
belpogingen

1.2

M07
1.06



Pool omvang & call patroon

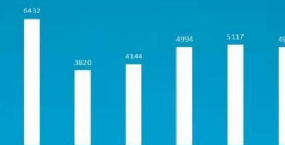
Productiviteit vs bereikbaarheid | Eerste inzichten



Tussen de **21% en 24%** van het totale dag volume komt binnen in **het eerste uur** van de dag, 14% tot 17% in het opvolgende uur.

Maandag drukste dag

- Maandag is de drukste dag qua volume | Dag volume bij start 38K en stabiliseert op maandag rond 20-21K. 1e uur van opening range 3.8K en 6.4K;
- Afloop piek 1e uur door de week naar 3.6K met vrijdag 2.8K;
- Tussen 18.00-20.00 uur volume 0.9K tot 3.6K;
- 2.613 engels calls ontvangen sinds 1 juli.



Nog steeds > 60K burgers wat ons belt in het weekend per maand

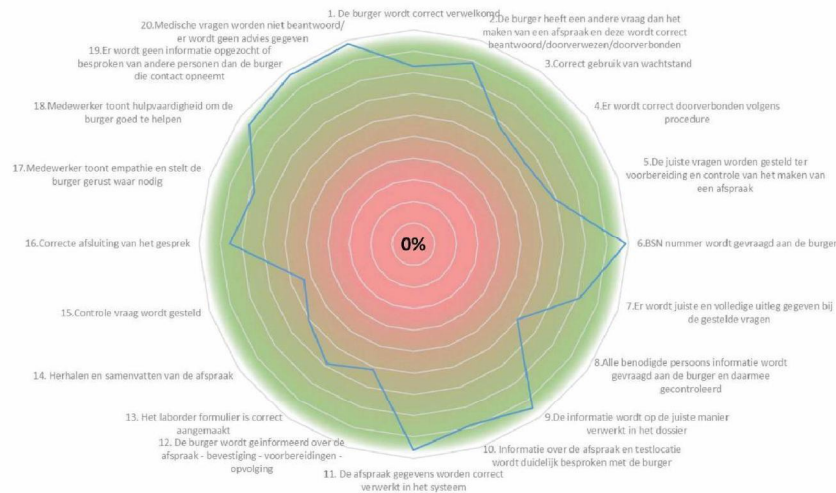
- Zaterdag 08.00 uur toch nog ruim 1.2K aan burgers dat ons belt | s' avonds zijn dat er zo'n 300 per uur;
- Zondag 08.00 met 800 burgers rustiger en stijgt gedurende de ochtend naar zo'n 1K aan burgers. | In de middag 450 burgers en in avond stijgt dit licht naar 500 burgers.

Zaterdag en zondag minst druke **inbound** dag met zo'n 7.5 tot 7.8K aan calls | **Outbound** in de regel drukker i.v.m. lab uitslagen vs weekendrust



Quality Monitoring Inbound

Wekelijks aanscherping van definities n.a.v. de kalibratie sessie. Volume dient aangescherpt te worden.



Totaal Juni:

679 inbound monitorings
Compliance accuracy = 95.9%
Gemiddelde TM score = 84.7%

Top 3 Focuspunten

1

Controle vraag – 53.7%
(alles duidelijk/geen verdere vragen)

2

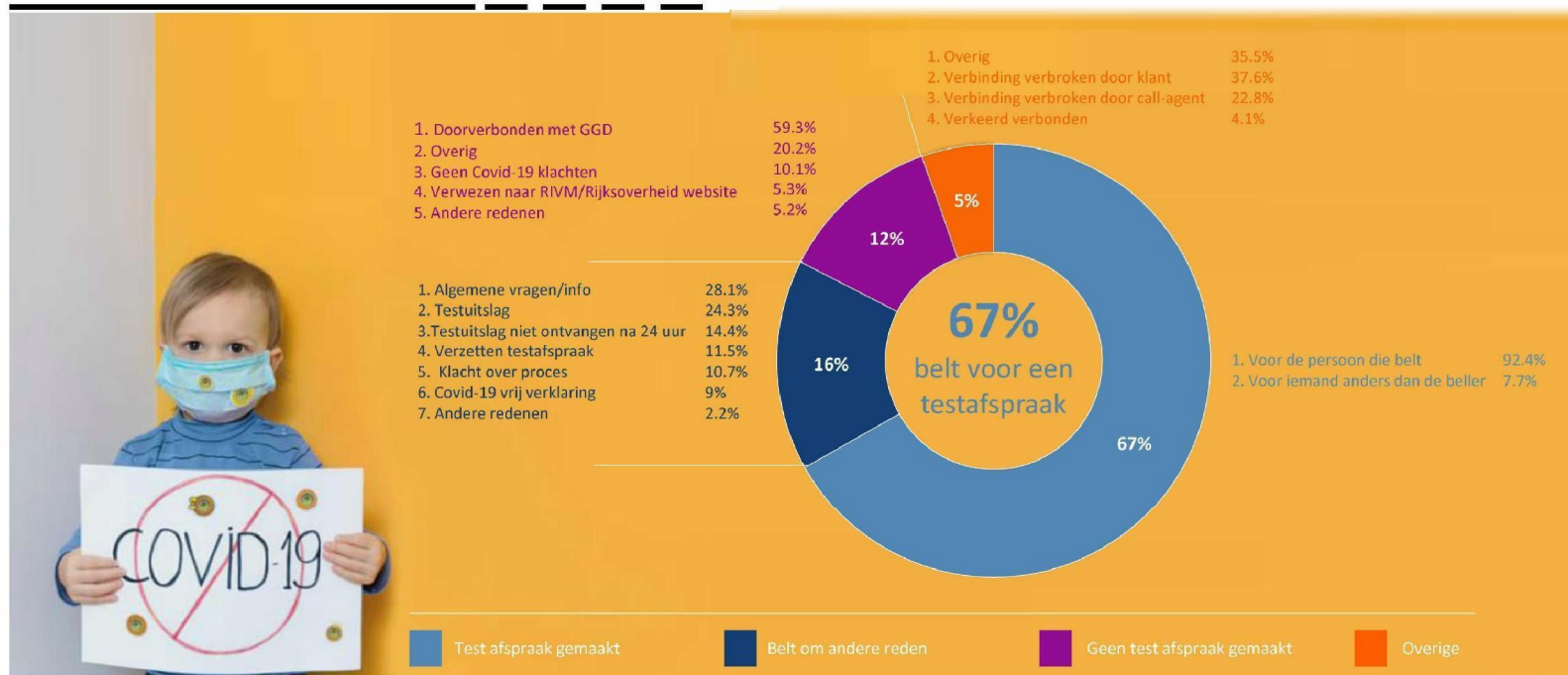
Informatie richting burger - 59.7%
(afspraak - bevestiging – voorbereidingen – opvolging)

3

Herhalen en samenvatten v/d afspraak – 60.3%

Contactreasons

Top 3 call driver: Maken van een testafpraak, Doorverbonden met de GGD en Algemene vragen.





Ad 1. Wat is er orde grootte afgelopen maand in het call center gebeurd? En wat zijn de ontwikkelingen van de laatste twee weken?

	Week 2 - 8 juni	Week 3 - 15 juni	Week 4 - 22 juni	Week 5 - 29 juni	Week 6 - 6 juli
20. Week totaal - ingezette uren	36.388	35.981	40.557	43.242	39.579
21. Week totaal - gewogen interacties	123.238	113.216	117.591	130.133	146.874
22. Week totaal - interacties/openingsuur	10.270	9.435	9.799	10.844	12.239
23. Week totaal - interacties/ingezet uur	3,4	3,1	2,9	3,0	3,7

- Het wordt (weer) drukker: week 6: 12.239 gewogen interacties per uur (over de week)
- Productiviteit in week 6 naar 3,7 interacties per ingezet uur met piek van 4,3 interacties per ingezet uur (is 4,3 x ca. 7 minuten AHT = circa 30 minuten per ingezet uur)

	ma 05-jul	di 07-jul	wo 08-jul	do 09-jul	vr 10-jul	za 11-jul	zo 12-jul
1. #offered (inbound)	20.133	17.874	19.129	19.137	14.505	9.016	8.578
2. #offered (8-10)	8.122	6.808	7.153	6.859	5.252	2.630	2.123
3. % offered (8-10)	40%	38%	37%	36%	36%	29%	25%
4. #answered	19.801	17.534	18.701	18.806	14.441	9.015	8.578
5. % testafspraken	78,3%	74,9%	73,8%	69,6%	66,0%	63,9%	71,6%
6. AHT	420	420	420	420	420	420	420
7. Service level %	78,1%	80,1%	79,0%	80,0%	92,2%	99,4%	100,0%
8. Abandoned %	1,6%	1,9%	2,2%	1,7%	0,4%	0,0%	0,0%
9. Gemiddelde wachttijd (ASA)	0:00:43	0:00:48	0:00:52	0:00:42	0:00:13	0:00:00	0:00:00
10. Max Queue time	0:06:37	0:07:28	0:10:01	0:06:50	0:06:09	0:01:04	0:00:15
11. #Handled en uitslag medegedeeld	7.784	10.985	9.085	17.529	17.262	12.087	18.616
12. Avg tries	1,14	1,09	1,15	1,39	0,49	1,12	1,17
13. #ingezette uren	6.672	5.979	6.057	6.122	5.997	4.122	4.629
14. #interacties (berekening)	28.680	29.519	29.123	43.111	22.963	22.493	30.390
15. #interacties/openingsuur	2.390	2.460	2.427	3.593	1.914	1.874	2.532
16. #interacties/ingezet uur	4,3	4,9	4,8	7,0	3,8	5,5	6,6
17. #gewogen interacties (berekening)	23.137	22.242	22.586	26.318	21.839	14.195	16.556
18. #gewogen interacties/openingsuur	1.928	1.853	1.882	2.193	1.820	1.183	1.360
19. #gewogen interacties/ingezet uur	3,5	3,7	3,7	4,3	3,6	3,4	3,6



Ad 2. Ontwikkelingen financiën – begroting versus realisatie

	Inbound	Outbound opsla	Totaal
Eenmalige kosten	€ (10)(2b)	€ (10)(2b)	€ (10)(2b)
Maandelijkse kosten	€ (10)(2b)	€ (10)(2b)	€ (10)(2b)

Nr	Testcapaciteit tbv GGD	Calls inbound	Calls outbound	Kanaalverdeling
1a	24.000 t/m juni	Opslag: 25% (30.000 inbound calls nodig voor maken van 24.000 testafspraken)	95% van de testcapaciteit geeft negatieve testuitslag	Call center: 100% Portal: 0%
1b	24.000 juli	Opslag: 25%	95%	Call center: 50% Portal: 50%
1c	24.000 aug	Opslag: 25 %	95 %	Call center: 25 % Portal: 75 %
1d	Sep t/m dec o.b.v. de aantallen hieronder (rond svp af boven, op 1.000 stuks)	Opslag: 25%	95%	Call center: 25% Portal: 75%

Calculatie call center dienstverlening d.d. 19 mei als basis voor besluitvorming om inkoop traject te starten (e.e.a. excl. telecomkosten) (zie notitie KCT-PvE-MV-06-v0.1 d.d. 19 mei)

Als onderdeel van het contract is door Teleperformance een scenario (zie hier links) doorgerekend. De financiële consequenties zijn afzonderlijk gepresenteerd in KCT-PvE-MV-10 d.d. 27 mei (als onderlegger bij de contractondertekening).

Kern voor juni:

Eenmalige kosten: (10)(2b) euro (nota: (10)(2b) euro, voorstel: (10)(2b) euro)

Operationele kosten (uren): (10)(2b) euro (nota: (10)(2b) t/m 28/6)

Telecomkosten: (10)(2b) (nota: (10)(2b), eerste 2 weken met uitschieter eerste 2 dagen)

PLUS:

1. WIJZIGING AANNAMES (aantallen plus AHT, PLUS ANDER BELPATROON)
2. PORTAL/CORONATEST website gaat (veel) later live!! (NB: dit betekent dat ingediende begroting is achterhaald). VRAAG: hoe willen we sturen?

	AHT	INBOUND		OUTBOUND	Uren	Tarief	Kosten uren	New Hires Training	VOG Ramp	Trainers Extern	Logistiek	Implementatie- mngs diverse afd	Projectmanagement (1 FTE - 3 mnd)	Content Specialist	DR00 Telco @Cost	Best guess Waiting time Telco BPTX	OUTB Telco @Cost	Zon- en feestdag toeslag	Totaal
		300	180																
Calls					obv 1400 hds														
	juni	800.000	684.000	348288				(10)(2b)	(10)(2b)	(10)(2b)	(10)(2b)	(10)(2b)							
	juli	465.000	355.400	76615															
	aug	465.000	355.400	76615															
	sept	785.000	218.800	46958															
	okt	336.000	270.900	58739															
	nov	412.500	313.500	67965															
	dec	542.500	412.300	89385															
Totaal calls		3426500	2604140	564565				(10)(2b)	(10)(2b)	(10)(2b)	(10)(2b)	(10)(2b)							

Calculaties bv 100% answer rate en gelijke verdeling aanbod over de week gezien

Ad 3. Forecast

- Enkele sheets uit de gesprekken met Teleperformance (10 juli t/m 14 juli)
- De te maken afweging en te maken afspraken

Advies: maximale uren van 44.6K op basis van 115% en gebaseerd op de 09.00 uur ochtendpiek. Accepteren van lagere bereikbaarheid tussen 08.00 en 09.00 uur.



5 weken historie	Uren per week	100%	115%	125%	
	requirements op basis van piek 10u	36337	41788	45422	
	requirements op basis van piek 9u	38832	44656	48540	
	requirements op basis van piek 8u	53506	61532	66883	
3 weken historie	Uren per week	100%	115%	125%	niet-reel
	requirements op basis van piek 10u	36417	41879	45521	
	requirements op basis van piek 9u	39629	45573	49536	
	requirements op basis van piek 8u	55845	64221	69806	

Forecast uren op basis van:

- AHT inbound 7.5 minuut, outbound 3 minuten
- Average aangeboden in/- en outbound over de afgelopen 5 weken | W02-05 na livegang: 97863/86854
 - Opm. W02 en W03 werden gekenmerkt door een sterk lager volume op zowel in/- als outbound in vergelijking met afgelopen twee weken. Conclusie: zowel bij in/- als outbound stijgt het volume. Outbound stijgt sterker vanwege het feit dat meer burgers aan de criteria voldoen om daadwerkelijk getest te worden. Dit zorgt er voor dat er verhoudingsgewijs ook meer outbound gebeld wordt. Gem. runrate:
 - Outbound: laatste twee weken al 41% hoger dan het gemiddelde van W02+W03
 - Inbound: volume afgelopen twee weken +11% tov gemiddeld volume aanbod p/w W02+W03



Advies:
budget bandbreedte
min 38.8K en 44.5K per
week aan inzetbare
uren.

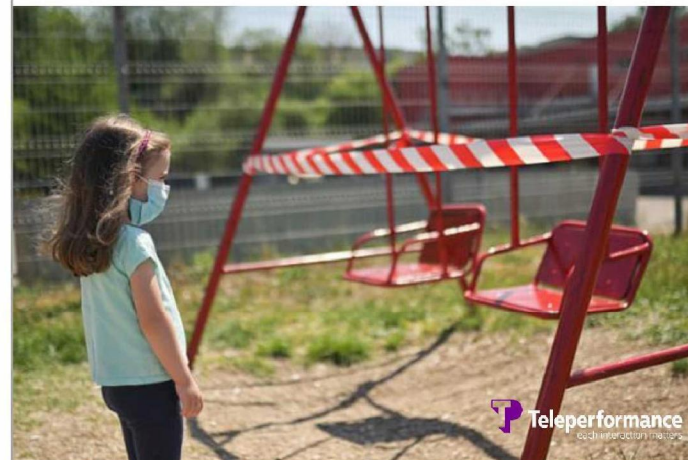
BEGROTING

Juli: maximaal inzetbare uren: 44.656 productieve uren per week (115%);
minimaal inzetbare uren: 38.832 aan productieve uren per week (100%).

1. Forecasted volume: Inbound 97863 | Outbound 86854
2. 08.00 uur piek wordt gekenmerkt door lagere bereikbaarheid;
3. Staffing ingericht op goede bereikbaarheid vanaf 09.00 uur (staffing berekend o.b.v. huidige 09.00 uur piek in de afgelopen 5 weken);
4. Buiten maximaal uren budget alleen wanneer volume boven punt 1 op totaal in- en outbound uitkomt in realisatie/forecast vanuit GGD. Of wanneer piek intensiteit > 24% van het dagvolume uitkomt per uur

In vijf stappen naar verbeteren van de productiviteit

- Attrition vervangen voor lagere uur contracten. Huidige inzet is minimale beschikbaarheid van 32 uur per week. Hierdoor kunnen kortere diensten gebruikt worden en zal de bezetting in de middag afnemen. Wanneer outbound volume nog verder toeneemt, zullen we uit de huidige pool mensen vragen om meer-uren te gaan werken
- Afhankelijk van het volumepatroon voor geroosterde periode:
 - operationele keuze maken tussen " roosteren op max uren + op de dag zelf bij tegenvallend volume actief sturen op 'vrijwillig verlof' of;
 - Inroosteren op min-uren met TP-GGD afgestemd risico bij alsnog ontvangen van hogere volumes; en adhoc uitvraag bij agents voor meer-werk.
- Actualisering roostering van weekvolumes naar dag en interval pieken (dynamisch proces);
- ' Slimmer omgaan met doorlooptijden' van terugbellen outbound records (ervaring hieromtrent dient opgebouwd te worden en betrouwbare aanlevering noodzakelijk). outbound start op moment dat inbound volume onder controle is (regulier vanaf 10.00 uur).
- Actieve communicatie sturing naar testen in het weekend met als doel verlagen van de maandagpiek



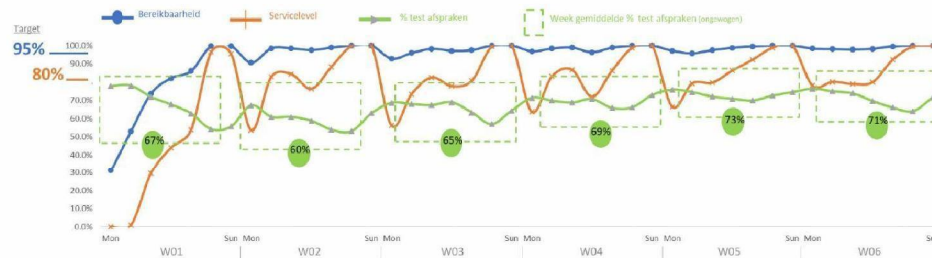
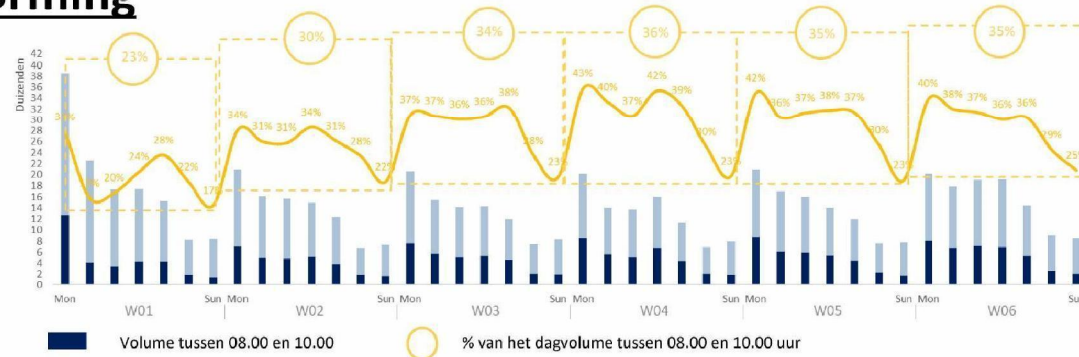
Opm.

- Geroosterde uren zijn gegarandeerde uren voor de agents (WAB)
- Minimale contracturen zijn gegarandeerde uren voor de agents

Geen glazen bol, wel sturing vanuit informatie voor afgewogen besluitvorming



- Volume stijgt op in/- en op outbound;
- Tussen de 30% en 35% van het totale dagvolume komt tussen 08.00 en 10.00 uur. Hierbij de opstart week buiten beschouwing gelaten;
- Conclusie: het wordt drukker en de belasting op de ochtendpiek gaat zwaarder drukken op het aantal beschikbare heads. Negatief advies voor het verkleinen van de uren pool en daarmee aantal heads. Operationele sturing naar een grote poule mensen die elk minder uren werken per week dan momenteel.



- Bereikbaarheid op orde met huidige pool omvang. Servicelevel bij te intense ochtendpiek beneden target, echter niet buiten proportioneel en veelal korstondig van max 1,5 uur (kosten efficient);
- Outbound volume neemt logischerwijs toe naarmate % percentage burgers welke een test afspraak maakt ook toeneemt. Ook deze trend is over de weken terug te zien;
- Geadviseerde bereikbaarheid ligt op 95%. Dit streeftarget voorkomt dat er te lange wachtrijen en teveel herhaal verkeer ontstaat met alle negatieve publiciteit risico's van dien; De 5% die ons niet bereikt zal tussen 8u en 9u30 liggen.
- Sturen in balans tussen servicelevel en bereikbaarheid is als balanceren op een skipiebal: wanneer je uit balans geraakt, maak je dat in je bereikbaarheid een vrije val kunt maken. Langdurig onder de norm op daginterval zal leiden tot een vrije val en onbereikbaarheid van de desk.

Ad 3. Forecast – De te maken afweging

- Voorstel Teleperformance: Forecasted volume: Inbound 97.863 | Outbound 86.854 (met bandbreedte: 38.832 uren per week (100 %) – 44.565 uren per week (115 %).
- Voor discussie:
 - Uren per week o.b.v. scenario voor juni was: 35.000 uur (is 7 dagen x 4.940 uur (afgerond 5.000 uur per dag))
 - Cijfers week 6 (drukste week): 39.579 uur ingezet met 106.876 Inbound calls handled en 93.328 calls en medegedeeld.
 - Beeld is: bandbreedte kan omlaag, zeg met 2.000 uur per week (is orde grootte (10)(2b) op een bedrag van (10)(2b) euro (bovengrens van 45 k uren) (ca. 5 %)
 - Productiviteit in week 6 naar 3,7 interacties per ingezet uur met piek van 4,3 interacties per ingezet uur (is 4,3 x ca. 7 minuten AHT = circa 30 minuten per ingezet uur)
- Ingrediënten voor de afweging:
 - We forecasten voor over circa 2 weken en weten niet wat er gaat gebeuren
 - Wat mag verzekeringspremie van beschikbare voorziening kosten (niet alleen in de afweging nu, maar daarmee ook naar de toekomst)
- Voor nu is de te maken keuze: Voorgestelde bandbreedte of iets lager/scherper sturen



Ad 3. Forecast – De te maken afspraken in combi met bandbreedte keuze

1. Meer **kortere contracten**, waarmee kortere diensten mogelijk worden. Nu veel contracten van 32 – 40 uur. In elk geval naar 24 – 32 uur, en liever nog naar 20 – 24 uur. Laatste is lastig. Twee wegen: a. verzoek om vrijwillige aanpassing en b. bij vervanging (verloop bovengrens is ca. 40 agents per week op bestand van 1.400 agents). Aandachtspunten: pool op orde houden (korte contracten werven is lastig(er), kortere contracten is meer overhead, Kwaliteit).
 2. **Beter roosteren** rekening houdend met dag- en weekpatronen (nu 5 weken historie) en met name nog een ongewis outbound patroon.
 3. Kiezen van het **juist operationeel sturen**, waarbij de door Teleperformance geadviseerde keuze is: roosteren op maximale uren plus op de dag zelf bij tegenvallend volume actief sturen op 'vrijwillig' verlof (is eerder stoppen met dienst, dan wel later starten met dienst). Ook gekend als 'afromen'. Dit in combi met 'operationele sportiviteit', d.w.z. op dagbasis minimale drukte per ingezet uur is 3,5 (uit te bouwen in x weken naar 4,5). Dit in combi met halen service level bereikbaarheid (80 %), abandoned (< 4%) en nader te bepalen Q waarden (metrics zijn 'in place').
 4. **Slimmer omgaan met outbound bellen**. Pas starten op het moment dat outbound volume onder controle is. Regulier vanaf 10.00 – 10.30 uur.
 5. **Actieve communicatie** om testafspraken te sturen naar het weekend met als doel verlagen van de maandagpiek. NB: zou je ook met ochtendpiek kunnen overwegen, echter als alles schuift, schuift het probleem en vinden testafspraken waarschijnlijk ook later op de dag plaats ...
 6. Actieve inzet om **AHT te verkorten** (in- en outbound): aanpakken spreiding tussen agents, processen/script vereenvoudigen, inzet technologie (o.a. RPA).
- NB: contractuele afspraak is dat we volume keuze elke dinsdag kunnen maken met leadtime van 2 weken (dus keuze op 14 juli heeft effect in de week van 27 juli). Hoe spreken we dat af tussen GGD GHOR en VWS?



Ad 4. Factuur

- Eenmalige kosten: Begroting is (10)(2e) euro. Nota is (10)(2e) euro. 'Terugonderhandeld' naar (10)(2e) euro. Voorstel om hiermee akkoord te gaan. NB: Teleperformance maakt combi met akkoord op operationele kosten.
- Operationele kosten (uren): begroting (10)(2e) euro. Nota bedraagt (10)(2e) t/m 28 juni. Kern dispuut: wij staan op het standpunt: we hadden budget van ca. 5.000 uur per dag (35.000 uur week) plus je geeft geen voorwaarschuwing. Teleperformance: 1.400 agents à 32 uur is 44.800 uur. Omvang discussie voor de betreffende 3 weken is nu nog (10)(2e) euro.

Week	Bovengrens GGD (uren)	Feitelijk (uren)	Uurtarief	Aangeboden korting TP	Out of pocket agent	Overschot	Overschot na korting	Te overbruggen
26	35.000	40.557	€	€	€	€	€	€
27	35.000	43.242	€ (10)(2b)	€ (10)(2b)	€ (10)(2b)	€	€	€
38	35.000	39.579	€	€	€	€ (10)(2b)	€ (10)(2b)	€ (10)(2b)
						€	€	€
NB: feitelijke uren week 38 is een inschatting van TP van 10/7								
tarief is incl. gewogen zondag opslag (is tarief van (10)(2b) (10)(2b) euro voor agent, 47 % belasting)								
Te overbruggen gat zou zijn als we middelen tussen het out of pocket van de agent plus de overshoot na korting.								
Ik heb niet per sé de indruk dat dit een heel makkelijk gesprek is/wordt o.b.v. het peilen van de temperatuur van het badw:								



Ad 4. Factuur

- Telecomkosten: (10)(2b) euro (nota (10)(2b) euro, eerste 2 weken met uitschieter eerste 2 dagen). We rekenen af tegen kostprijs. Verder geen discussie.
- Afhankelijk van eventuele gedachten bij slechten discussie operationele kosten:
 - Inzetten op afronden discussie met delen kosten.
 - Indien op dit moment (deze week) niet mogelijk:
 - Betalen eenmalige kosten conform offerte
 - Operationele kosten week 1 t/m 3 betalen. Operationele kosten rest juni tegen max. 5.000 uur per dag
 - Betalen feitelijke telecomkosten