

Vergadering werking Contactcenter 03/09/2009

Aanwezig: Torill De Saer, Sara Baetens, Lien Simons, Anna Peters

1. De werking van de techniek

Het systeem is al gedurende ruime tijd al te vaak onstabiel.

=> Hierdoor zijn de statistieken niet betrouwbaar en de motivatie bij de agenten daalt.

Voorlopige oplossing: E3 zal extra licenties en servercapaciteit bestellen.

2. Taakomschrijvingen

Taakomschrijving hoofd 'concepten' dient duidelijker te worden geformuleerd. Duidelijkheid rond wat het verschil in bevoegdheden is tussen diensthoofd cc en hoofd 'concepten'.

3. Personeel

Verderzetten van het oplossen van de problemen van vorige vergaderingen (maart 2009):

- **Voorstel ingediend voor aanpassing van het uurrooster van de agenten in het cc om zo mensen aan te trekken in het cc**
→ antwoord van de Voorzitter nog afwachten

Bijkomende oplossingen:

- **Er dient gecommuniceerd te worden wat de minimumnorm van werken is**, wat er van hen verwacht wordt (door het diensthoofd).
- De agenten beter doen werken door hen een doelstelling te doen halen. Bijvoorbeeld een bord met een soort lopende CCPulse dat iedereen kan zien. Eventueel beloningen geven als bepaalde doelstellingen bereikt zijn. Hier dient over nagedacht te worden.