

## Informatiebron 1

---

### Kritische succesfactoren en prestatie-indicatoren van het callcenter Super Mobile

<b>tabel 1</b>	<b>wegingsfactor</b>
a. de wachttijd voor de klant	3
b. het productief inzetten van medewerkers	1
c. de snelheid van de beantwoording van e-mail	5
d. de snelheid van het invoeren van abonnementswijzigingen	4
totaal wegingsfactoren	13

<b>tabel 2</b>	<b>rapportcijfer (op schaal van 1 - 10)</b>
1. het aantal dagen waarna een ontvangen e-mail wordt beantwoord	8
2. het aantal minuten in de wachtstand	7
3. het aantal ziektedagen van de medewerkers	2
4. het gemiddeld aantal dagen waarbinnen een mutatie verwerkt is	6

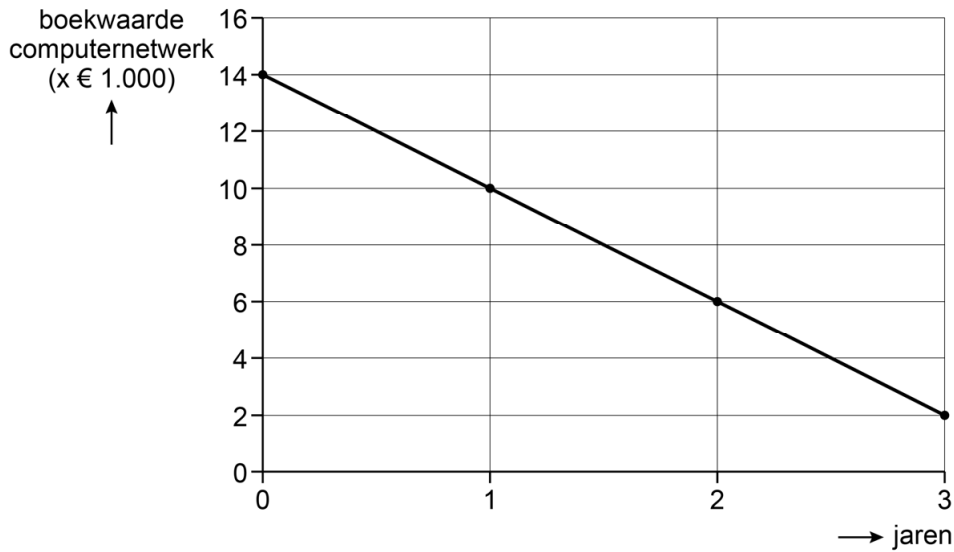
## Informatiebron 2

### Opbouw van het begrote resultaat en het gerealiseerde resultaat over het vierde kwartaal van 2020<sup>1)</sup> van het callcenter van Super Mobile

noot 1) Het kwartaal bestaat uit 13 weken.

	<b>begroot</b>	<b>gerealiseerd</b>
<b>opbrengsten</b>		
vergoeding van hoofdkantoor per klantcontact	€ 2,92	€ 2,92
<b>kosten</b>		
afschrijving computernetwerk	zie grafiek op bladzijde 4	zie grafiek op bladzijde 4
ICT ondersteuning	€ 1.000 per maand	€ 900 per maand
loonkosten medewerkers callcenter	brutoloon per uur: € 20 vakantiegeld: 8% van het brutoloon. sociale lasten werkgever: 15% van het brutoloon inclusief vakantiegeld. werkweek: 40 uur per fulltimebaan.	brutoloon per uur: € 20 vakantiegeld: 8% van het brutoloon. sociale lasten werkgever: 15% van het brutoloon inclusief vakantiegeld. werkweek: 40 uur per fulltimebaan.
reiskosten medewerkers callcenter	NS businesscard (zie tabel op bladzijde 4)	NS businesscard (zie tabel op bladzijde 4)
HRM ondersteuning	€ 50 per fulltime-medewerker per week	€ 45 per fulltime-medewerker per week
<b>resultaat</b>	€ 3.569,60 positief	€ ..... (vraag 7)
<b>overige gegevens</b>		
aantal klantcontacten	78.000	62.400
aantal fulltime-medewerkers	15	15

## Computernetwerk: de ontwikkeling van de boekwaarde van het computernetwerk tijdens de levensduur van 3 jaar



## Reiskostenvergoeding

NS businesscard

## Personeel

Werknemers van het callcenter wonen in Nederland en reizen met de trein tweede klas en OV (= openbaar vervoer)-fiets.

<b>tarief maandabonnement NS businesscard in 2020</b>	<b>voorwaarden</b>	<b>tweede klas</b>	<b>eerste klas</b>
met Trein Vrij-abonnement	voor een vast bedrag onbeperkt met de trein reizen door het hele land	€ 317	€ 535
met OV Vrij-abonnement	voor een vast bedrag onbeperkt met de trein en OV-fiets reizen door het hele land	€ 370	€ 589