

Facturatie contactcenter 2019

5403,86  
187473,38  
236008,62  
254137,68  
221297,66  
237875,24  
215533,42  
231528,39  
260183,95  
332057,95  
341631,76  
1168,32  
8977,82  
448914,21  
260152,3  
  
3262,83  
0,26  
  
3245607,7

**Reële uitgaven 2019 1700-Andere vragen**

KANAAL	aantal contacten	norm-afhandeltijd in sec	prijs per sec	incl. BTW-tarief	kost incl BTW
oproep	282374	210	0,018429	1,21	1.322.303,48
chat	13731	430	0,018429	1,21	131.661,19
email	24521	245	0,018429	1,21	133.965,02
<b>TOTAAL</b>	320626				1.587.929,68

cijfers om kost 2019 te vergelijken met kost 2020 is beperkt tot Andere vragen omdat Corona enkel toekomt op 1700-Andere vragen

**Reële uitgaven 2020 (jan-juli) 1700-Andere vragen**

KANAAL	aantal contacten	norm-afhandeltijd in sec	prijs per sec	incl. BTW-tarief	kost incl BTW
oproep	268701	210	0,018429	1,21	1.258.275,43
chat	15049	430	0,018429	1,21	144.298,97
email	28107	245	0,018429	1,21	153.556,33
<b>TOTAAL</b>	311857				1.556.130,73

voor de rest zelfde berekeningswijze als hierboven: dit jaar geldt dezelfde AHT en dezelfde prijs per seconde als vorig jaar

voor 2020 zitten we in juli al aan eenzelfde bedrag als vorig over heel 2019

**Extrapolatie uitgaven 2020 (jan-dec)**

(= #contacten eerste helft 2020 x 2)

KANAAL	aantal contacten	norm-afhandeltijd in sec	prijs per sec	incl. BTW-tarief	kost incl BTW
oproep	537402	210	0,018429	1,21	2.516.550,87
chat	30098	430	0,018429	1,21	288.597,94
email	56214	245	0,018429	1,21	307.112,66
<b>TOTAAL</b>	623714				3.112.261,47

**Budgetcontrole 2020 (gevraagd bedrag): inclusief 700 KEUR onvermijdelijk maar niet toegekend**

zie onder voor berekening forecast 2020

KANAAL	aantal contacten	norm-afhandeltijd in sec	prijs per sec	incl. BTW-tarief	meerkost incl. BTW
oproep		210	0,018429	1,21	0,00
chat		430	0,018429	1,21	0,00
email		245	0,018429	1,21	0,00
<b>TOTAAL</b>	0				0,00

Reëel budget BA2020:

???

zie onder voor berekening forecast 2020

**Forecast 1700 andere vragen ("voor een normaal jaar"): zie nota VR**

vorig jaar kon worden beschouwd als een normaal jaar

KANAAL	aantal contacten	norm-afhandeltijd in sec	prijs per sec	incl. BTW-tarief	kost incl. BTW
oproep	311900	210	0,018429	1,21	1.460.568,10
chat	12000	340	0,018429	1,21	90.980,29
email	28815	240	0,018429	1,21	154.211,59
<b>TOTAAL</b>	352715				1.705.759,97

voor het forecasten kijken we naar historische gegevens en evoluties ten opzichte van vorig jaar hadden we voor dit jaar een gelijkaardig aantal contacten voor andere vragen voorzien als vorig jaar de kosten van de keuzethema's (Vlabel, studietoelagen, ...), de extra kosten voor bv escalatiebeheer en de telecomkosten zijn niet meegerekend omdat deze niet of weinig geïmpacteerd zijn door Corona

**Forecast 1700 bijdrage AIV (voor thema's Vlabel, Studietoelagen)**

eerste 60 seconden zijn voor rekening van AIV

KANAAL	aantal contacten	norm-afhandeltijd in sec	prijs per sec	incl. BTW-tarief	kost entiteit incl. BTW	Kost AIV incl BTW
oproep	449000	245	0,018429	1,21	2.453.011,40	600.737,48
chat	2163	415	0,018429	1,21	20.016,67	0,00
mail	11600	250	0,018429	1,21	64.667,36	0,00
<b>TOTAAL</b>	462.763,00				2.537.695,42	600.737,48

**Totaalprognose contactcenter 2020 (schatting gemaakt op basis van 2019)**

<b>exploitatie In2Com</b>	<b>3.184.860,11</b>
kost andere vragen	1.705.759,97
oproepkosten andere thema's (bv eerste 60 sec Vlabel, Studietoelagen, taaltelefoon, ...)	647.606,00 cijfers 2019
telecomkosten	509.771,14 cijfers 2019
extra prestaties bv voor escalatiebeheer	221.723,00 cijfers 2019
IT kosten via In2Com	100.000,00
<b>IT kosten (netwerklijnen, CRM licenties, ...)</b>	<b>450.000,00</b>
<b>IT profielen onderhoud platform</b>	<b>472.000,00</b>
<b>Andere aankopen (legal, kost gratis nummer, logistieke uitgaven, ...)</b>	<b>50.000,00</b>
<b>Totaal forecast 2020</b>	<b>4.156.860,11</b>