

## Scenario 1: kosten van verloop 4.000 euro per medewerker

<b>AHT 240 sec en SL 80/20 (erlang-C)</b>		<a href="https://www.callcentrehelper.com/tools/erlang-calculator/multi-day-planner.php">https://www.callcentrehelper.com/tools/erlang-calculator/multi-day-planner.php</a>							
330.000	calls per maand								
3.960.000	calls per jaar								
250	benodigd FTE agents (erlang-C)								
12,5	uurtarief								
3.263	kosten per FTE (maand) (incl wg lasten)	verlooptkosten:	4.000						
<b>815.625</b>	kosten totaal FTE per jaar								
50	procent verloop	40	procent verloop	30	procent verloop	20	procent verloop	10	procent verloop
125	FTE te vervangen per jaar	100	FTE te vervangen per jaar	75	FTE te vervangen per jaar	50	FTE te vervangen per jaar	25	FTE te vervangen per jaar
<b>500.000</b>	verlooptkosten agents	<b>400.000</b>	verlooptkosten agents	<b>300.000</b>	verlooptkosten agents	<b>200.000</b>	verlooptkosten agents	<b>100.000</b>	verlooptkosten agents
20	procent uitval in training	20	procent uitval in training	20	procent uitval in training	20	procent uitval in training	20	procent uitval in training
150	agents te trainen per jaar (FTE)	120	agents te trainen per jaar	90	agents te trainen per jaar	60	agents te trainen per jaar	30	agents te trainen per jaar
<b>600.000</b>	verlooptkosten agents	<b>480.000</b>	verlooptkosten agents	<b>360.000</b>	verlooptkosten agents	<b>240.000</b>	verlooptkosten agents	<b>120.000</b>	verlooptkosten agents

## Scenario 2: kosten van verloop 20% van jaarsalaris medewerker

<b>AHT 240 sec en SL 80/20 (erlang-C)</b>									
330.000	calls per maand								
3.960.000	calls per jaar								
250	benodigd FTE agents								
12,5	uurtarief								
3.263	kosten per FTE (maand) (incl wg-lasten)	verlooptkosten:	7.830						
<b>815.625</b>	kosten totaal FTE per jaar								
50	procent verloop	40	procent verloop	30	procent verloop	20	procent verloop	10	procent verloop
125	FTE te vervangen per jaar	100	FTE te vervangen per jaar	75	FTE te vervangen per jaar	50	FTE te vervangen per jaar	25	FTE te vervangen per jaar
<b>978.750</b>		<b>783.000</b>		<b>587.250</b>		<b>391.500</b>		<b>195.750</b>	
20	procent uitval in training	20	procent uitval in training	20	procent uitval in training	20	procent uitval in training	20	procent uitval in training
150	agents te trainen per jaar	120	agents te trainen per jaar	90	agents te trainen per jaar	60	agents te trainen per jaar	30	agents te trainen per jaar
<b>1.174.500</b>	verlooptkosten agents	<b>939.600</b>	verlooptkosten agents	<b>704.700</b>	verlooptkosten agents	<b>469.800</b>	verlooptkosten agents	<b>234.900</b>	verlooptkosten agents